

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ
Escuela de Posgrado**



FACTORES QUE LIMITAN LA CALIDAD HUMANA DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES
Y LAS TRABAJADORAS DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER HACIA LAS MUJERES
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LOS DISTRITOS DE AYACUCHO Y EL PORVENIR

Tesis para obtener el grado académico de Magistra en Gerencia Social con
mención en Gerencia de la Participación Comunitaria que presenta:

Lic. Isabel Lucía Shimokawa Hayayumi

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

Econ. Fiorella Nadir Valdez Fabián

Asesora:

Mg. María Teresa Tovar Samanez

Lima, 2023

Informe de Similitud

Yo, Tovar Samanez, María Teresa, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulado “FACTORES QUE LIMITAN LA CALIDAD HUMANA DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER HACIA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LOS DISTRITOS DE AYACUCHO Y EL PORVENIR” de las autoras ISABEL LUCIA SHIMOKAWA HAYAYUMI 20177041 y FIORELLA NADIR VALDEZ FABIAN 20177082, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 18%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 07/09/2021.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

San Miguel, 28 de diciembre de 2022

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Tovar Samanez, María Teresa	
DNI: 07938272	
ORCID: 0000-0002-3759-6042	
Firma	

Dedicatoria:

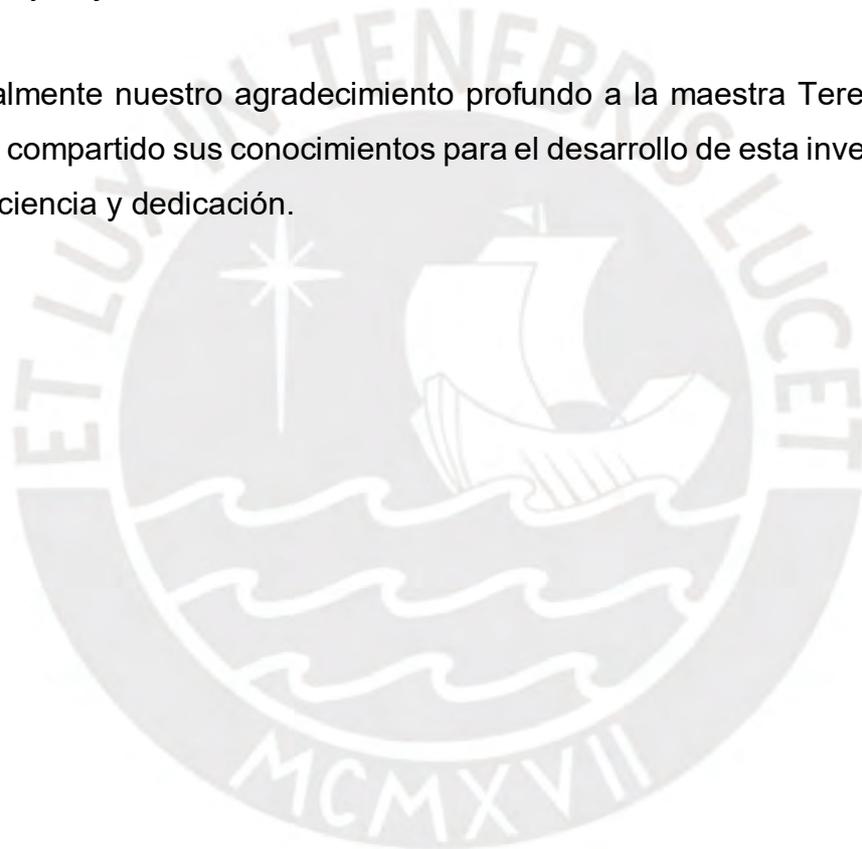
A todas las mujeres que fueron parte de esta investigación y que buscan una sociedad más justa y equitativa.



Agradecimientos:

A todas las mujeres que, ante actos de violencia no se quedan calladas. Asimismo, queremos recordarles que sí podemos cambiar esta realidad violenta que está matando a tantas mujeres en el Perú. Pero, para ello, tenemos que actuar: hablemos, enseñemos, aprendamos, seamos empáticas, practiquemos la sororidad y, sobre todo, no seamos indiferentes ante actos de violencia. Tengamos presente el poder de la esperanza, ese que te dice que los cambios no son sueños sino la certeza de que sí sucederán. Como parte de la sociedad, hagámoslo y exijamos a las autoridades el debido accionar.

Y especialmente nuestro agradecimiento profundo a la maestra Teresa Tovar, por haber compartido sus conocimientos para el desarrollo de esta investigación, por su paciencia y dedicación.



RESUMEN EJECUTIVO

El Estado peruano desarrolla una serie de programas para la no violencia contra la mujer. En ese contexto nacen los Centros de Emergencia Mujer (CEM), institución que brinda servicios especializados de atención integral y multidisciplinaria para personas víctimas de violencia. En el 2012 se atendieron en los CEM a 42 537 casos de violencia contra la mujer y, en el 2019, 181 885 casos (MIMP: *Perú: número de casos atendidos en los centros emergencia mujer – CEM*), esto significa que, en 7 años, la violencia contra la mujer ha aumentado 4 veces sus cifras. Frente a esto nos planteamos la pregunta de investigación: ¿qué factores limitan la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las mujeres víctimas de violencia en los distritos de Ayacucho y El Porvenir? El objetivo general de la investigación es identificar los factores que estén limitando la calidad humana de atención de los y las trabajadoras del CEM, a través de una investigación cualicuantitativa, basada en entrevistas y encuestas a autoridades, usuarias del servicio y a los y las trabajadores del CEM. Para la gerencia social es importante el estudio del comportamiento y la relación que se teje entre los actores involucrados en la erradicación de la violencia y en la gestión de políticas que ayuden a disminuir los indicadores de mujeres víctimas de violencia. Tras la investigación, se observó que existe una serie de elementos que afectan la calidad de atención, como la falta de capacitación del personal en habilidades comunicativas para lograr una buena atención hacia las usuarias y en su poco conocimiento sobre los derechos de las mujeres; el uso de una comunicación deficiente entre el personal del CEM y la comunidad, y la atención hacia las usuarias en un ambiente con mala infraestructura.

PALABRAS CLAVES

Centros de Emergencia Mujer, violencia contra la mujer, calidad humana de atención, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, gerencia social.

ABSTRACT

The Peruvian State develops a lot of programs to promote non-violence against women. In this context the Women's Emergency Centers (CEM) were born, an institution that provides specialized comprehensive and multidisciplinary care services for victims of violence. In 2012, 42,537 cases of violence against women were attended to in the CEMs and, in 2019, 181,885 cases (MIMP: *Perú: número de casos atendidos en los centros emergencia mujer – CEM*), this means that in 7 years, violence against women has increased 4 times its figures. Faced with this, we get the research question: what factors limit the human quality of care of the workers of the Women's Emergency Center towards women victims of violence in the districts of Ayacucho and El Porvenir? The general objective of the research is to identify the factors that limited the CEM workers' human quality of care, through qualitative-quantitative research, based on interviews and surveys of authorities, users of the service and the workers of the CEM. For social management, it is important to study the behavior and the relationship that is between the actors involved in the eradication of violence and in the politics that helps reduce the indicators of women victims of violence. After the investigation, it was observed that there are a series of elements that affect the quality of care, such as the lack of training of the staff in communication skills to achieve good care for the users and their little knowledge about the rights of women; the use of deficient communication between CEM staff and the community, and attention to users in an environment with poor infrastructure.

KEYWORDS

Centros de Emergencia Mujer, violence against women, human quality of care, Ministry of Women and Vulnerable Populations, social management.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen ejecutivo	v
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de gráficos	xi
Lista de fotografías	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I

1.1. Marco contextual	16
1.1.1. Contexto Ayacucho	23
1.1.2. Contexto El Porvenir	26
1.1.3. Resumen del comparativo entre las poblaciones de estudio	31
1.2. Trabajos de investigación	32
1.2.1. “Los Centros Emergencia Mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de Sucre – Ayacucho”	32
1.2.2. “La Capacidad Estatal de la Dirección de Lucha Contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú en el año 2015”	32
1.2.3. “Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010”	33
1.2.4. “Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo”	34
1.2.5. “Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010”	35

1.2.6. “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”	35
---	----

CAPÍTULO II

2.1. Marco normativo	37
2.1.1. Acuerdos internacionales	37
2.1.2. A nivel nacional	40

CAPÍTULO III

3.1. Marco teórico	44
3.1.1. Violencia de género	44
3.1.2. Violencia contra la mujer	46
3.1.3. Calidad humana de atención	51
3.1.4. Centro de emergencia mujer (CEM)	55
3.1.4.1. Objetivo fundamental del CEM	55
3.1.4.2. Población objetivo del CEM	56
3.1.4.3. Enfoques para la atención en los CEM	58
3.1.4.4. Principios para la de atención en los CEM	59
3.1.4.5. ¿Cómo las víctimas llegan a utilizar los servicios del CEM?	60
3.1.4.6. Servicios que brinda el CEM	61
3.1.4.7. Trato a las usuarias	63
3.1.4.8. CEM Ayacucho y CEM El Porvenir	65

CAPÍTULO IV

4.1. Aspectos metodológicos	71
4.1.1. Muestra a utilizar	72
4.1.1.1. Método cualitativo	72
4.1.1.2. Método cuantitativo	73
4.1.1.3. Variables e indicadores	74
4.1.1.4. Técnicas de recolección	76

CAPÍTULO V

5.1. Resultados

5.1.1. Hallazgo 1: Poco conocimiento del enfoque de los derechos y género por parte de los trabajadores y usuarias del CEM	78
5.1.1.1. Variable1: Conocimiento de las usuarias de sus derechos	79
5.1.1.2. Variable2: Conocimiento de los trabajadores y trabajadoras del CEM de los enfoques de derecho y género	84
5.1.2. Hallazgo 2: Inconsistencia y vacíos en el proceso de atención a la usuaria	88
5.1.2.1. Variable 1: Manejo claro y preciso de un proceso de atención a las usuarias	89
5.1.2.2. Variable 2: Infraestructura adecuada para la atención a las usuarias por parte de los trabajadores del CEM	96
5.1.3. Hallazgo 3: Deficiencias en el trabajo articulado entre diversos actores y la comunidad	103
5.1.3.1. Variable1: Opinión del personal laboral del CEM respecto a los servicios brindados y la articulación de los actores sociales	104
5.1.4. Hallazgo 4: Ineficacia de los planes de comunicación del CEM hacia la comunidad	116
5.1.4.1. Variable1: Comunicación adecuada, horizontal y empática del personal del personal del CEM con las usuarias	117
Variable2: Presencia de estereotipos, mitos y temores de las usuarias alrededor de la denuncia de un acoso o de un caso de violencia	122

CAPÍTULO VI

Conclusiones	129
Recomendaciones	130
Referencias bibliográficas	132
Anexos	142

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 - Perú: Denuncias de violencia familiar (Casos registrados)	17
Tabla N° 2 - Mujeres que buscaron ayuda en personas cercanas o en alguna institución cuando fueron maltratadas (Porcentajes)	18
Tabla N° 3 - Mujeres que han experimentado violencia física y que buscaron ayuda, según institución (Porcentajes)	19
Tabla N° 4 - Servicios brindados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables	20
Tabla N° 5 - Resumen de CEM implementados. Años: 1999 - 2020	21
Tabla N° 6 - CEM según región y área geográfica. Actualizado al: 31 de enero del 2020	22
Tabla N° 7 - PEA mujeres de 14 a más años del distrito de Ayacucho, por ocupación principal (2017)	24
Tabla N° 8 - Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento de Ayacucho (Casos registrados)	25
Tabla N° 9 - Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento de Ayacucho por sexo (Casos registrados)	26
Tabla N° 10 - PEA mujeres de 14 a más años del distrito El Porvenir, por ocupación principal (2017)	28
Tabla N° 11 - Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento de La Libertad (Casos registrados)	29
Tabla N° 12 - Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento La Libertad, por sexo (Casos registrados)	30
Tabla N° 13 – Cuadro resumen de las poblaciones de Ayacucho y El Porvenir	31
Tabla N° 14 - Cuadro de normas legales	37
Tabla N° 15 Leyes y planes a nivel nacional	40

Tabla N° 16 - Resumen de Centros de emergencia mujer implementados (1999 - 2020)	57
Tabla N° 17 - Flujograma de la atención de los Centros de emergencia mujer	62
Tabla N° 18 - Características del CEM de los distritos Ayacucho y El Porvenir (De enero a diciembre del 2017)	65
Tabla N° 19 - Muestra – Método cualitativo	73
Tabla N° 20 - Muestra – Método cuantitativo	74
Tabla N° 21 - Variables – Método cuantitativo	74
Tabla N° 22 - Cuando la atendieron en el CEM, ¿Sintió que los y las trabajadoras le tuvieron consideración, respetando sus derechos como usuaria?	79
Tabla N° 23 - Evidencia del desconocimiento de las usuarias sobre sus derechos	81
Tabla N° 24 - Cuando le atendieron en el CEM, ¿Le explicaron cómo sería el procedimiento para seguir?	89
Tabla N° 25 - Cuando le atendieron en el CEM, ¿Se sintió cómoda en los ambientes de atención?	96
Tabla N° 26 - Ranking de personas informadas por línea de acción y departamento. Período: Enero - diciembre 2019	106
Tabla N° 27 - Matriz de aproximación al nivel de interés de actores y agentes	111

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 - Cuando le atendieron en el CEM, ¿Sintió que los y las trabajadoras le tuvieron consideración, respetando sus derechos como usuarias?	80
Gráfico N° 2 - Resumen de los resultados por instrumento	82
Gráfico N° 3 - Conocimiento de la Ley 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	85
Gráfico N° 4 - Evidencia sobre el desconocimiento de los y las trabajadoras de los derechos de las mujeres víctimas de violencia familiar	86

Gráfico N° 5 - Cuando le atendieron en el CEM, ¿Le explicaron cómo sería el procedimiento para seguir?	90
Gráfico N° 6 - ¿Después de la última vez que le atendieron en el CEM, la llamaron?	91
Gráfico N° 7 - Etapas de la atención del CEM	92
Gráfico N° 8 - Declaración trabajadora del CEM	93
Gráfico N° 9 - Evidencia de los vacíos en el proceso de atención	95
Gráfico N° 10 - Cuando le atendieron en el CEM, ¿Se sintió cómoda en los ambientes de atención?	97
Gráfico N° 11 -Declaración usuaria del CEM	98
Gráfico N° 12 - Comparativo entre los habitantes impactados y no impactados por las acciones del CEM en La Libertad	107
Gráfico N° 13 - Comparativo entre los habitantes impactados y no impactados por las acciones del CEM en Ayacucho	108
Gráfico N° 14 - Declaraciones de entrevistadas en relación con cómo llegaron a ser usuarias del CEM	109
Gráfico N° 15 - Declaraciones de entrevistas a autoridades en relación con el trabajo en conjunto con otras organizaciones o líderes sociales	110
Gráfico N° 16 - Declaraciones de entrevistas a autoridades y usuarias que denota la falta de comunicación entre organizaciones	114
Gráfico N° 17 - Testimonios recogidos de las entrevistas a profundidad a usuarias y del trabajo de investigación de campo	120
Gráfico N° 18 - Testimonios recogidos de las entrevistas a profundidad a usuarias en relación con los mitos sobre denunciar un acto de violencia	124

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

	Pág.
Fotografía N° 1 - CEM Ayacucho	100
Fotografía N° 2 - CEM Ayacucho	101
Fotografía N° 3 - CEM El Porvenir	102
Fotografía N° 4 - Búsqueda de la palabra CEM	118

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las naciones de alrededor del mundo se han propuesto una serie de objetivos de desarrollo con el apoyo e intervención de las políticas sociales adecuadas, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas, erradicando el hambre, la injusticia, la desigualdad, entre otros problemas sociales.

La violencia contra las mujeres afecta la integridad, vulnera los derechos humanos y limita el acceso a la justicia, causando problemas sociales como la pobreza, la deserción escolar, una salud deteriorada, falta de valores en la ciudadanía, entre otros. Lo más alarmante es que, como lo veremos en el desarrollo de la investigación, sus indicadores van en aumento.

Por ello, el Estado ha venido participando en una serie de acuerdos internacionales e implementando políticas y programas de desarrollo con el fin de erradicar esta problemática.

Frente a ello, uno de los programas implementados son los Centros de Emergencia Mujer (CEM), del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, cuyo fin es brindar apoyo multisectorial a las mujeres víctimas de violencia. Sin embargo, los índices de violencia no han disminuido y los procesos de denuncia no se llegan a concretar, por lo que es necesario estudiar los factores que están impidiendo la efectividad de los CEM.

Por lo antes mencionado, nos planteamos la pregunta de investigación: ¿qué factores limitan la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las mujeres víctimas de violencia en los distritos de Ayacucho y El Porvenir?

Asimismo, se plantearon las siguientes preguntas específicas:

1. Según las mujeres víctimas de violencia, ¿los Centros de Emergencia Mujer brindan sus servicios respetando sus derechos?
2. ¿Qué opinan las mujeres víctimas de violencia de la atención brindada por los trabajadores y las trabajadoras de los CEM?
3. ¿Se brinda un ambiente de confianza por parte de los colaboradores para interactuar con las mujeres víctimas de violencia?

La investigación, desde el punto de vista de la gerencia social, nos permitió evaluar, definir e intervenir en los factores positivos y negativos de la calidad humana de atención brindada por el personal del CEM hacia las usuarias víctimas de violencia. De tal manera que podamos mejorar y multiplicar los factores que favorecen a una mejor atención, mientras que, con respecto a los limitantes, buscar estrategias de mejora que contribuyan a resultados más eficientes.

Para ello analizaremos las realidades de dos establecimientos del CEM, uno ubicado en el departamento de Ayacucho y el segundo, en La Libertad.

Ayacucho es una sociedad con niveles altos de injusticia social que provienen de las secuelas del terrorismo. Desde los años 80, esta guerra interna ha atropellado los derechos humanos, sociales y ciudadanos de los lugareños. Esto se da con mayor énfasis en las mujeres, quienes eran tomadas como objetos sexuales y cuyas denuncias y reclamos no fueron escuchados por las autoridades en su momento. Por ello, hoy en día se necesita recuperar la confianza de las mujeres víctimas de violencia hacia las instituciones públicas para mejorar el relacionamiento y con ello, lograr la disminución de la violencia hacia la mujer en la zona.

Al otro extremo del Perú, encontramos el distrito de El Porvenir, ubicado en la provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, considerada una comunidad zapatera. Esta zona está marcada por la violencia, la delincuencia y la presencia de bandas criminales organizadas; sin embargo, es un distrito habitado también

por un gremio empresarial dedicado a la industria del calzado que han sabido generar una gran fuente de financiamiento. Muchas de las mujeres de El Porvenir trabajan desde sus casas para cuidar de sus familias, pegando suelas de zapatos. Ellas, en algunos casos, son víctimas de violencia dentro de sus hogares y no son capaces de denunciar por temor o vergüenza.

El objetivo general consistió en identificar los factores que están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las mujeres víctimas de violencia en los distritos de Ayacucho y El Porvenir.

Para ello se plantearon los objetivos específicos:

1. Examinar si los servicios de atención del Centro de Emergencia Mujer se implementan de acuerdo con el enfoque de derecho.
2. Evaluar si la atención a las mujeres víctimas de violencia es de calidad.
3. Identificar cuál es la valoración que tienen los trabajadores y trabajadoras de los Centro de Emergencia Mujer sobre sus servicios de atención.
4. Identificar cuál es la valoración que tienen las mujeres víctimas de violencia respecto al trato de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer.

A través de este trabajo de investigación se buscó identificar los factores que limitan la calidad humana de atención en los Centros de Emergencia Mujer de los distritos de Ayacucho y El Porvenir, mostrando la necesidad de mejorar el servicio para la disminución de la violencia contra la mujer en el Perú.

CAPÍTULO I

1.1. MARCO CONTEXTUAL

Este trabajo de investigación busca realizar una comparación de los factores que estén limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer de los distritos de Ayacucho y El Porvenir. Para ello veremos la situación actual de la violencia familiar y sexual en el Perú, así como los programas que el Estado ha implementado para hacerle frente y si estos han ayudado a disminuir o al menos a frenar los actos de violencia contra la mujer.

El Estado peruano, través de sus tres poderes, Ejecutivo, Legislativo y Judicial, ha venido trabajando desde hace mucho tiempo en proyectos para el respeto de los derechos, igualdad de oportunidades y erradicación de la violencia contra la mujer, por ello ha implementado una serie de programas que involucran a diferentes sectores como el Ministerio del Interior (Mininter), Ministerio de Justicia, Defensoría del Pueblo, Ministerio de Salud (Minsa), Ministerio de Educación (Minedu), entre otros.

En 1993, se aprobó la Ley 26260 Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, con vigencia hasta el 2015 (Congreso de la República 1993). Tras 18 años, nuevamente se dio una modificación con la aprobación de la Ley 30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y la Función Fiscal (Congreso de la República 2015).

En 1996, se creó el Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo Social con la finalidad de promover la igualdad de oportunidades para el desarrollo de la mujer y las familias. Este ministerio, el año 2012, pasó por una modificación estructural, adoptando la denominación de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

El MIMP, con la participación de los Ministerios del Interior, Justicia y Derechos Humanos, Educación, Salud, Relaciones Exteriores, Trabajo y Promoción del Empleo, Cultura y Desarrollo e Inclusión Social, han elaborado el Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021, aprobado en el 2016, que busca generar una política en relación la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2016c).

Según el Sistema de Información Geográfico (MIMP: *Perú: número de casos atendidos en los centros emergencia mujer – CEM*) los casos de violencia van en aumento: solo en el 2012 se atendieron en los CEM a 42 537 casos de violencia hacia la mujer; y en el 2019, 181 885 casos.

Sin embargo, el número de denuncias realizadas según el Mininter son mucho mayores. Todos estos esfuerzos los realiza porque los casos de violencia familiar y sexual contra las mujeres van en aumento, como se verá en la siguiente tabla.

Tabla N° 1
Perú: Denuncias de violencia familiar (casos registrados)

Departamento	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nacional	110 844	124 057	122 901	135 874	137 742	164 488	187 270

Fuente: Mininter - Dirección de Estadística y Monitoreo de la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial.

En la tabla N° 1 vemos que las denuncias registradas en el Ministerio del Interior han aumentado año tras año, es así como del año 2016 al 2017, hubo un incremento del 14%. Es decir, en solo un año se consignaron 22 782 casos más. Además, si comparamos el número de denuncias según el Mininter en el 2012, se realizaron 124 057; sin

embargo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables atendieron tan solo a 42 537 casos de violencia en sus CEM.

Según un estudio (INEI 2019: 19), la mayoría de violencia se muestra cuando el agresor se encuentra en estado de ebriedad (49.1%) y entre el primer o segundo año de estar conviviendo o de haberse casado con su pareja (40.2%).

Tabla N° 2

Mujeres que buscaron ayuda en personas cercanas o en alguna institución cuando fueron maltratadas (porcentajes)

Periodo del reporte	En personas cercanas	En una institución
2016	44.1%	27.2%

Fuente: Endes 2016

En la tabla N° 2 se observa que solo el 27.2% del total de mujeres que fueron maltratadas buscaron ayuda en una institución, lo cual es preocupante, ya que es muy probable que, entre las que buscaron ayuda en personas cercanas y las que no buscaron ayuda, no realizaron ningún tipo de denuncia.

El informe explica que las mujeres que son víctimas de violencia suelen pedir, en un primer momento, apoyo a familiares o amigos cercanos. Las mujeres que han sido maltratadas físicamente pidieron ayuda principalmente a la madre (35,7%), seguido del amigo o vecino (19,2%) y la hermana (18,0%) (INEI 2019: 8).

Tabla N° 3

Mujeres que han experimentado violencia física y que buscaron ayuda, según institución (Porcentajes)

Periodo del reporte	Comisaría	Juzgado	Fiscalía	DEMUNA	MIMP	Defensoría del Pueblo	Establecimiento de Salud	Organización privada	Otra institución
2016	75.9	9.3	9.8	10.9	4.2	0.8	4.8	0.1	5.7

Fuente: Endes 2016

La tabla N° 3 señala aquellas mujeres que deciden pedir ayuda a alguna institución suelen acudir principalmente a las comisarías (75,9%), seguido de la Demuna (10,9%), la fiscalía (9,8%) y el juzgado (9,3%) entre otros (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020), aunque poco a poco el porcentaje de mujeres agredidas buscan apoyo directamente al MIMP. Ante esta situación alarmante, el MIMP en línea al Plan Nacional contra la Violencia de Género brinda los siguientes servicios:

En la tabla N° 4 se puede observar los diferentes programas con los que cuenta el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para la prevención y erradicar de la violencia.

Tabla N° 4

Servicios brindados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Servicios	Sigla
Línea 100	-
Centro de emergencia mujer	CEM
Servicio de atención urgente	SAU
Centro de atención institucional	CAI
Hogares refugio	-
Chat 100	-

Fuente: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-Programa nacional contra la violencia familiar y sexual (2019).

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo es un organismo que tiene entre sus funciones “supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de servicios públicos” (Defensoría del Pueblo: *¿Qué hacemos?*). La Defensoría, en el 2017, ha atendido 133 656 casos, entre quejas, petitorios y consultas sobre la prestación de servicios públicos. De ese total, el 43% fue realizado por mujeres. Estas cifras manifiestan que las instituciones prestadoras de servicios públicos no están ofreciendo una buena atención a los ciudadanos.

Tabla N° 5**Resumen de CEM implementados. Años: 1999 – 2020**

Año	N.º de CEM implementados			N.º de CEM (Acumulado)
	Regulares y 7x24	Comisaría	Centro de salud	
1999	13	-	-	13
2000	16	-	-	29
2001	4	-	-	33
2002	3	-	-	36
2003	2	-	-	38
2004	2	-	-	40
2005	2	-	-	42
2006	6	-	-	48
2007	19	-	-	67
2008	22	-	-	89
2009	0	-	-	89
2010	25	-	-	114
2011	34	-	-	148
2012	27	-	-	175
2013	25	-	-	200
2014	26	-	-	226
2015	12	-	-	238
2016	7	-	-	245
2017	0	50	0	295
2018	0	50	1	346
2019	0	50	0	396
2020/a	0	0	0	396

Fuente: UAIFVFS - Aurora

Elaboración: UGIGC – Aurora

Según la tabla anterior, los centros de emergencia mujer fueron implementados desde 1999, año en el cual solo se inauguraron 13 puntos

de atención. Durante los años 2001 y 2006, durante el gobierno de Alejandro Toledo, hubo menos implementación de los CEM a nivel nacional; sin embargo, a partir del 2007 se empezaron a implementar de manera constante. A partir el 2017, se generó puntos en comisarías y, desde el 2018, en un centro de salud. Podemos analizar que en los últimos años hay una tendencia a acercar los CEM hacia la población vulnerable, por lo que se ha dejado de implementar CEM independientes, para generar sedes en comisarías y centro de salud. Con el paso del tiempo se han ido ampliando muchos más y para el 2020 ya se cuenta con 396 puestos.

Tabla N° 6
CEM según región y área geográfica. Actualizado al 31 de enero del 2020

REGIÓN	REGULARES	7 x 24	COMISARÍA	CENTRO DE SALUD
Lima	23	2	37	
Lima provincias	9		9	
Región Callao	3	1	4	
Resto de costa	36	1	37	1
Sierra	134	1	49	
Selva	35		14	
Total	240	5	150	1

Fuente: UAIFVFS – Aurora
 Elaboración: UGIGC – Aurora

Según la tabla anterior, en el Perú existe en total 396 CEM: 240 CEM regulares, 5 CEM de 7x24, 150 CEM en comisarías y 1 CEM en Centro de Salud (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020).

Si lo dividimos por zonas, Lima y Callao poseen 70 unidades; la región costa, 93; la región sierra, 184; y la región selva, 49. Esto nos da a entender que, a pesar de que la mayor población del Perú se encuentra localizada en la capital del país, existe la necesidad de presencia de sedes del CEM en la región de la sierra. A enero del 2020, el CEM recibe un promedio de 839 casos a nivel nacional, dando un promedio de 105 casos por hora (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020).

1.1.1. CONTEXTO AYACUCHO

El distrito de Ayacucho es la capital de la provincia de Huamanga, que pertenece al departamento de Ayacucho, se encuentra ubicado en la vertiente oriental de la Cordillera de los Andes, a una altitud de 2 746 m s. n. m., se caracteriza por su clima agradable, templado y seco, con resplandeciente sol todo el año. Tiene infraestructura vial, terrestre y aérea, por ello, existen diversos medios de transporte que integran la ciudad con otros pueblos de la región y del país. Ayacucho es conocida como la ciudad de las iglesias, por el gran número de templos en toda la ciudad, tiene fervor católico marcado, destacando la celebración de Semana Santa, motivo por el que fue declarado patrimonio cultural de la nación, convirtiéndola en una de las ciudades más visitadas durante los días de festejo. Cuenta con atractivos turísticos: La Pampa de Quinoa, Wari, entre otros. Tiene 99 427 habitantes, de los cuales 51 662 son mujeres; de ellas, 50 516 viven en la zona urbana y 1 146, en zona rural (INEI 2018c: 151) En educación; las mujeres en edad para estudiar (de 3 años a más) son 49 209. De ellas, 44 908 han alcanzado algún nivel educativo (inicial, primaria, secundaria, superior no universitaria completa, superior no universitaria incompleta, superior universitaria completa, superior universitaria incompleta, maestría, doctorado) y 4301 no (INEI 2018c: 347). La dinámica económica está influenciada por el comportamiento de las actividades agropecuarias; extracción de

petróleo, gas y minerales; construcción, comercio y otros servicios. Esta dinámica económica en un 44% es impulsado por las mujeres, ya que, del total de la población económicamente activa ocupada que vendría a ser 42 937 habitantes, el 19 052 son mujeres.

Tabla N° 7

PEA mujeres de 14 a más años del distrito de Ayacucho, por ocupación principal (2017)

Rama de actividad económica	Total
Comerc., reparación de veh. autom. y motoc.	6 199
Comercio al por menor	5 898
Enseñanza	2 687
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	2 211
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1 466
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1 360
Adm. pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	979
Industrias manufactureras	974
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	849
Otras actividades de servicios	659

Fuente: Censos nacionales 2017

En la tabla N° 7 podemos observar que la mujer ayacuchana se dedica a diversas ramas de la actividad económica, siendo las diez principales: comercio, reparación de vehículos automóviles y motocicletas, comercio al por menor, enseñanza, actividades de alojamiento y de servicio de comidas, actividades profesionales, científicas y técnicas, actividades de atención de la salud humana y de asistencia social, administración pública y defensa, industrias manufactureras, agricultura, ganadería, silvicultura y pesca y otras actividades de servicio. Esta diversificación ha evolucionado favorablemente a través del tiempo. Cabe señalar que las mujeres

trabajadoras, además de llevar ingresos económicos a sus hogares, también realizan actividades domésticas dentro del hogar.

Tabla N° 8

Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento de Ayacucho (Casos registrados)

Departamento	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ayacucho	2 325	1 986	1 821	1 408	1 529	1 440	1 720	2 116	2 182	2 071	2 243	2 573	4 124

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Dirección de Estadística y Monitoreo de la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial.

La tabla N° 8 muestra que, del 2013 al 2017, las denuncias por violencia familiar en el departamento de Ayacucho se han incrementado constantemente. Solo en el último año, se incrementó en un 60% respecto al año anterior. Colocándolo en el puesto 14 de los departamentos con mayor número de denuncias por violencia familiar a nivel nacional.

Actualmente, la región Ayacucho ocupa el puesto 17 del ranking de violencia contra la mujer. El 66.9% de ayacuchanas han sufrido violencia familiar, ejercida alguna vez por el esposo o compañero (INEI 2014: 29). Y tan solo en enero del 2020 se han atendido 600 casos, o sea un promedio de 27 casos por día (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020).

Los actos de violencia contra la mujer ayacuchana se dan con mayor frecuencia entre los 2 primeros años de matrimonio o convivencia. Algo que también llama la atención es que, del total de mujeres víctimas de violencia familiar, solo el 33.6% buscan ayuda en alguna institución, mientras que el 66.4% manifiestan que no es necesario, no sabe a dónde ir, tiene vergüenza, miedo, se sienten culpables, entre

otras razones. Es preciso señalar que, de las mujeres que no buscan ayuda en alguna institución, el 21.4 % dice que no saben a dónde ir, es decir no conocen los servicios de lucha contra la violencia familiar (INEI 2018b: 224).

Tabla N° 9

Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento de Ayacucho por sexo (Casos registrados)

Año	2017
Mujeres	3502
Hombres	622
Total	4124

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Dirección de Estadística y Monitoreo de la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial.

La tabla N° 9, muestra que el 85% de denuncias por violencia familiar son realizadas por mujeres, mientras que 15% por varones.

Ante esta creciente ola de denuncias por violencia familiar, el MIMP ha implementado 15 CEM a nivel departamental. Habiendo uno en el distrito de Ayacucho, de categoría regular, el cual ha registrado, durante el 2017, 344 casos de violencia familiar y/o sexual, de los cuales 329 fueron a mujeres (Observatorio Nacional de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar: *Estadísticas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual – MIMP*).

1.1.2. CONTEXTO EL PORVENIR

El Porvenir pertenece a la provincia de Trujillo, departamento de La Libertad. Está ubicado a 15 minutos del centro de Trujillo; es un distrito zapatero por excelencia, cuyas familias están integradas por 4 a 5 personas. Muchas de las familias son inmigrantes y provienen del norte del país, sierra o selva y se han instalado en la zona por los

altos requerimientos de la mano de obra de la elaboración de suela de zapato. Es común observar mujeres en sus casas pegando suelas de zapatos, mientras que sus parejas salen a trabajar en otras ocupaciones. Es una zona que sufre mucho por la violencia en las calles y por la presencia de mafias de sicariato y cupos. El centro del distrito se caracteriza por el intenso comercio de sus calles; sin embargo, las periferias, especialmente las zonas más alejadas del centro, están marcadas por la delincuencia y el pandillaje juvenil, donde normalmente el transporte público ya no circula pasada las 6:00 de la tarde. Tiene 190 461 habitantes, de los cuales 98 463 son mujeres y viven en la zona urbana (INEI 2018a). Con respecto a la educación, las mujeres en edad para estudiar (de 3 años a más) son 92 901; de ellas, 85 372 han alcanzado algún nivel educativo (inicial, primaria, secundaria, superior no universitaria completa, superior no universitaria incompleta, superior universitaria completa, superior universitaria incompleta, maestría, doctorado) y 7 529 no (INEI 2018a).

La dinámica económica está influenciada por el comportamiento de algunos sectores como agricultura, ganadería, caza y silvicultura, pesca y acuicultura; telecomunicaciones y manufactura, entre otros. Esta dinámica económica en un 38% es impulsado por las mujeres.

Tabla N° 10**PEA mujeres de 14 a más años del distrito El Porvenir, por ocupación principal (2017)**

Rama de actividad económica	Total
Comerc., reparación de veh. autom. y motoc.	9 977
Comercio al por menor	9 398
Industrias manufactureras	5 694
Actividades de alojamiento y de servicio de comida	4 612
Enseñanza	1 789
Act. de los hogares como empleadores; act. no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1 689
Otras actividades de servicios	1 416
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1 014
Actividades profesionales, científicas y técnicas	989
Actividades de atención de la salud humana y de a	881

Fuente: Censos nacionales 2017

En la tabla N° 10 podemos observar que la mujer en El Porvenir se dedica a diversas ramas de la actividad económica. Las diez principales son las siguientes: comercio, reparación de vehículos automóviles y motocicletas, comercio al por menor, industrias manufactureras, actividades de alojamiento y de servicio de comidas, enseñanza, actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productos de bienes y servicios para uso propio, otras actividades de servicio, agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, actividades profesionales, científicas y técnicas y actividades de atención de la salud humana y de asistencia social. Esta diversificación ha evolucionado favorablemente a través del tiempo. Cabe señalar que las mujeres trabajadoras, además de llevar ingresos económicos a sus hogares, también realizan actividades domésticas dentro del hogar.

Tabla N° 11**Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento de La Libertad (casos registrados)**

Departamento	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
La Libertad	3 421	3 516	3 406	4 221	3 937	4 886	4 768	5 370	5 545	5 414	5 770	8 128	9 051

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Dirección de Estadística y Monitoreo de la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial.

La tabla N° 11 muestra que del 2013 al 2017 las denuncias por violencia familiar en el departamento de La Libertad se han incrementado constantemente. Solo en el último año, se incrementó en 11.36% respecto al año anterior. La Libertad se ubica en el puesto 5 de los departamentos con mayor número de denuncias por violencia familiar a nivel nacional.

Los actos de violencia hacia la mujer se dan con mayor frecuencia entre los 2 primeros años de matrimonio o convivencia. Algo que también llama la atención es que del total de mujeres víctimas de violencia familiar, solo el 23.7% buscan ayuda en alguna institución, mientras que el 76.3% manifiestan que no es necesario, no sabe a dónde ir, tiene vergüenza, miedo, se sienten culpables, entre otros. Es preciso señalar que de las mujeres que no buscan ayuda en alguna institución, solo el 9.1% de mujeres dicen que no saben a dónde ir, es decir no conocen los servicios de lucha contra la violencia familiar, pero lo que más predomina es la vergüenza que sienten ante el hecho de poner una denuncia (17.3%) (INEI 2018a).

Tabla N° 12

Perú: Denuncias de violencia familiar del departamento La Libertad, por sexo (casos registrados)

Año	2017
Mujeres	8294
Hombres	757
Total	9051

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Dirección de Estadística y Monitoreo de la Oficina de Planeamiento Estratégico Sectorial.

La tabla N° 12 muestra que el 92% de denuncias por violencia familiar son realizadas por mujeres, mientras que 8% por varones.

En La Libertad existen 23 puntos de atención: 15 de ellos regulares y 8 en comisarías, de los cuales solo uno atiende a la provincia El Porvenir de categoría 7x24, el cual ha registrado, durante el 2017, 665 casos de violencia familiar y/o sexual, de los cuales 569 fueron a mujeres (Observatorio Nacional de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar: *Estadísticas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual – MIMP*).

Según el Boletín Estadístico de enero 2020 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e integrantes del Grupo Familiar 2020) tan solo en enero del 2020 se han atendido 969 casos, dando un promedio de 44 casos por día.

A pesar de las diferencias culturales entre las mujeres de Ayacucho y El Porvenir, la lucha contra la violencia de la mujer es una política de Estado que involucra a diferentes actores y los invita a cooperar, colaborar y contribuir para empujar en la misma dirección y conseguir el objetivo común. Es por ello que se necesita la intervención de la gerencia social, en cuanto al desafío del desarrollo humano, a través de las acciones en las políticas, programas o proyectos, que busquen implantar

la justicia y los derechos humanos que garanticen la seguridad de las mujeres dentro y fuera de sus hogares, recuperar su dignidad y empoderarlas para que logren su independencia emocional y económica, rompiendo el círculo de violencia y pobreza.

1.1.3. RESUMEN DEL COMPARATIVO ENTRE LAS POBLACIONES DE ESTUDIO

Tabla N° 13

Cuadro resumen de las poblaciones de Ayacucho y El Porvenir

DATA	Ayacucho	El Porvenir
Ubicación	Pertenece a la sierra del Perú	Pertenece a la costa del Perú
Características	Es una población marcada por la violencia del terrorismo.	Es un población migrante de la sierra de La Libertad con un personalidad de superación.
Número de población femenina	51 662	98 563
Porcentaje de mujeres que no han concluido estudios.	8%	7%
Principal actividad económica	Comercio, reparación de vehículos y motos	Comercio, reparación de vehículos y motos

Fuente: elaboración propia

1.2. TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

- 1.2.1. “Los Centros Emergencia Mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de sucre – Ayacucho”, para optar el grado de magíster en Gerencia Social con mención en Participación Comunitaria, presentado por Marcela Zafra Córdova, en la Pontificia Universidad Católica del Perú en el 2015.

La investigación consiste en “identificar y analizar los factores que interfieren en la concurrencia de mujeres que asisten a solicitar información o atención en temas de violencia en el Centro Emergencia Mujer de Sucre, región Ayacucho” (Zafra 2015: 15). Esta investigación posee mucha relación con este trabajo, puesto que, buscamos definir cómo influye la calidad humana en los servicios brindados. La tesis descrita llega a la conclusión que los Centros Emergencia Mujer, intentan acercarse a la población y ofrecer su servicio. Sin embargo, no es visto como lo más efectivo en cuanto a la ayuda con la víctima, los mecanismos de protección son escasos o nulos, la mayoría de las mujeres desconoce el nombre de la institución y las funciones que realiza. A ello se le suma que este servicio no está formalmente incluido en la ruta crítica de atención en casos de violencia familiar de la provincia sino son considerados como espacio de auxilio opcional en el proceso, a los que se puede recurrir antes de acudir a la comisaría o fiscalía (Zafra 2015).

- 1.2.2. “La Capacidad Estatal de la Dirección de Lucha Contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú en el año 2015”, para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas públicas y Gestión Pública, presentado por John Alex Nicolás Hoyos, en la Pontificia Universidad Católica del Perú en el 2017.

Esta investigación, se realizó en las comisarías de Lima Metropolitana, en ella, se explica los mecanismos elaborados por la Policía Nacional del Perú para prevenir la violencia familiar. Se determinó que, para obtener resultados medianamente esperados, “una de las acciones más eficaces de las comisarías de familia ha sido la ejecución constante de cursos de capacitación al personal policial” (Nicolás 2017: 60), en ese sentido, tiene relación con nuestra investigación, ya que, vemos como la capacitación al personal influye positivamente a los servicios brindados. Esto ha generado que el nivel especialización de las comisarías aumente, “lo que favorece la sensibilización y la magnitud del problema por parte del personal con respecto a la violencia familiar que afecta principalmente a las mujeres” (Nicolás 2017:60). Se ha realizado un seguimiento a las acciones interinstitucionales, llegando a la conclusión que los Centros Emergencia Mujer solo funcionan para “asistencia jurídica y defensa pública de las víctimas” (Nicolás 2017: 60).

La investigación recomienda que para combatir la violencia familiar es necesario se afiance la coordinación para los aspectos de protección social de las víctimas. Además, pese a las limitaciones institucionales de la Dirección de Lucha Contra la Violencia Familiar y sus ocho Comisarías de Familia en Lima Metropolitana, se observó una mejora en la atención a la violencia de hacia la mujer, gracias a las actividades de prevención, atención de denuncias y protección de las víctimas de violencia.

- 1.2.3. “Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010” para optar el grado de Magíster en Gerencia Social, presentado por Cariño Alejandrina Ramos Ballón, en la Pontificia Universidad Católica del Perú en el 2013.

Este estudio analizó la “aplicación de las políticas públicas en favor de la disminución de la violencia familiar a través del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Desarrollo social, específicamente de los Centro Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas” (Ramos 2013: 44). Llegando a la conclusión que “no existe un trabajo multisectorial en la atención a las usuarias, los CEM donde se focalizó la investigación brindan una atención de orientación legal y apoyo psicológico, pero no está incluido dentro de la ruta crítica: Policía-médico legista-Juzgado-Fiscalía” (Ramos 2013: 104), lo cual es muy parecido a la realidad del CEM Ayacucho y El Porvenir, donde hemos realizado la investigación.

- 1.2.4. “Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo” para optar el grado de Magíster en Gerencia Social, presentado por Nora Libia Flores Arce, en la Pontificia Universidad Católica del Perú en el 2015.

El estudio analizó “si el servicio que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público-Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo, responden a las demandas y expectativas de las víctimas de violencia” (Flores 2015: 19). En general, la percepción de las usuarias sobre los servicios recibidos es de insatisfacción al no lograr conseguir su principal objetivo: detener la violencia, que es la motivación por la cual acuden a solicitar ayuda y/o a denunciar el hecho, evidenciando que las autoridades y las instituciones requieren adoptar medidas y acciones tendientes a satisfacer las necesidades, expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia de Villa María del Triunfo. Según el informe, estas unidades de atención responden de manera limitada a

las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, son poco conocidas y su cobertura es reducida. Sin embargo, representan una política pública orientada a mejorar la situación de la mujer víctima de violencia, por tal razón, a pesar de sus limitaciones, no son rechazadas y se les reconoce como el lugar más apropiado para solicitar ayuda; situación que representan una exigencia para las autoridades e instituciones de mejorar los procesos, procedimientos y normativa para articular los servicios y entidades a la realidad de las mujeres víctimas de violencia y que se sientan realmente apoyadas y protegidas contra la violencia.

- 1.2.5. “Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010” para optar el grado de Magíster en Gerencia Social, presentado por Jenny Verónica Trucios De La Cruz, en la Universidad Nacional del Centro del Perú en el 2014.

Este estudio determinó la relación que existe entre la solución de los casos de violencia familiar y la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención la cual posee una similitud con el actual estudio. Los resultados indicaron que no existe una relación directa significativa entre la solución de casos de violencia familiar y la percepción de la calidad de atención en el CEM Huancayo. Por otro lado, la atención de casos es integral, pues las usuarias manifiestan que recibieron atención legal, social y psicológica. También se verificó que la resolución de casos de violencia familiar en el periodo en estudio está en abandono, aun cuando existe interés y disposición por resolverlos, no existen plazos de tiempo establecido (Trucios 2014).

- 1.2.6. “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”, para optar el grado de Magíster en

Gestión Pública, presentado por Jorge Luis Arrué Flores, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el 2014.

Esta investigación busca evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, donde se llega a la conclusión que la percepción de los usuarios entrevistados se encuentra en el rango de satisfacción baja, considerada adecuada pero no suficiente. Entre los factores más relevantes encontrados está un alto nivel de percepción respecto al factor de comprensión y dominio, aquí vemos como el conocimiento del servicio que brindamos es fundamental para que exista una atención de calidad, lo cual buscamos demostrar en nuestra investigación. También existe un alto grado de satisfacción del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió (Arrué 2014).



CAPÍTULO II

2.1. MARCO NORMATIVO

2.1.1. ACUERDOS INTERNACIONALES

La violencia contra la mujer es una realidad que impacta a nivel personal, familiar, de comunidad y de país, en todas partes del mundo. En ese sentido existen leyes, instrumentos y acuerdos internacionales.

Tabla N° 14

Cuadro de normas legales

DOCUMENTO	FECHA	DETALLE
Declaración Universal de Derechos Humanos	10 de diciembre de 1948	Art. 3 Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona (Asamblea General de la ONU 1948).
Pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos	23 de marzo de 1976	Art. 3 Los Estados parte en el presente Pacto se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el presente Pacto (Asamblea General de la ONU 1976a).
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	3 de enero de 1976	Art. 3 Los Estados parte en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto. Art. 7 (...) toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial: (...) i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna

		<p>especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual (...) (Asamblea General de la ONU 1976b).</p>
<p>Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer y su Protocolo Facultativo</p>	<p>22 de diciembre de 2000</p>	<p>Art. 3 Los Estados parte tomarán en todas las esferas (...) las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre.</p> <p>Art. 5 Los Estados parte tomarán todas las medidas apropiadas para: (...)</p> <p>a) Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos (...) (Asamblea General de la ONU 1979)</p>
<p>Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer</p>	<p>1994</p>	<p>Art. 5 Toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales y contará con la total protección de esos derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos.</p> <p>Art. 6 El derecho de toda mujer a una vida libre de violencia.</p> <p>Art. 7 Los Estados parte condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia (...)</p>

		<p>Art. 8 Los Estados parte convienen en adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para:</p> <p>a) fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos;</p> <p>b) modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, incluyendo el diseño de programas de educación formales y no formales apropiados a todo nivel del proceso educativo, para contrarrestar prejuicios y costumbres y todo otro tipo de prácticas que se basen en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer (OEA 1994).</p>
Recomendación General N°19, del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, acerca de la Violencia contra la Mujer de la CEDAW	1990	<p>Llegaron a las recomendaciones:</p> <p>a) Los Estados parte adopten medidas apropiadas y eficaces para combatir los actos públicos o privados de violencia por razones de sexo (Asamblea General de la ONU 1992).</p> <p>b) Los Estados parte velen por que las leyes contra la violencia y los malos tratos en la familia, la violación, los ataques sexuales y otro tipo de violencia contra la mujer protejan de manera adecuada a todas las mujeres y respeten su integridad y su dignidad (Asamblea General de la ONU 1992).</p>
IV Conferencia mundial sobre la Mujer,	1995	Todos los participantes están decididos a promover los objetivos de igualdad, desarrollo y paz para todas las mujeres del

declaración y plataforma de Beijing		mundo, en interés de toda la humanidad (Asamblea General de la ONU 1995: 5).
Resolución 1889 del Consejo de Seguridad sobre las mujeres y la paz y la seguridad	2009	Art. 3 Pone de relieve la responsabilidad de poner fin a la impunidad y de enjuiciar a los culpables de todo tipo de actos de violencia cometidos contra las mujeres y las niñas en situaciones de conflicto armado, incluidas las violaciones y otros actos de violencia sexual. Art. 10 Formula estrategias concretas para atender a las necesidades relativas a la seguridad de las mujeres y las niñas, entre otras cosas mediante un sistema de aplicación de la ley que tenga en cuenta las cuestiones de género (Asamblea General de la ONU 2009: 4).

Fuente: elaboración propia

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

La violencia contra la mujer es una de las mayores preocupaciones del Perú, es por ello, que las medidas legislativas, acuerdos, planes están orientados en ese sentido, buscando reducir la incidencia de violencia de género, sancionando efectiva y ejemplarmente a los perpetradores.

Tabla N° 15

Leyes y planes a nivel nacional

Ley	Detalle
Constitución Política del Perú-1993	Art. 1. La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado. Art. 2. Toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar.

	<p>24. A la libertad y a la seguridad personales. En consecuencia, (h) nadie debe ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos inhumanos o humillantes. Cualquiera puede pedir de inmediato el examen médico de la persona agraviada o de aquélla imposibilitada de recurrir por sí misma a la autoridad.</p> <p>Art. 10. El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social (...) y para la elevación de su calidad de vida (PCM 1993: 1-6).</p>
<p>Acuerdo Nacional - 2002</p>	<p>Conjunto de políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y la construcción de consensos, luego de un proceso de talleres y consultas a nivel nacional, con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país.</p> <p>Pondrá especial énfasis en extender los mecanismos legales para combatir prácticas violentas arraigadas, como son el maltrato familiar y la violación contra la integridad física y mental de niños, ancianos y mujeres” (PCM 2002: 11-23).</p>
<p>Plan Nacional Contra la Violencia Hacia la Mujer 2009-2015</p>	<p>Tiene como propósito garantizar una vida libre de violencia y reconocimiento de los derechos fundamentales de las mujeres peruanas. Para ello tiene 3 objetivos estratégicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar la adopción e implementación de políticas públicas orientadas a enfrentar el problema de la violencia hacia las mujeres, desde un enfoque intersectorial y participativo, en los diversos niveles de gobierno. 2. Garantizar el acceso de las mujeres afectadas por la violencia basada en género, a los servicios públicos de calidad, incluyendo el acceso al sistema de salud y judicial, entre otros, contribuyendo a superar su condición de víctimas. 3. Identificar y promover la transformación de patrones socioculturales que legitiman, toleran y exacerbaban la violencia hacia las mujeres, con la finalidad de establecer nuevas formas de relaciones sociales entre mujeres y hombres (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010:14).
<p>Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017</p>	<p>Tiene por objetivo el enfoque de género en las políticas públicas del Estado Peruano, en sus tres niveles de gobierno, garantizando la igualdad y la efectiva protección de los derechos humanos para mujeres y hombres, la no discriminación y el pleno</p>

	desarrollo de las potencialidades y capacidades individuales y colectivas (MIMP 2012a: 1).
Plan Nacional de Fortalecimiento de las Familias 2016-2021	Objetivo Estratégico 4, lineamiento de política 4: “Es política del Estado prevenir, sancionar y erradicar las diversas manifestaciones de violencia que se producen en las relaciones familiares” (MMP 2016a).
Ley 26842. Ley General de Salud-1997	Art. 11: Toda persona tiene derecho a la recuperación, rehabilitación y promoción de su salud mental. El alcoholismo, la farmacodependencia, los trastornos psiquiátricos y los de violencia familiar se consideran problemas de salud mental. La atención de la salud mental es responsabilidad primaria de la familia y del Estado (Congreso de la República 1997).
Ley N.º 26260, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar-1997	Art. 1 (...) se establece la política del Estado y de la sociedad frente a la violencia familiar, así como las medidas de protección que correspondan. Art. 3 Es política permanente del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar, debiendo desarrollarse con este propósito las siguientes acciones: (...) d) Establecer procesos legales eficaces para las víctimas de violencia familiar, caracterizados por el mínimo de formalismo (...) (Congreso de la República 1993).
Código Penal de 1991 y modificatorias	“Establece figuras que criminalizan distintas modalidades de violencia familiar y sexual contra la mujer y la relación familiar entre víctima y agresor constituye un agravante, tratándose de homicidio, lesiones y violación sexual” (Ministerio de Justicia 1991).
Ley N.º 27942. Ley de Prevención y Sanción del	“Art. 1 (...) tiene el objeto de prevenir y sancionar el hostigamiento sexual producido en las relaciones de autoridad o dependencia, cualquiera sea la forma jurídica de esta relación” (Congreso de la República 2003).

Hostigamiento Sexual - 2003	
Ley 27867. Ley Orgánica de Gobiernos Regionales - 2002	<p>Art. 60.- Funciones en materia de desarrollo social e igualdad de oportunidades:</p> <p>a) Formular, aprobar y evaluar las políticas en materia de desarrollo social e igualdad de oportunidades de su competencia (...)</p> <p>b) Coordinar la ejecución por los Gobiernos Locales de las políticas sectoriales y el funcionamiento de los programas de lucha contra la pobreza y desarrollo social del Estado, con énfasis en la calidad de los servicios, la igualdad de oportunidades con equidad de género (...)</p> <p>c) Formular políticas, regular, dirigir, ejecutar, promover, supervisar y controlar las acciones orientadas a la prevención de la violencia política, familiar y sexual (Congreso de la República 2002).</p>
D. S. 027-2007-PCM Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional. (El Peruano 2007)	<p>En el numeral 2.2 del art. 2, se establece:</p> <p>Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres y la erradicación de la violencia familiar y sexual” (PCM 2007: 342 157).</p>

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO III

3.1. MARCO TEÓRICO

Para la realización del marco teórico se tomó en cuenta los conceptos trabajados anteriormente y se realizó la revisión de documentos nacionales e internacionales con respecto al problema planteado para esta investigación: factores que limitan la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las mujeres víctimas de violencia en los distritos de Ayacucho y El Porvenir, con el fin de entender qué es la violencia contra las mujeres, qué tipos de violencia existe y de qué forma podría ser tratado.

3.1.1. VIOLENCIA DE GÉNERO

El concepto de género es usado es el siguiente:

Lo que se asume como características naturales de mujeres y hombres no vienen por la naturaleza o se derivan del sexo de las personas, sino que son construidas social y culturalmente a través de relaciones sociales e imposiciones culturales. Se aprenden desde la infancia reproduciéndose y manteniéndose en los espacios de socialización e interacción como la familia, la escuela, la comunidad, las organizaciones sociales, gremiales, religiosas, los espacios laborales y las agrupaciones políticas, entidades públicas, privadas y otros (MIMP, 2017b: 5).

Entonces si las características de los hombres y las mujeres son construidas por las interrelaciones sociales y culturales, podríamos entender que la violencia de género deriva de un proceso de socialización e interacción social o de herencia ancestral.

La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer define la violencia de género como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito

público como en el privado” (OEA 1994). A demás, señala que la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- A) “Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual.
- B) Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
- C) Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra” (OEA 1994).

En el Perú el 86 % de la violencia se realiza hacia las mujeres y solo el 14 % hacia los hombres, entre los tipos de violencia se destaca la violencia económica o patrimonial, psicológica, física y sexual. Los departamentos en donde más casos se ha atendido han sido: Lima, Arequipa y Cusco; seguidos de Junín, Áncash, Piura y La Libertad (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020).

Cabe resaltar que, de acuerdo con el MIMP, existen investigaciones que sostienen que, para comprender la violencia, hace falta buscar las “intersecciones o nudos de encuentro entre el género, la raza, la clase, la edad o la orientación sexual. Son pocos los estudios empíricos que aportan información en ese sentido, sin embargo, deberían impulsarse con mayor ahínco, con el fin de contar con elementos para la definición de intervenciones de política pública más acotados” (2016b: 16). En ese sentido, en el Perú,

no existe un indicador de origen étnico, pero sí se toma en cuenta la edad, su estado conyugal, nivel educativo y su ingreso económico para observar las causas de la violencia.

Para esta investigación, donde comparamos la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del CEM en Ayacucho y La Libertad, sí es necesario poder aplicar la interseccionalidad como enfoque para abordar la violencia de género, definida como una “herramienta analítica para estudiar, entender y responder a cómo el género se cruza con otras identidades y cómo estos cruces contribuyen a configurar experiencias únicas de opresión y privilegio, es decir, ‘experiencias sustantivamente diferentes’” (MIMP 2016b: 17), lo cual nos permitirá ver las oportunidades de mejora en los centros de emergencia mujer.

3.1.2. VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Otro concepto para desarrollar es la violencia contra las mujeres, que se entiende como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada” (University of Minnesota: 1993).

Para este concepto es importante recalcar que uno de los primeros delitos es la violación sexual, la cual se define de la siguiente manera:

Los actos de penetración vaginal o anal mediante la utilización de otras partes del cuerpo del agresor u objetos, así como la penetración bucal mediante el miembro viril. Al respecto, la Corte IDH aclara que para que un acto sea considerado violación sexual, es suficiente que se produzca una penetración, por insignificante que sea, en los términos antes descritos. Además, se debe entender que la penetración vaginal se

refiere a la penetración, con cualquier parte del cuerpo del agresor u objetos, de cualquier orificio genital, incluyendo los labios mayores y menores, así como el orificio vaginal. Esta interpretación es acorde a la concepción de que cualquier tipo de penetración, por insignificante que sea, es suficiente para que un acto sea considerado violación sexual. (...)” (CIDH 2014).

Del acoso sexual, como segundo delito, se define a continuación:

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará) define como la violencia contra la mujer el acoso sexual situándolo en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar. La Ley N° 30364 contemplaba 6 tipos de manifestaciones que se podían dar en el espacio público: (i) actos de naturaleza sexual, verbal o gestual, (ii) comentarios e insinuaciones de carácter sexual, (iii) gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos, (iv) tocamientos indebidos, roces corporales, frotamientos contra el cuerpo o masturbación en el transporte o lugares públicos y (v) exhibicionismo o mostrar los genitales en el transporte o lugares público (Defensoría del Pueblo 2019: 53).

El tercer delito es el daño psíquico y afectación cognitivo conductual, en donde “se establece que éste puede ser determinado por examen pericial u otro medio idóneo. Violencia psicológica es la acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla estigmatizarla o estereotiparla sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación” (Defensoría del Pueblo 2019: 53). En el documento de la Defensoría del Pueblo (2019) se indica que durante el primer semestre del 2019 los CEM atendieron un total de 28 103 casos de violencia psicológica, de los cuales el 96% eran de mujeres y un 4% a hombres.

El cuarto delito es el feminicidio, delito considerado pluriofensivos que afecta los derechos a la vida, igualdad, no discriminación, libre desarrollo, autonomía sexual y la tranquilidad de las mujeres (Defensoría del Pueblo 2019: 53).

Desde el COP de Gipuzkoa nos situamos en la esfera de los modelos multifactoriales, que contemplan diferentes factores de riesgo que dan lugar a la violencia contra las mujeres. Así, podemos hablar de un marco amplio o marco “ecológico” para la comprensión del problema, que, siguiendo las investigaciones y posicionamientos jurídicos internacionales, explica su origen en la conceptualización patriarcal de los géneros y su diferente valoración y posición en la sociedad. (Álvarez et al. 2016) Lo que podríamos llamar dentro de nuestro país “machismo”.

La Convención de Belém do Pará reconoce que la violencia contra la mujer es “una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres. Define la violencia contra la mujer como cualquier acción o conducta basada en su género que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado” (Escobar 2004: 51).

La OMS señala en su estudio sobre violencia y salud del 2002:

La violencia es el resultado de la acción recíproca y compleja entre factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales. Este enfoque está basado en el Modelo Ecológico de Bronferbrenner (1979) – definido luego como bio-ecológico (1999)- que contempla cuatro niveles interrelacionados y de influencias recíprocas: nivel social, comunitario, familiar, individual (Álvarez et al, 2016:12).

Para Rashida Manjoo, experta de la ONU, indicó que es importante reconocer que la violencia contra las mujeres "es una violación de derechos humanos que está arraigada en múltiples formas de discriminación y desigualdad transversales y que está sumamente vinculada a la situación social y económica de las mujeres" (El Espectador 2014).

Los defensores de los Derechos Humanos califican a la violencia contra la mujer como una amenaza para el desarrollo de sociedad, ya que una comunidad llena de violencia vive dentro de círculos de discriminación, estereotipos de conducta, conceptos de inferioridad y subordinación, entre otros, que solo provocan una sociedad enferma (Escobar 2004). En ese sentido todo tipo de violencia contra la mujer basada en una diferencia de sexo se relaciona a actos de discriminación, que también va en contra de los derechos fundamentales de las personas.

Para la activista Nancy Fraser, quien está desarrollando la teoría feminista del estado de bienestar, el movimiento feminista está embarcándose en una tercera etapa, que considera a la violencia como un hecho global y ya no focalizado en algún estado o nación, para poder erradicarla es necesario una transformación económica, social y de patrones culturales (Fraser 2009).

Johan Galtung habla sobre el triángulo de la violencia. Este está configurado por la violencia directa, la cultural y la estructural. La directa es la más reconocible, pues está relacionada con el aspecto físico, el estar bien y ser libre. La cultural tiene un carácter de símbolos y se mantiene a través del tiempo. Finalmente, la violencia estructural está vinculada con lo social, las oportunidades de igualdad de poder y la economía (MIMP 2016b:

15), son aquellos estereotipos que han perdurado a través del tiempo y que colocan a la mujer en un segundo plano, legitimando a la violencia directa y estructural.

Según el MIMP, se deben analizar diferentes factores para poder construir programas y políticas más precisas en contra de la violencia de la mujer. Factores como la edad de las mujeres, número de hijos o raza, pueden determinar que se encuentren en mayor o menor vulnerabilidad frente a la violencia.

En el Perú, está vigente la Ley N° 30364, que diferencia 4 delitos procesados como violencia contra la mujer y cita literalmente a:

A) Violencia física

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

B) Violencia psicológica

Es la acción u omisión, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla, avergonzarla, insultarla, estigmatizarla o estereotiparla, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.

C) Violencia sexual

Son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o

reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.

D) Violencia económica o patrimonial

Es la acción u omisión que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona, a través de:

- La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes.
- La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.
- La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias.
- La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo. (Congreso de la República 2015).

3.1.3. CALIDAD HUMANA DE ATENCIÓN

La calidad humana de atención y sus factores se basa en el respeto hacia los derechos humanos durante todo el proceso de atención de las usuarias. Es así como la Fundación Acción Pro-Derechos Humanos (s/f) especifica que toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad personal, igualdad, libertad pública, honor, vida privada e información, derechos políticos, entre otros como:

- Derechos económicos, sociales y culturales,
- Derechos en relación con el empleo o derechos laborales
- Derechos de los pueblos
- Derechos de las víctimas de violaciones.

Esta calidad de atención debe respetar una convivencia igualitaria entre ambos sexos, además, nos especifica que todos los estados están obligados a velar por el respeto a los derechos humanos, considerándose como una violación a los derechos humanos todo tipo de terrorismo, explotación del hombre por el hombre, tortura, esclavitud, apología al odio, guerras, entre otros.

Los estándares de atención ciudadana se deben basar en (PCM 2015):

- Estrategia y organización. Es decir, un conjunto de planeamientos, desarrollo de estrategias de comunicación, gestión de calidad, seguridad y salud, entre otros.
- Conocimiento de la ciudadanía (usuario), identificando sus necesidades y expectativas para generar segmentación y mecanismos de participación ciudadana.
- Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, brinda diferentes canales como presencial, telefónico, virtual o móvil.
- Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, buenos espacios físicos, señalización, mapa de riesgos y contar con equipamiento.
- Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, permitir una mejor orientación a la ciudadanía, protocolos de atención de trámites, trato preferencial, simplificación administrativa, entre otros.

- Personal de atención a la ciudadanía, mejorar los perfiles del puesto, inducción y capacitación al personal.
- Transparencia y acceso a la información, transparencia de la información pública, acceso a la información, información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados, designación de funcionarios responsables.
- Medición de la gestión, seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención, medición de la satisfacción de la ciudadanía.
- Reclamos y sugerencias, mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua, entre otros.

De acuerdo con la norma técnica para la gestión de la calidad en el sector público, la calidad del servicio esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Asimismo, sugiere conductores que impactan en la satisfacción de las personas, como (PCM 2019: 41):

- A) Trato profesional durante la atención:** Comprende el profesionalismo, la empatía, igualdad en el trato con la persona al prestar el servicio, conocimiento, entre otros.
- B) Información:** Referido a la capacidad de brindar información a las personas utilizando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; así como permitir la comunicación fluida y transparente, sobre los requisitos, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio de manera veraz.
- C) Tiempo:** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir, desde la espera del ciudadano antes de ser atendido en los diferentes

canales de atención hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, la cantidad de veces que tuvo que acudir a la entidad.

D) Resultado de la gestión/entrega: Se refiere a la capacidad de la entidad por brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio.

E) Accesibilidad: Referido a la facilidad de acceder a los bienes o servicios públicos que necesita la persona. Este conductor cuenta con algunos aspectos importantes a considerar, como la seguridad integral donde se brinde o entregue el bien o servicio público, contar con una infraestructura adecuada para cada canal de atención, identificar horarios de atención que le permita a la persona realizar sus consultas y ejecución del servicio.

F) Confianza: Se refiere a la confianza y legitimidad que la entidad pública genera ante las personas.

Además, esta calidad de atención debe eliminar todo tipo de discriminación contra la mujer, ya que la Asamblea General de la ONU (1967), afirma que la Declaración de los Derechos Humanos “establece el principio de la no discriminación y proclama que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en dicha Declaración, sin distinción alguna, incluida la distinción por razón de sexo”.

El derecho a la atención de calidad e igualdad de género se puede entender como un derecho a una atención integral y oportuna al 100% por parte de los centros de atención a la mujer, quienes deben velar por la contribución de “la protección, recuperación y acceso la justicia de las personas víctimas de violencia sexual y familiar. Es así como

los centros deben ser extendidos a diferentes disciplinas, como ayuda psicológica, social, terapéutica, legal, psicológica con un enfoque de derechos humanos, igualdad de género e inclusión social” (Ramos 2013:19).

3.1.4. CENTRO DE EMERGENCIA MUJER (CEM)

Los CEM es un servicio público gratuito que brinda el Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar – Aurora, para combatir la violencia familiar en mujeres, niñas, niños y adolescentes, que consiste en “dar información legal, orientación social, defensa judicial y apoyo psicológico; también se realizan acciones preventivas promocionales con la población a fin de evitar que la violencia se incremente y continúe afectando a más personas” (Viviano 2007: 24). Es decir, este servicio realiza las tres funciones claves de la estrategia de intervención: Atención, prevención y producción de información.

El CEM es un “servicio multisectorial donde convergen físicamente todas las instancias, que debe recorrer una persona afectada por violencia familiar y/o sexual (comisaría, fiscalía y médico legista), a fin de reducir el tiempo para formular su denuncia y hacer el seguimiento del proceso” (Viviano 2007: 24). Sin embargo, las instancias que una usuaria debe recorrer al buscar ayuda, no está completo, ya sea por falta de cooperación interinstitucional o de presupuesto.

3.1.4.1. Objetivo fundamental del CEM

Los CEM buscan la “protección efectiva, frente a nuevos hechos de violencia familiar y/o sexual, así como la recuperación de las personas afectadas. En los casos de violencia conyugal se debe tener en claro, que el objetivo de la atención es proteger a la persona afectada y no arreglar la relación conyugal” (Viviano 2007: 28). Además, contribuye “a lograr la recuperación

psicológica, el acceso a la justicia y el fortalecimiento de la red de apoyo y protección” (Viviano 2007: 32).

Este servicio considera que, si una usuaria se informa “sobre sus derechos, inicia un proceso legal de protección, emprende acciones para rehabilitarse psicológicamente y, además estrecha relación con personas e instituciones que la pueden proteger logrará establecer un importante nivel de protección para evitar nuevas agresiones” (Viviano 2007: 28). Es justamente por esto, la importancia de la claridad de la información respecto al servicio y entablar una relación entre las usuarias y los trabajadores y las trabajadoras de los Centros de emergencia mujer.

3.1.4.2. Población objetivo del CEM

Según Saldarriaga et al.:

Mujeres e integrantes del grupo familiar afectados por hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial; así como cualquier persona afectada por violencia sexual. En cuanto a las acciones de prevención de la violencia y promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos, éstas se dirigen a la comunidad en general (2016: 17).

En ese sentido, el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables a través del Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar – Aurora, ha implementado CEM a nivel nacional a lo largo de los últimos años.

Tabla N° 16**Resumen de Centros de emergencia mujer implementados (1999 - 2020)**

Año	N° de CEM implementados			N° de CEM (acumulado)
	Regulares y 7X24	Comisaría	Centro de salud	
1999	13	-	-	13
2000	16	-	-	29
2001	4	-	-	33
2002	3	-	-	36
2003	2	-	-	38
2004	2	-	-	40
2005	2	-	-	42
2006	6	-	-	48
2007	19	-	-	67
2008	22	-	-	89
2009	0	-	-	89
2010	25	-	-	114
2011	34	-	-	148
2012	27	-	-	175
2013	25	-	-	200
2014	26	-	-	226
2015	12	-	-	238
2016	7	-	-	245
2017	0	50	-	295

Fuente: Aurora - UGIGC

La tabla N° 16, muestra que los Centros de emergencia mujer fueron implementados desde 1999, año en el cual se inauguraron 13 puntos de atención. Entre los años 2001 y 2006, disminuyeron las implementaciones a nivel nacional, pero, a partir del 2007 fue de manera constante, asimismo, durante el año 2017 crearon puntos de atención en comisarías. Con esta continua expansión de CEM, el MIMP pretende acercarlos más a la población vulnerable, reforzando e implementando sedes en comisarías y centros de salud, es así como para el 2017 se contabiliza 295 puestos de atención a nivel nacional. Esta implementación de CEM a nivel nacional se ha realizado de manera incompleta, pues en la mayoría de los puntos de atención se puede ver que el círculo que tiene que recorrer una usuaria no tiene todas las instancias para realizar una denuncia por violencia familiar y/o sexual.

De acuerdo con la guía de atención integral de los Centros

de Emergencia Mujer (Saldarriaga et al. 2016) toda atención debe enmarcarse en los siguientes enfoques y principios:

3.1.4.3. Enfoques para la atención en los CEM

A) Enfoque de derechos humanos: Toda persona tiene derecho al respeto de su dignidad, los cuales son de índole “universal e interdependiente a sus derechos civiles, sociales, políticos y económicos” (Saldarriaga et al. 2016: 20). Por ende, tanto hombres como mujeres tienen los mismos derechos y responsabilidades, no admitiendo ningún tipo de discriminación o diferenciación relacionado al ejercicio de los derechos y goce de oportunidades.

B) Enfoque de género: Esta se relaciona con la forma de ver los roles, asimetrías, relaciones de poder, inequidades y tareas que realizan tanto hombres como mujeres dentro de una sociedad.

Según Saldarriaga et al. (2016: 20) en la Guía de Atención CEM, las diferencias sexuales entre los hombres y las mujeres son la causa de la violencia, por lo que generar un enfoque de género, permitirá generar oportunidades para hombres y mujeres.

C) Enfoque de integralidad: Este enfoque indica que las causas de la violencia son diversas y que se generan a través de diversos factores, por ello es importante realizar intervenciones tanto en el “ámbito individual, familiar, comunicatorio y estructural” (Saldarriaga et al. 2016: 20).

D) Enfoque de interculturalidad: Según Saldarriaga et al. (2016: 21) en la Guía de Atención CEM, es importante mantener un diálogo respetuoso frente a la diversidad de los grupos culturales, sin embargo advierte que no se deben aceptar aquellos comportamientos que vulneren los

derechos humanos, sean discriminatorios, sean violentos o generen desigualdad de derechos.

- E)** Enfoque de riesgo: Según Saldarriaga et al. (2016: 21) en la Guía de Atención CEM, es la gestión de riesgos para facilitar acciones preventivas frente a la persona usuaria.
- F)** Enfoque diferencial: “Es el reconocimiento de que hay poblaciones que, por sus características particulares [...] frente a diversas formas de discriminación y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar deben recibir una atención acorde a su situación, características y necesidades especiales” (Saldarriaga et al. 2016: 21).
- G)** Enfoque intergeneracional: Según Saldarriaga et al. (2016: 21) en la Guía de Atención CEM, la experiencia de cada usuaria varía según la etapa del ciclo de vida que esté pasando.
- H)** Enfoque de interseccionalidad: Acepta que las mujeres tienen experiencias relacionadas con la violencia que “se ve influida por factores e identidades como su etnia, color, religión, opinión política [...]; origen nacional o social, patrimonio, estado civil, orientación sexual, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad” Saldarriaga et al. 2016: 21).
- I)** Enfoque territorial: Saldarriaga et al. indica que las acciones deben realizarse con alianzas en el ámbito local, con el fin de promover una gerencia social integral (2016: 22).
- J)** Enfoque centrado en la víctima: Reconoce a la víctima con el centro de todo el procedimiento.

3.1.4.4. Principios para la de atención en los CEM

Durante la atención, Saldarriaga et al. indican que se debe tener en cuenta los siguientes principios (2016: 22):

- A) La violencia es una vulneración de los derechos humanos, por lo que hay que mantener una actitud vigilante.
- B) Las personas que intervienen a la usuaria deben “reconocer estereotipos, prejuicios y desigualdades de género en su intervención y dirigir sus acciones a denunciar y corregir dicha realidad” (Saldarriaga et al. 2016: 22).
- C) La violencia es considerada como un problema de salud pública ya que afecta la vida de la víctima y de su entorno.
- D) “La niñez constituye un grupo de personas de interés y de protección prioritaria del Estado y de toda la comunidad, por lo que las políticas estatales le deben dispensar una atención preferente” (Saldarriaga et al. 2016: 23).
- E) En ningún caso debe de exponerse a la víctima de la intervención.
- F) Las autoridades que no cumplan con el cumplimiento de sus funciones en relación a la erradicación de la violencia serán sancionados. “El personal del CEM deberá esforzarse por desarrollar oportunamente las acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas usuarias del servicio, en el plazo que establece la ley sin dilación” (Saldarriaga et al. 2016: 24).
- G) Las usuarias deben ser orientadas de manera adecuada para que puedan tomar una decisión informada frente a la problemática.

3.1.4.5. ¿Cómo las víctimas llegan a utilizar los servicios del CEM?

Hay que tener en cuenta que las denuncias por violencia pueden ser realizadas por las propias víctimas o por un tercero. Las mujeres cuando son víctimas de cualquier tipo de violencia poseen diferentes canales de denuncias, todas respaldadas por la Ley N ° 30364, ya sea los CEM, la Línea 100, los Hogares Refugio, entre otros.

La víctima debe acercarse a un CEM y tras una serie de entrevistas y de validación de la información, se realiza la denuncia en la comisaría más cercana para seguir con el procedimiento.

Otra acción, la cual es mucho más común, es que las víctimas realicen la denuncia directamente en las comisarías de la Policía Nacional del Perú, y luego estas denuncias son trasladadas a un Juez de Familia. Paralelamente, la víctima también es derivada a un médico legista para realizar el informe psicológico y de daños físicos.

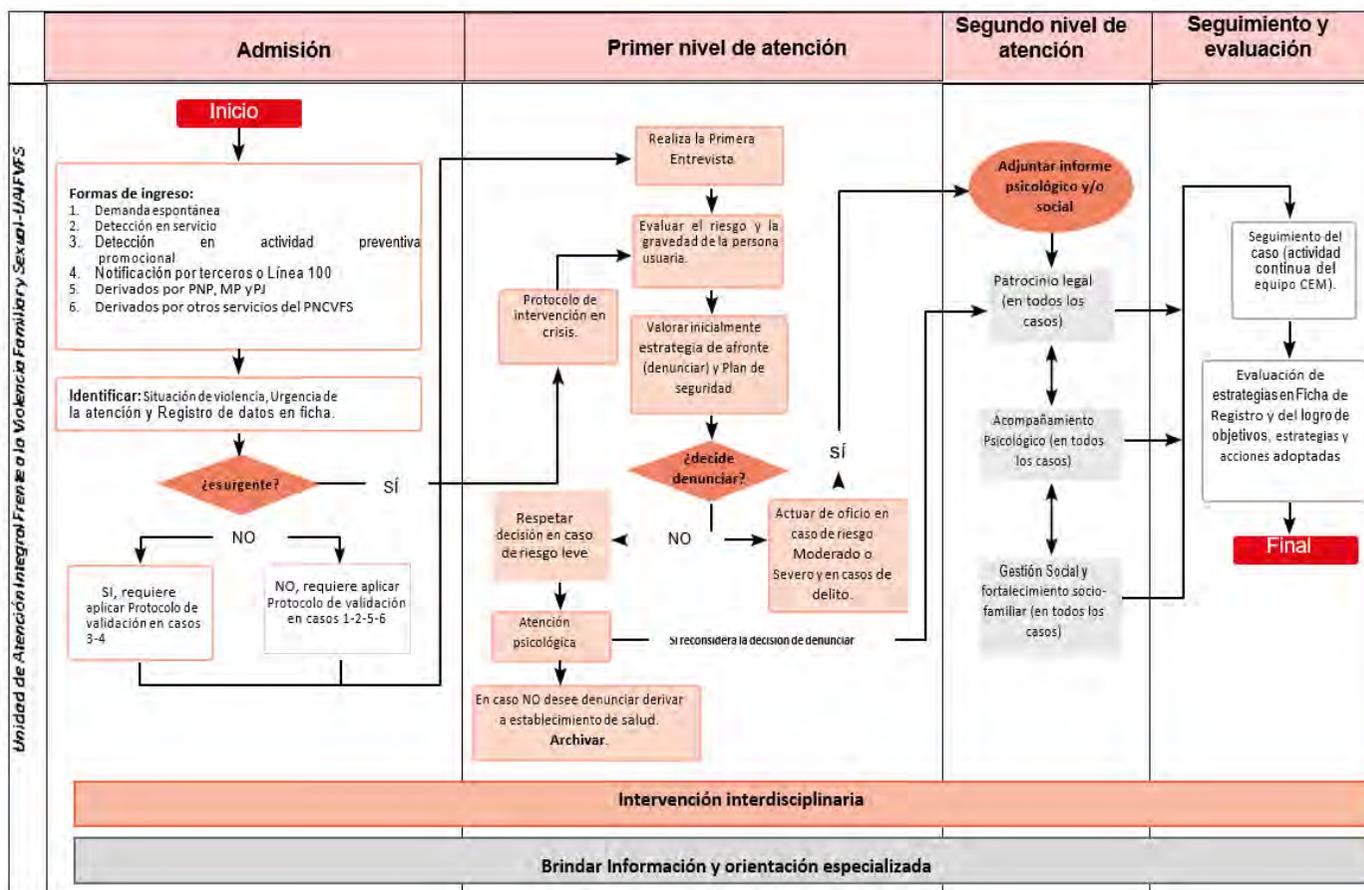
El Ministerio Público también puede recibir denuncias de violencia de un fiscal provincial de Familia o Mixto.

3.1.4.6. Servicios que brinda el CEM

Según Saldarriaga et al. (2016: 91), la atención a las usuarias consta de cuatro etapas: admisión, primer nivel de atención, segundo nivel de atención y seguimiento y evaluación.

Tabla N° 17

Flujograma de la atención de los Centros de emergencia mujer



Fuente: Guía de atención integral de los Centros de Emergencia Mujer (Saldarriaga et al. 2016: 91).

A) Admisión

El admisionista identifica y facilita el ingreso de la usuaria realizando la identificación de la situación de violencia, su urgencia y el registro de los datos necesarios.

B) Primer nivel de atención

En esta etapa se realiza la primera entrevista, brindando atención de intervención de crisis, evaluando los riesgos y la gravedad que se encuentra la usuaria, se brinda información necesaria, se generan las primeras estrategias de afronte y plan de seguridad y finalmente se elige el plan de acción. Esta atención está a cargo de un/a profesional de psicología y de trabajo social.

Esta etapa es importante, pues se define si el riesgo que corre la usuaria es leve, moderado o severo y según eso se elabora el plan de seguridad. De esta manera se determinan las modalidades para pasar al segundo nivel de atención.

C) Segundo nivel de atención

En este segundo nivel, la usuaria recibe acompañamiento psicológico, legal, social y fortalecimiento familiar gracias a profesionales como una psicología, un/a trabajador/a social y un/a abogado/a.

D) Seguimiento y evaluación

Se realiza el seguimiento del caso y se evalúan las estrategias y el logro de los objetivos (Saldarriaga et al. 2016: 42).

3.1.4.7. Trato a las usuarias

Según la Guía de Atención CEM (Saldarriaga et al. 2016: 24) Existen algunas condiciones que favorecen el trato con la usuaria:

A) La empatía

Expresar un sentimiento de preocupación, aceptar lo que la usuaria siente y sintonizar con sus miedos, ayuda a generar una relación de empatía.

B) El respeto y la comprensión

Generar un espacio donde la usuaria se pueda sentir libre de expresarse, sin miedos, presiones o críticas. Así también transmitir el mensaje que la violencia no es su responsabilidad y que esta no se justifica bajo ninguna acción.

C) La escucha activa

La escucha activa se basa en la atención que se le pueda dar a la usuaria en sus expresiones verbales y no verbales, para darle una respuesta que responda a sus emociones.

D) El respeto hacia sus derechos

Los derechos son un conjunto de reglas que rigen la atención de las usuarias en los CEM y que el personal está en la obligación de promover, informar y respetar durante toda la intervención.

E) La entrega de información oportuna

La entrega de información es una forma concreta de ayudar a la usuaria a comprender la situación en que se encuentra y, con ello, contribuir a calmar su angustia; la información debe ser básica y transmitida en palabras comprensibles.

F) La facilitación de la impresión de la usuaria

En algunas ocasiones, la usuaria necesita expresar sus emociones por lo que es necesario observar el lenguaje corporal de la víctima: la expresión de su rostro, su postura, si establece o evita el contacto visual, su tono de voz y su presentación personal, entre otras.

G)Entrevista no revictimizante

La interacción con la usuaria debe ser especialmente cuidadosa, de modo que la conversación no se vuelva una experiencia revictimizante, sino más bien una instancia en la que la operadora puede entregar contención y orientaciones básicas.

3.1.4.8. CEM Ayacucho y CEM El Porvenir

Una vez estudiado los servicios que brindan los CEM, vamos a describir los ubicados en los distritos de Ayacucho y El Porvenir, materia de análisis en la presente investigación:

Tabla N° 18

Características del CEM de los distritos Ayacucho y El Porvenir (De enero a diciembre del 2017)

Datos del CEM	Ayacucho	El Porvenir
Cantidad de CEM	1	1
Ubicación y accesibilidad	Está ubicada en el Jr. Libertad N° 1200, a 7 cuadras de la plaza principal de la ciudad, de fácil ubicación ya que está en una de las calles más conocidas y transitadas de la ciudad, tiene	Av. Wichanzao Mz. 23 lote 2 sector nuevo, distrito de El Porvenir, departamento de La Libertad.

	acceso por las 4 calles aledañas, con pistas asfaltadas y veredas.	
Tipo de construcción	De material noble, con espacios reducidos y separados por placas de drywall, cortinas y estantes. (construcción reciente)	De material noble, con espacios reducidos. (construcción reciente). Es un local temporal.
Propiedad del local	Pertenece a la Municipalidad provincial de Huamanga	Pertenece a la Municipalidad distrital de El Porvenir
Categoría del CEM	Regular; es decir funciona en un espacio físico independiente, fue gestionado en convenio con la municipalidad provincial.	7 x 24; es decir se realiza la atención de manera conjunta y articulada entre el CEM y la dependencia policial en un mismo espacio físico, todos los días de la semana y las 24 horas del

		día
Instituciones presentes en el punto de atención	PNP y Poder judicial	La comisaría más cercana se encuentra a unas cuadras del CEM
Ámbito de intervención	Distrito de Ayacucho y aledaños	Distrito del Porvenir y Laredo
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 <i>am</i> a 16:15 <i>pm</i>	24 horas
N° de trabajadores	No nos quisieron dar información	17
Posición en el ranking de casos atendidos por distrito	93	19
N° de casos atendidos de mujeres	329	569

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N.º 18 podemos ver que existe solo un CEM en cada distrito, pese a la diferencia poblacional de mujeres, ya que El Porvenir supera en población femenina a Ayacucho en un 90%. Ambos CEM están ubicados en calles céntricas y de fácil acceso, cuyos locales pertenecen a las municipalidades provinciales y distritales, tienen construcciones recientes.

El CEM de Ayacucho funciona en horario de oficina mientras que el CEM de El Porvenir funciona todos los días de la semana durante las 24 horas.

En el ranking de casos atendidos por el CEM durante el año 2017 a nivel distrital del Perú, considerando solo los distritos que tienen un CEM instalado (existen CEM en 295 distritos), El Porvenir ocupa el puesto N° 19 mientras que Ayacucho ocupa el puesto N° 93, pese a la diferencia poblacional de mujeres, ambos CEM se encuentran dentro de las 100 CEM con mayores casos atendidos. Ayacucho atendió 329 casos al año, es decir un promedio de 1 caso por día, mientras que El Porvenir atendió 569 casos, que por día en promedio sería 2 casos.

CEM Ayacucho:

Ayacucho es considerada la cuarta región con mayor número de feminicidio a nivel nacional. Solo entre los años 2009 y 2017 ocurrieron 1 003 feminicidios de las cuales 51 fueron en Ayacucho, además se dieron 1 308 tentativas de feminicidio, de los cuales 49 fueron en Ayacucho (Defensoría del Pueblo 2018: 36).

Según los indicadores se atendieron entre enero y abril del 2018: 907 casos por violencia contra las mujeres en todo el departamento, 6 por violencia económica-patrimonial, 376 por violencia física, 421 por violencia psicológica y 104 por violencia sexual. Se dieron 3 casos de tentativa de feminicidio y 5 casos de feminicidio.

En Ayacucho (Defensoría del Pueblo 2018), existen 14 CEM, 12 regulares y 2 en comisarías. De los cuales, el Centro de Emergencia Mujer de Ayacucho está ubicado en el distrito de

Huamanga, en la provincia de Huamanga, en el departamento de Ayacucho. Su local se encuentra en el Jr. Libertad 1200 frente al parque de la memoria, cuyo ámbito de intervención es: Ayacucho, Acocro, Acos Vinchos, Carmen Alto, Chiara, Ocros, Pacaycasa, Quinoa, San José de Ticllas, San Juan Bautista, Santiago de Pischa, Socos, Tambillo, Vinchos y Jesús Nazareno. El centro fue inaugurado en el 2017 por la titular del ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Mimp), Ana María Romero-Lozada.

CEM El Porvenir:

La Libertad es considerada la octava región con mayor número de feminicidio a nivel nacional. Solo entre los años 2009 y 2017 ocurrieron 1 003 feminicidios de las cuales 38 fueron en La Libertad, además ocurrieron 1 308 tentativas de feminicidio, de los cuales 56 fueron en La Libertad (Defensoría del Pueblo 2018: 44).

Según los indicadores, entre enero y abril del 2018 se atendieron 1369 casos por violencia contra las mujeres en todo el departamento, 7 por violencia económica-patrimonial, 498 por violencia física, 740 por violencia psicológica y 124 por violencia sexual. Se dieron 3 casos de tentativa de feminicidio y 5 casos de feminicidio.

En La Libertad, existen 17 CEM, 14 regulares, 01 de 7x24 y 2 en comisarías, de los cuales el Centro de Emergencia Mujer de El Porvenir está ubicado en el distrito de El Porvenir, en la provincia de Trujillo, en el departamento de La Libertad (Defensoría del Pueblo 2018: 56). Su local se encuentra en la Av. Wichanza Mz. 23 lote 2 sector nuevo, cuyo ámbito de intervención es todo el distrito de El Porvenir y Laredo. Este CEM fue construido por la municipalidad local gracias a un convenio entre la comuna, el

MIMPV y el Ministerio del Interior, atendiendo 24 horas al día durante los 7 días de la semana y teniendo un personal de aproximadamente 17 personas entre trabajadoras sociales, abogados, psicólogos, entre otros. Este centro fue creado en el 2014 por la ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ana Jara Velásquez.



CAPÍTULO IV

4.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

La investigación es del tipo descriptivo exploratorio con un enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo, puesto que quisimos investigar el grado de conductas, valores y conocimientos sobre calidad humana de atención de los y las trabajadoras del CEM Ayacucho y El Porvenir, así, como la percepción de las usuarias sobre el servicio.

Al utilizar ambas metodologías, la cuantitativa nos permitió tener datos certeros de mediciones, y la cualitativa, nos dio la oportunidad darle libertad a los encuestados que puedan expresarse sus opiniones. El uso de ambos métodos nos permitió profundizar y en algunos casos descubrir datos de la realidad de todos los involucrados en este estudio, a partir de ello, se analizaron e interpretaron.

La metodología cualitativa nos ayudó a comprender y profundizar cómo influye el entorno real interior y exterior de las usuarias y de los servidores públicos, al cumplimiento de los objetivos del CEM respecto a la violencia contra la mujer.

Por ello se utilizó en un primer momento entrevistas individuales estructuradas para conocer la realidad tanto de los trabajadores como de las usuarias. La información obtenida fue complementada a través de entrevistas estructuradas a autoridades relacionados al tema. Finalmente, la información fue contrastada para poder examinar la consistencia, profundizar en la interpretación y corregir posibles sesgos en el análisis.

Por otro lado, se utilizó un método cuantitativo, en la aplicación de una encuesta de satisfacción y percepción de servicio a las usuarias, para conocer sus intereses, preocupaciones y nivel de satisfacción frente al servicio obtenido.

Ambas metodologías nos permitieron tener conocimientos útiles respecto a nuestra problemática y así el programa pueda: mejorar falencias o reforzar los puntos positivos.

4.1.1. MUESTRA A UTILIZAR

Para el método cualitativo, se usó el método no probabilístico para el cálculo de nuestra muestra. Se definió en base a los casos realizados en el programa referido y al reducido número de trabajadores y trabajadoras.

Nuestro universo lo constituyen las mujeres víctimas de violencia familiar de los distritos de Ayacucho y El Porvenir. Se utilizaron dos métodos:

4.1.1.1. Método cualitativo

Para este método se usó el método no probabilístico para el cálculo de nuestra muestra. Se definió en base a los casos realizados en el programa referido y al reducido número de trabajadores y trabajadoras. Asimismo, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- A)** Entrevistas. Trabajadores y trabajadoras del CEM Ayacucho y El Porvenir, que tengan como mínimo 6 meses en el puesto.
 - Ayacucho: 5 trabajadores
 - El Porvenir: 2 trabajador
- B)** Entrevistas a profundidad. Mujeres víctimas de violencia, entre los 18 a los 65 años, atendidas en el CEM Ayacucho y El Porvenir.
 - Ayacucho: 5 usuarias
 - El Porvenir: 5 usuarias
- C)** Entrevistas. Autoridades y funcionarios locales que tengan por lo menos un año en el puesto.
 - Ayacucho: 2 usuarias
 - El Porvenir: 1 usuarias

Tabla N° 19

Muestra – Método cualitativo

Técnica	Muestras	Método de muestreo
Entrevistas individuales estructuradas	Trabajadores (07)	Cualitativa
Entrevistas individuales estructuradas	Usuaris (10)	Cualitativa
Entrevistas individuales estructuradas	Autoridades y funcionarios (03)	Cualitativa

Fuente: elaboración propia

4.1.1.2. Método cuantitativo

Para el método cuantitativo, se usó el método probabilístico para el cálculo de nuestra muestra. Se definió en base a los casos realizados en el programa referido y al reducido número de trabajadores y trabajadoras. Nuestro universo lo constituyen las mujeres víctimas de violencia de los distritos de Ayacucho y El Porvenir.

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables del año 2017, se atendieron en los Centros de Emergencia Mujer de Ayacucho a 329 y en El Porvenir 569.

$$N = \frac{2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

N= total de la población

$$E = 0.05$$

Trabajaremos con una muestra de 408 personas, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Tabla N° 20

Muestra – Método cuantitativo

TÉCNICA	MUESTRAS	UNIVERSO	MÉTODO DE MUESTREO
Encuestas de satisfacción	Usuaris (408) Ayacucho 178 y El Porvenir 230	898	Cuantitativo

Fuente: elaboración propia

4.1.1.3. Variables e indicadores

Las variables determinadas son tres: adaptabilidad y derecho, calidad de atención y empatía; valoración por parte de los sujetos en la atención de los CEM de Ayacucho y El Porvenir.

Tabla N° 21

Variables – Método cuantitativo

VARIABLE	DEFINICIÓN
Adaptación de la situación vulnerable de las usuarias en el procedimiento de atención. La atención se realiza respetando los derechos humanos.	Mujeres frágiles por la crisis emocional que genera la violencia.
Percepción de libertad por parte de los y las trabajadoras del CEM	Sensación de estar facultado para actuar según valores, criterios,

Ayacucho y El Porvenir para actuar de acuerdo con cada caso de las usuarias.	razón y voluntad de acuerdo con cada caso en particular.
El personal del CEM Ayacucho y El Porvenir están capacitados para respetar los derechos de las usuarias.	Se refiere a que el personal del CEM tiene aprecio y reconocimiento de los derechos de las usuarias.
Condiciones de aceptabilidad en la atención de los servicios brindados.	Mecanismo que controla y regula los procesos de los servicios brindados.
Capacidad de empatía en los servicios brindados.	Se refiere a la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que las usuarias sienten.
Comunicación adecuada y horizontal del personal del personal del CEM.	Se refiere a la transmisión del mensaje de modo claro y entendible, sin jerarquías, para generar apoyo emotivo y social.
Intereses y aspiraciones del personal del CEM respecto a los servicios que brinda.	Se refiere al deseo de obtener mejores condiciones laborales del personal del CEM.
Opinión de las usuarias y del personal del CEM respecto a los servicios brindados.	Es la estimación, valoración de los servicios brindados.

Fuente: elaboración propia

4.1.1.4. Técnicas de recolección

A) Primera etapa

En la primera etapa se aplicó las entrevistas a profundidad tanto a usuarias como a los trabajadores del CEM Ayacucho y El Porvenir, para conocer las expectativas, experiencia y satisfacción en el servicio.

Para esta etapa las preguntas fueron establecidas de manera abierta, para permitir que el entrevistado se pueda expresar en sus respuestas.

B) Segunda etapa

En la segunda etapa consistió en conocer la contraparte del estudio y consultar a las autoridades sobre el plan que se tiene frente a la violencia de la mujer, a través de entrevistas en profundidad a funcionarios.

Para esta etapa las preguntas fueron abiertas, para permitir que el entrevistado se pueda expresar en sus respuestas.

C) Tercera etapa

El estudio se vio complementado con una encuesta de satisfacción que consistía en un cuestionario cerrado de calificación, donde utilizando la escala de Likert: 1 es la calificación más baja y el 5, la más alta, y se evaluó factores como:

- Elementos tangibles: instalaciones, espacios, equipos, personal.
- Comunicación e información: tipo de lenguaje utilizado, información útil.
- Calidez: educación, respeto, empatía, amabilidad, entre otros.

- Efectividad: capacidad de realizar el servicio de manera correcta
- Capacidades y cualidades: conocimiento, experiencia y habilidades



CAPÍTULO V

5.1. RESULTADOS

5.1.1. Hallazgo 1: Poco conocimiento del enfoque de los derechos y género por parte de los trabajadores y usuarias del CEM

El primer hallazgo que se encontró en relación con los factores que limitan la calidad humana de atención de los y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir, es el poco conocimiento respecto a los enfoques de derecho y género, tanto de los y las trabajadoras del CEM, como de las usuarias. Esto hace que el vínculo de cooperación entre ambos sea débil; pues por un lado los y las trabajadoras del CEM no conocen a plenitud los derechos de las usuarias ni el enfoque de género implementado en el servicio y las usuarias al desconocer sus derechos no se atreven a reclamar o alzar su voz de inconformidad ante la vulneración de alguno de sus derechos, lo que deriva en una prestación de servicio infructuoso que de cierta manera contribuye poco con la lucha frontal a la violencia de género en ambos distritos.

Estos desconocimientos se ven reflejados en el servicio brindan los CEM de Ayacucho y El Porvenir, ahora podemos entender el porqué de la poca afluencia de las mujeres víctimas de violencia a los CEM, en ambos distritos. A nivel departamental, de acuerdo con las estadísticas de la Encuesta demográfica de salud familiar del año 2017 (INEI 2018c), en Ayacucho del total de mujeres agredidas físicamente, solo el 3.4% buscaron ayuda en uno de los servicios del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables y en la Libertad fue el 5.8%.

Estas falencias constituyen una limitante para el éxito del servicio emprendido por el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Aurora.

Para tratar de entender un poquito más, vamos a diferenciar las dos variables halladas:

5.1.1.1. Variable1: Conocimiento de las usuarias de sus derechos

Uno de los puntos más importantes es identificar si las usuarias poseen conocimientos sobre los conceptos de la violencia familiar y la defensa de sus derechos, y a partir de ahí identificar si, ante cualquier tipo de violencia, son capaces de buscar ayuda en el CEM. Asimismo, tener una visión clara de lo que sucede en el proceso de atención de estas y si ante la vulneración de sus derechos, reclaman o se quedan calladas.

En la evaluación cuantitativa (encuestas) se valoró si los y las trabajadoras de los CEM explican a las usuarias sobre el procedimiento a seguir cuando inician el circuito de atención del servicio y la percepción del respeto a sus derechos, obteniéndose como resultado:

Que el 64% de las entrevistadas en el CEM de Ayacucho calificaron que “seguramente sí” el personal del CEM la atendió respetando sus derechos y en El Porvenir el 78%, indicó que “probablemente sí” se respetó sus derechos durante el proceso.

Tabla N° 22

Cuando la atendieron en el CEM, ¿Sintió que los y las trabajadoras le tuvieron consideración, respetando sus derechos como usuaria?

Respuesta	CEM Ayacucho	Frecuencia %	CEM El Porvenir	Frecuencia %	Frecuencia a total
SEGURO QUE SÍ (COD 1.1)	117	64.64	10	9.17	36.91
PROBABLEMENTE SÍ (COD 1.2)	45	24.86	87	79.82	52.34

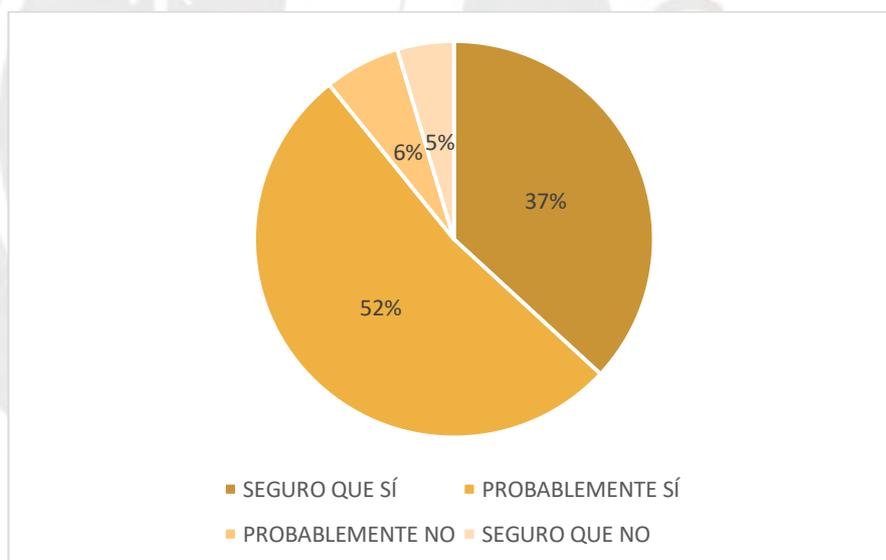
PROBABLEMENTE NO (COD 1.3)	9	4.97	8	7.34	6.16
SEGURO QUE NO (COD 1.4)	10	5.52	4	3.67	4.60
TOTAL	181	100.00	109	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

La tabla 22 se demuestra que el 52% de usuarias, en promedio, de los distritos de Ayacucho y El Porvenir indicaron que sintieron que les atendieron respetando sus derechos.

Gráfico N° 1

Quando le atendieron en el CEM, ¿Sintió que los y las trabajadoras le tuvieron consideración, respetando sus derechos como usuarias?



Fuente: Encuestas de satisfacción a usuarias del CEM

Sin embargo, en las entrevistas y notas de campo, encontramos que la mayoría de las usuarias no conocen sus derechos como ciudadanas y mujeres. Derechos que están establecidos desde la Constitución Política del Perú, donde señala que “toda persona tiene derecho a su integridad moral, psíquica y física para su libre desarrollo y bienestar, asimismo, el Estado garantiza a las

mujeres, una vida libre de violencia asegurando el ejercicio pleno de sus derechos, a través de leyes y planes nacionales, en todos sus niveles'. (PCM 1993: 1)

Tabla N° 23

Evidencia del desconocimiento de las usuarias sobre sus derechos

Las usuarias no conocen sus derechos	
“Me siento protegida porque no conozco muchas cosas y ellos me muestran mis derechos. Sí tuve miedo cuándo fui, pero el personal me atendió muy bien y me hizo sentir segura y tranquila.”	Entrevista a usuaria (EPUC07)
“He venido a averiguar cómo va mi caso, porque después de poner la denuncia, y asistir a la audiencia, ahí quedó todo, no me notifican nada, mi mamá me llamó de mi pueblo a decirme que mis hijos quieren verme y yo también quiero ir, pero me da miedo, la señorita dice me llamarán, pero nada, ya pasó tiempito desde que puse la denuncia y todo sigue igual”.	Nota de campo (NDCA)
“Los derechos que tenemos las mujeres a veces no los conocemos, ellos te enseñan cómo solucionarlos.”	En Entrevista a usuaria (EPUC10)

Fuente: Elaboración propia

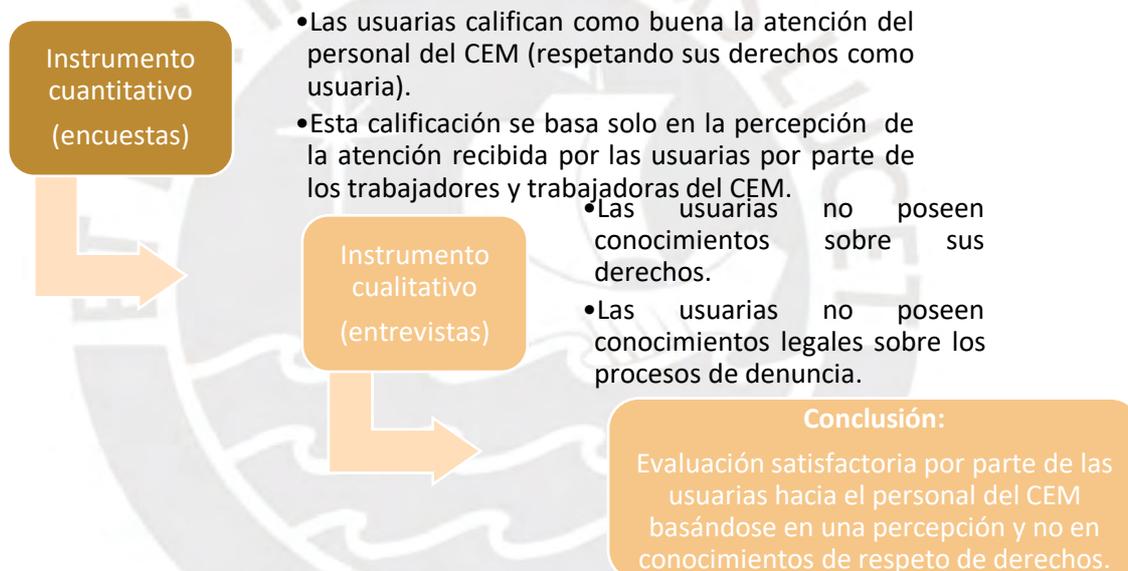
La tabla N° 23 se evidencia que existe un desconocimiento sobre el enfoque de género y derecho, tanto así que las usuarias no son conscientes que la violencia basada en el género es aprendida y está normalizada en la sociedad peruana, pues los agresores provienen de familias, donde hubo mujeres y varones que han practicado la mal llamada cultura machista, que ha generado la violencia hacia la mujer, aquella que se daba cotidianamente y de generación en generación, y que tanto daño hace a la sociedad. Cabe señalar que las usuarias al momento de ser atendidas no identifican actos donde sus derechos son vulnerados

y en consecuencia no reclaman si sucede. Tampoco conocen en qué consiste el servicio del CEM y hasta donde les hará el acompañamiento.

Hemos podido observar que el CEM es sabe que las usuarias no conocen sus derechos, por ello realiza algunas campañas para difundirlas, pero lamentablemente, hasta ahora no ha cobrado relevancia.

Gráfico N° 2

Resumen de los resultados por instrumento



Fuente: Elaboración propia

Frente a esto, podemos inferir que las usuarias realizan una calificación positiva hacia los trabajadores y trabajadoras del CEM basándose solo en el trato recibido durante sus primeras entrevistas, sin embargo, no conocen sus derechos sobre la vida, la libertad y la seguridad. Asimismo, no conocen los trámites a seguir una vez que inician en el circuito de atención del CEM y tampoco conocen todo lo que implica realizar una denuncia formal y sus derechos legales durante el proceso.

La violencia contra la mujer es tan dañina en todo el mundo que, a nivel internacional, también los estados han realizado pactos, acuerdos, convenciones y conferencias, para establecer normas que garanticen la eliminación y disminución de la violencia contra las mujeres. Entre ellas encontramos la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”. Además, toda persona tiene derecho a la seguridad, y a la igualdad de género, esta última definida por la Unesco como “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres, los hombres, los niños y las niñas” (Asamblea General de la ONU 1948) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (OEA 1994) señala: “Toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales y contará con la total protección de esos derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos”.

Como hemos podido ver a nivel nacional e internacional existe un conjunto de acciones legales que buscan una vida libre de violencia para todas las mujeres. Sin embargo, no son de pleno conocimiento de las mujeres que han sido víctimas de algún tipo de violencia y que acuden al CEM, lo que genera una sociedad fragmentada que día a día se quiebra más, pues cómo reclamar algo que no se conoce.

Sumado al desconocimiento de sus derechos e independientemente a que uno de los distritos estudiados se encuentra en la sierra y el otro en la costa, las mujeres viven en medio de mitos y de una cultura machista, que se enardece cuando una mujer decide interponer una denuncia por violencia familiar, lo que se refleja en cifras; en el departamento de Ayacucho, el 66.4% de mujeres maltratadas físicamente no buscaron ayuda en alguna institución, porque creen

que no es necesario, no conocen a dónde ir o les da vergüenza, mientras que en La Libertad fue el 76% (INEI 2018a: 322). Estos factores contribuyen al temor de denunciar y las mujeres se resignan a continuar su vida en medio de violencia, lo que no solo las daña a ellas sino también a su entorno familiar y se crea patrones conductuales de intolerancia hacia las mujeres que genera el incremento de la violencia familiar.

Ahora que sabemos que, de todas las usuarias del CEM, la mayoría no conocen sus derechos, lo que genera que no alcen su voz de protesta ante la vulneración de estos, es importante reflexionar y desde la gerencia social aplicar políticas sociales para enseñar a las mujeres desde la infancia cuáles son sus derechos y a defenderlos, aplicando un enfoque intercultural para que estos lleguen a la población objetivo y lo interioricen y lo practiquen en su vida cotidiana. Teniéndose en cuenta que el papel que desempeña la mujer en la sociedad es de suma importancia, ya que tan solo en los distritos estudiados (Ayacucho y El Porvenir), encontramos que la actividad económica es impulsada por las mujeres en porcentajes considerables; en Ayacucho en un 44% y en El Porvenir en un 38%, es decir, las mujeres pese a la violencia de género normalizada contribuyen también económicamente al desarrollo de sus comunidades (INEI 2018b).

5.1.1.2. Variable2: Conocimiento de los trabajadores y trabajadoras del CEM de los enfoques de derecho y género

Respecto al conocimiento de los y las trabajadoras del CEM sobre los enfoques de derecho y género es importante saber el grado de conocimiento de ambos enfoques, pues son quienes interactúan directamente con las usuarias. Asimismo, ver la forma de su aplicación y que tan comprometidos están con el servicio que brindan desde que se inicia el circuito de atención.

Esta variable se evidenció producto de la prueba de conocimiento realizado a 7 trabajadores del CEM Ayacucho y El Porvenir, así como de las entrevistas a profundidad y observaciones, de donde recabamos la siguiente información:

Solo el 29.17 % de los y las trabajadoras del CEM en ambos distritos conocen la Ley N° 30364 - Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Gráfico N° 3

Conocimiento de la Ley 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar

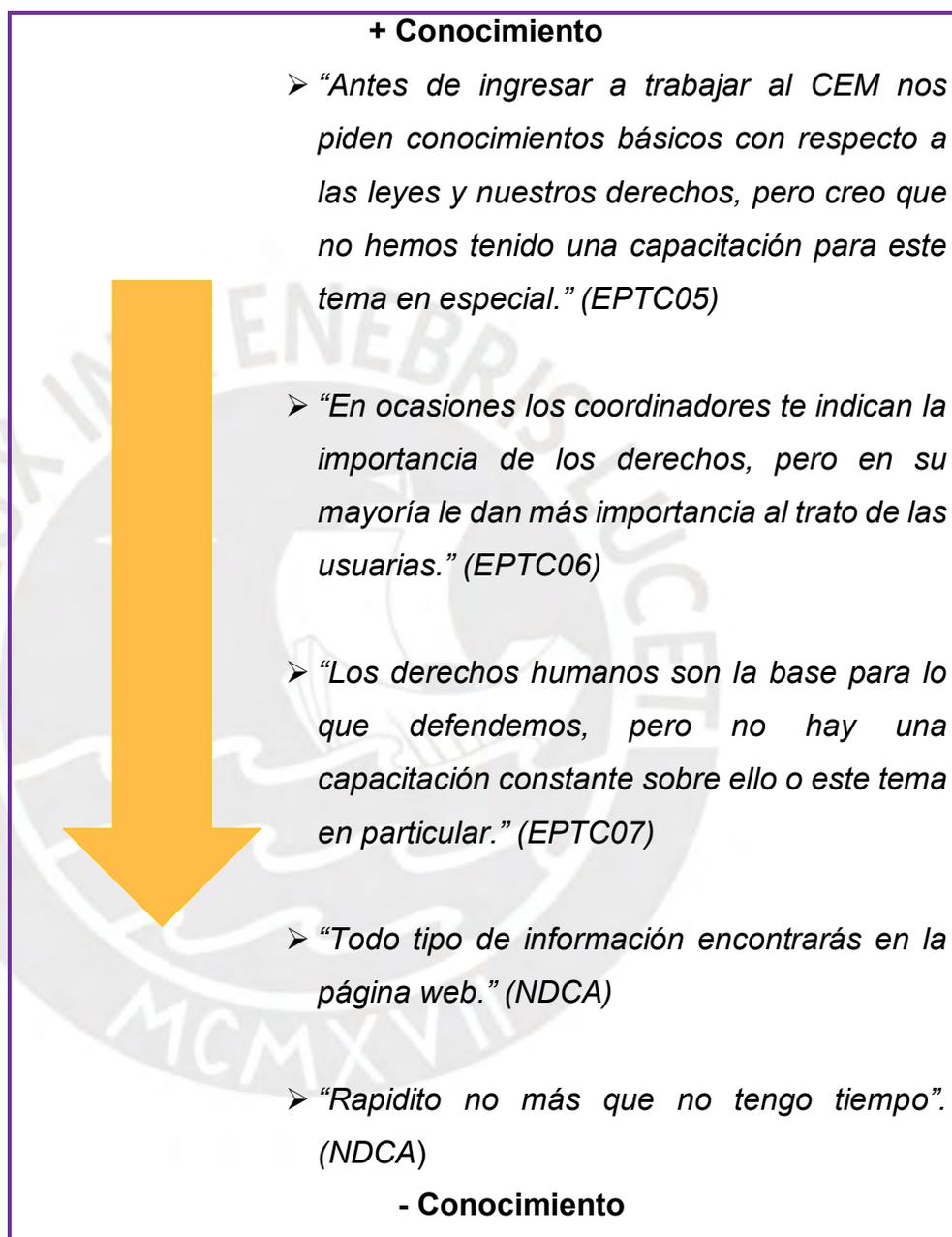


Fuente: Test de conocimiento al personal laboral del CEM Ayacucho y El Porvenir

Del gráfico N° 3, llama la atención que el 70% de los y las trabajadoras del CEM, no conozcan a plenitud una de las principales leyes de lucha contra la violencia familiar, así es casi imposible que las apliquen durante el circuito de atención a las usuarias. Se infiere que un servidor público no solo debe conocer cuáles son sus funciones sino la normativa bajo la cual trabaja, para implementar mecanismos que le garanticen el logro del objetivo de su función y, en consecuencia, contribuir a alcanzar el objetivo institucional.

Gráfico N° 4

Evidencia sobre el desconocimiento de los y las trabajadoras de los derechos de las mujeres víctimas de violencia familiar



Fuente: Elaboración propia

El gráfico N° 4 se evidencia el desconocimiento de los y las trabajadoras del CEM sobre los derechos de las usuarias, pues en las visitas realizadas al CEM pudimos observar que los y las trabajadoras se incomodaban cuando se les hacía preguntas sobre

conceptos vinculados a la violencia de la mujer o a alguna ley vinculante, argumentando que no tienen tiempo para contestar las preguntas porque deben atender a usuarias. Sin embargo, durante nuestra visita, que duró aproximadamente 2 horas, había de dos a tres usuarias, con largos intervalos de tiempo.

Esta falta de información de los y las trabajadoras del CEM contradicen su propia normativa, puesto que, en la Guía de atención de los CEM, un común denominador cuando realizan la descripción de personal idóneo para la atención de los diferentes servicios es que los y las trabajadoras tienen que estar capacitados en relación a temas de género, violencia contra la mujer, los integrantes del círculo familiar, entre otros. Está demás recalcar que este servicio se enmarca en el enfoque de género y derecho.

Respecto al enfoque de género, por medio de las entrevistas realizadas se pudo identificar que los y las trabajadoras del CEM poseen un conocimiento muy limitado y que tienen conceptos que aún no entienden completamente. En ese sentido, no existirá una atención de calidad mientras los y las trabajadoras no entiendan que la atención en los CEM es un derecho que tienen las usuarias, independientemente de sus características, sociales, culturales, económicas, etc. Y que ellos como parte del MIMP están en la obligación de brindar un servicio integral y oportuno al 100% para contribuir con la protección, recuperación y acceso a la justicia de las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia.

Se halló que los y las trabajadoras poseen conocimientos muy básicos sobre los derechos de las usuarias. Por lo que desde la gerencia social se tiene que implementar políticas públicas dando prioridad a la educación de los y las peruanas, porque la interacción de un servicio público la realizan personas que forman parte de la

misma sociedad, sociedad que necesita urgente un replanteamiento de la educación.

5.1.2. Hallazgo 2: Inconsistencia y vacíos en el proceso de atención a la usuaria

Producto de la triangulación de la información recopilada en las entrevistas, encuestas de satisfacción y observación, hemos identificado en el segundo hallazgo inconsistencias y vacíos en el proceso de atención que brindan los y las trabajadoras de los CEM a las usuarias.

Como hemos podido observar en el marco teórico, el CEM tiene una Guía de atención integral para la atención de las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual, la cual consta de cuatro etapas de atención, donde detalla paso a paso cada servicio que brinda, es más dice desde dónde empieza la atención y dónde termina, también detalla que profesionales atenderán en cada etapa, pero lamentablemente, los y las trabajadoras del CEM no informan completamente a las usuarias, en consecuencia, las usuarias no saben la ruta a seguir cuando inician en el circuito de atención, ni hasta donde será el acompañamiento del CEM en sus casos. Esta información a medias les genera incertidumbre y desosiego, lo que provoca cierta desconfianza al servicio emprendido por el Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, limitando su éxito. Entonces empezamos a entender las cifras de violencia contra la mujer a nivel departamental. Así como el por qué, de total de mujeres que fueron maltratadas físicamente, en Ayacucho, solo el 33% buscaron ayuda en alguna institución y en La Libertad, el 23.7%.

Asimismo, se pudo observar que los y las trabajadoras del CEM no tienen claro el objetivo institucional. Para entender este hallazgo desarrollaremos las dos variables encontradas:

5.1.2.1. Variable 1: Manejo claro y preciso de un proceso de atención a las usuarias

Durante la presente investigación hemos visto que, en la atención realizada por los y las trabajadoras de los CEM a las usuarias, la realizan cordialmente pero no brindan información completa del circuito de atención, por tanto, las usuarias no conocen plenamente la ruta a seguir. Esto lleva a la desorientación y a la confusión de estas, cuando emprenden la búsqueda de ayuda ante un hecho de violencia.

Esta variable se halló producto de las encuestas realizadas a 408 usuarias en los distritos de Ayacucho y El Porvenir, de las entrevistas a profundidad a usuarias y de las observaciones. En la evaluación cuantitativa (encuestas) se evaluó que tan claro tienen las usuarias sobre el procedimiento a seguir cuando inician el uso de servicio, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla N° 24

Quando le atendieron en el CEM, ¿Le explicaron cómo sería el procedimiento para seguir?

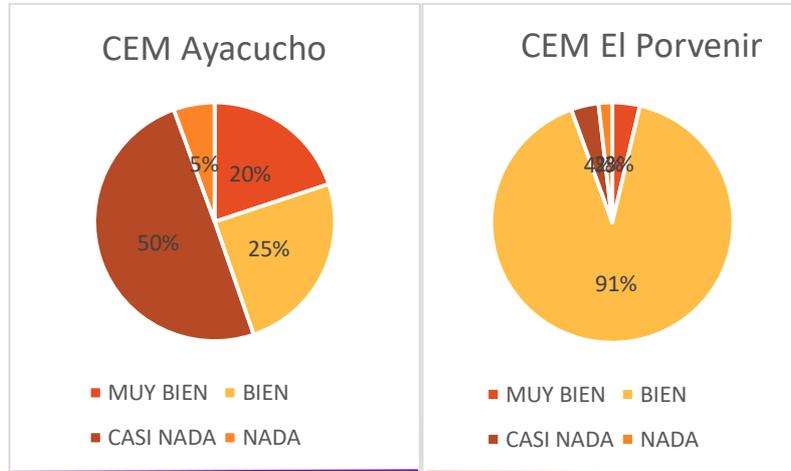
Respuestas	CEM Ayacucho	Frecuencia %	CEM El Porvenir	Frecuencia %	Frecuencia total
Muy Bien	36	19.89	4	3.67	11.78
Bien	45	24.86	99	90.83	57.84
Casi Nada	90	49.72	4	3.67	26.70
Nada	10	5.52	2	1.83	3.68
Total	181	100	109	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 24 se puede observar que, en Ayacucho, el 20% de usuarias señalan que les explicaron muy bien el procedimiento a seguir, mientras que en El Porvenir solo el 4 %. Asimismo, en El Porvenir el 90% de las usuarias indican que les explicaron bien el procedimiento a seguir mientras que en Ayacucho solo el 25%.

Gráfico N° 5

Cuando le atendieron en el CEM, ¿Le explicaron cómo sería el procedimiento a seguir?



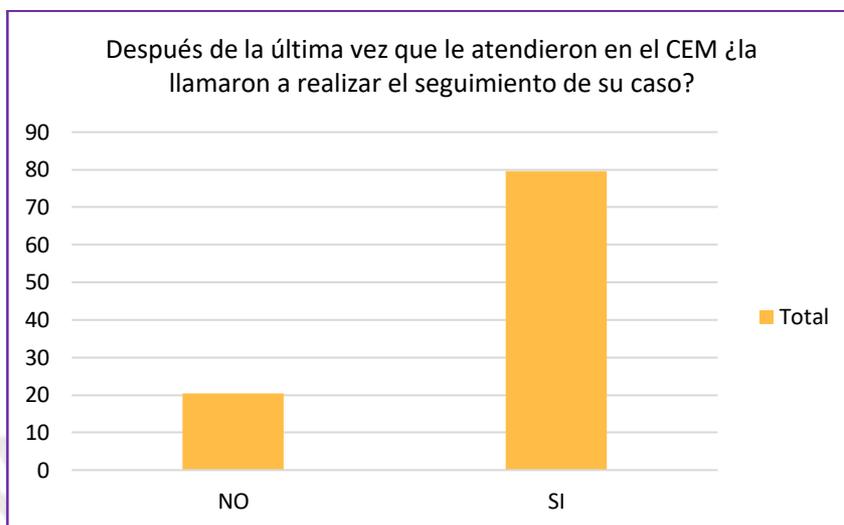
Fuente: Encuestas de satisfacción a usuarias del CEM

Del gráfico N° 5 notamos que, en Ayacucho el 50% de usuarias afirma que casi nada les explicaron sobre el procedimiento a seguir cuando inician el circuito de atención del CEM y entre muy bien y bien suman el 45%, y nada solo el 5%. Por lo que podemos afirmar que existe una situación medianamente bien sobre la atención del CEM respecto a información completa y en consecuencia debería quedar claro la ruta a seguir; es decir el 45% de las usuarias deberían saber que trámites realizar y en qué oficinas, así como su secuencia. Mientras que, en El Porvenir, la situación es aún mejor porque las usuarias en un 91% afirman que les explicaron bien el procedimiento a seguir, y solo un 8% entre muy bien, casi nada y nada; es decir en El Porvenir, el 91% de usuarias conocen el procedimiento a seguir y las oficinas correspondientes, así como su secuencia.

Tanto en Ayacucho como en El Porvenir, el 79.58% de las usuarias afirman que recibió alguna llamada por parte del personal del CEM luego de haber sido atendida, lo cual se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 6

¿Después de la última vez que le atendieron en el CEM, la llamaron?



Fuente: Encuestas de satisfacción a usuarias del CEM

Sin embargo, al momento de entrevistarlas no se evidenciaba eso, ya que les preguntamos cómo iban sus casos y en su mayoría respondían “no sé”. Asimismo, la mayoría de las usuarias continúa sin saber en qué etapa del circuito de atención está su caso y las dudas e incertidumbre están presentes. Cabe mencionar que tampoco saben hasta dónde los acompañará en CEM, durante el proceso de denuncia emprendida.

Esto es contradictorio al objetivo del CEM, puesto que este servicio brinda “atención integral y multidisciplinaria para víctimas de violencia familiar y sexual; brindan a las personas afectadas los servicios profesionales de una admisioncita, abogado(a), psicólogo(a) trabajador(a) social, hasta la resolución del problema. La atención se orienta a lograr la protección efectiva de las personas, frente a nuevos hechos de violencia familiar y sexual” (Viviano 2007: 28).

Además, como hemos visto anteriormente en la Guía de atención integral del CEM (Saldarriaga et al. 2016: 12-30) existe un

protocolado donde se debe respetar las cuatro etapas de atención: admisión, primer nivel de atención, segundo nivel de atención, y seguimiento y evaluación.

Gráfico N° 7

Etapas de la atención del CEM



Fuente: Guía de atención integral

En el gráfico N° 7 se observa que cada etapa de atención esta detallada, señalan desde dónde inicia el circuito de atención hasta dónde culmina el acompañamiento, así como los profesionales competentes, empero estos lineamientos no son transmitidos a las usuarias, lo que genera desconfianza en el CEM, puesto que, las usuarias al no saber a qué oficinas ir, ni a quienes buscar, creen que acudir al CEM es una pérdida de tiempo y esto a su vez las desanima a continuar con la denuncia emprendida.

Algo que también pudimos observar en las entrevistas y observaciones realizadas a los y las trabajadoras del CEM, fue la falta de empatía hacia las usuarias, hecho que nos llama la atención, porque el CEM la incluye para el desarrollo de sus servicios, colocándola como una actitud que favorece la sensación de acogida al servicio, para procurar un trato digno. Por consiguiente, la falta de empatía no contribuye a una atención de calidad, porque entendamos que para las mujeres víctimas de violencia, tomar la decisión de poner una denuncia a su esposo o conviviente o cualquier familiar cercano es difícil, y más aun teniendo en cuenta el machismo enraizado en nuestra sociedad, por tanto, cuando buscan ayuda están en una situación de vulnerabilidad emocional y económica.

Gráfico N° 8 Declaración trabajadora del CEM



Fuente: Elaboración propia

Es inquietante que una trabajadora del CEM afirme que un caso de violencia psicológica le genera menos involucramiento, si en los distritos estudiados, la violencia psicológica supera a los otros tipos de violencia, por ejemplo, en Ayacucho las mujeres que sufrieron violencia psicológica por su compañero o esposo fue el

61% y en El Porvenir, el 53% (INEI 2018), lo que nos indica que este tipo de violencia es más frecuente. Además, este tipo de violencia tiene como una de sus consecuencias la angustia emocional, que las limita en el desenvolvimiento normal en sus diferentes campos de acción. También sabemos que una mujer víctima de cualquier tipo de violencia, es poco frecuente que denuncie la primera vez, por tanto, la toma de decisión de poner la denuncia generalmente es después de reiteradas veces. Enseguida entendemos por qué algunos de los y las trabajadoras del CEM brindan una información a medias, porque no se ponen en el lugar de las usuarias y al contrario desmerecen sus casos.



Gráfico N° 9

Evidencia de los vacíos en el proceso de atención

En busca de ayuda!

En una de las visitas al CEM Ayacucho, conocí a Vanesa, natural de la provincia de Vilcashuamán, tiene 33 años, con un poco de dificultad para hablar el castellano. Está separada de su conviviente, con quien tuvo 5 hijos; la mayor de 16 años y el último de apenas 6 años.

Cuando le pregunté por qué se había separado me contestó "*Él tomaba mucho y la mayoría de veces me insultaba, por ejemplo, me decía vieja atorrante qué te crees con groserías y yo no aguantaba y le insultaba también y ahí me pegaba, no le importaba si estaban mis hijos o cualquier persona*".

Algo que me llamó la atención en Vanesa fue que a penas y empezamos a conversar me contó lo que le venía sucediendo. "*El año pasado mi tía fue a mi pueblo, nos vimos y le conté lo que pasaba y me dijo tienes que trabajar y alejarte de ese hombre, que tal te hace cualquier cosa, por qué no te vienes a Ayacucho conmigo, allá trabajas y poco a poco te llevas a tus hijos*".

Es así que viniste a Ayacucho entonces, sí, me respondió y continuó "*Dejé a mis hijos con mi mamá y papá, porque ellos están estudiando, yo trabajo limpiando una casa y con lo que me pagan llevo cosas para mis hijos, iba los sábados tempranito y volvía el domingo en la noche*".

Le pregunté si el papá de sus hijos le ayuda con los niños a lo que respondió "*no me da nada por eso le hice juicio por alimentos y le dijeron que tiene que darme de todo este tiempo S/ 12 500.00, por eso se molestó y me ha denunciado por abandono de hogar, por eso vine a este lugar, porque, es un lugar para pobres como yo y me dijeron que me ayudarán*".

Le pregunté qué trámite o denuncia está realizando, a lo que respondió "*le dije a la señorita que ese hombre me insulta, me amenaza y me dijo que le ponga una denuncia por violencia familiar en la comisaría que está aquí arriba, lo hice y luego pase donde otra señorita como dice que estoy como se llama esa palabrita algo así como traumática o psicólogo para que me ayuden*". Y que pasó después y Vanesa contestó "*me llamaron para ir donde la jueza y fui, yo sola, porque ese hombre no hizo caso a las notificaciones, no vino*". Le hice unas preguntas: ¿Alguien del CEM te acompañó a tu audiencia? respondió que no. ¿Te explicaron el procedimiento que realizarías? dijo que no, que solo la enviaron a varias oficinas.

También le pregunté por qué dices que ibas a ver a tus hijos, ahora no lo haces y respondió "*ya no, hace 4 meses no los veo porque ese hombre me amenaza, me dijo que si yo vuelvo a mi pueblo me hará algo, me da miedo, solo les envío cosas*". A lo que le pregunté si eso le había contado a la señorita que le atendió en el CEM y dijo "*si le conté y me dijeron que vaya no más a mi pueblo porque yo tengo a mis hijos, pero a mí me da miedo, ese hombre es capaz de hacerme cualquier cosa*".

Y ahora que estas esperando en el CEM, le pregunté, a lo que me dijo "*he venido a averiguar cómo va mi caso, porque después de poner la denuncia, y asistir a la audiencia, ahí quedó todo, no me notifican nada, mi mamá me llamó de mi pueblo a decirme que mis hijos quieren verme y yo también quiero ir, pero me da miedo, la señorita dice me llamarán, pero nada, ya pasó tiempito desde que puse la denuncia y todo sigue igual*". Conversación con Vanesa (NDCA)

Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N° 9 vemos claramente que la falta de empatía de los y las trabajadoras del CEM hacia las usuarias hace contribuyen a que entreguen una información incompleta del circuito de atención del CEM. Lo cual nos lleva a pensar, otra vez, que la violencia contra la mujer está normalizada en la

sociedad que a veces, actos de violencia las categorizamos como leves y sin trascendencia como para darle la debida atención.

5.1.2.2. Variable 2: Infraestructura adecuada para la atención a las usuarias por parte de los trabajadores del CEM

Otra variable determinante encontrada es la inadecuada infraestructura que tienen los CEM para la atención a las usuarias. Esta variable salió a luz producto de las encuestas realizadas a 408 usuarias de Ayacucho y El Porvenir, de las entrevistas a profundidad a usuarias y de las observaciones. En la evaluación cuantitativa (encuestas) se evaluó el grado de comodidad de los ambientes de los CEM, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla N° 25

Cuando le atendieron en el CEM, ¿Se sintió cómoda en los ambientes de atención?

Respuestas	CEM Ayacucho	Frecuencia %	CEM El Porvenir	Frecuencia %	Frecuencia total %
Muy cómoda	27	14.92	18	16.51	15.72
Cómoda	65	35.91	77	70.64	53.28
Incómoda	80	44.20	8	7.34	25.77
Muy incómoda	9	4.97	6	5.50	5.24
Total	181	100	109	100	100

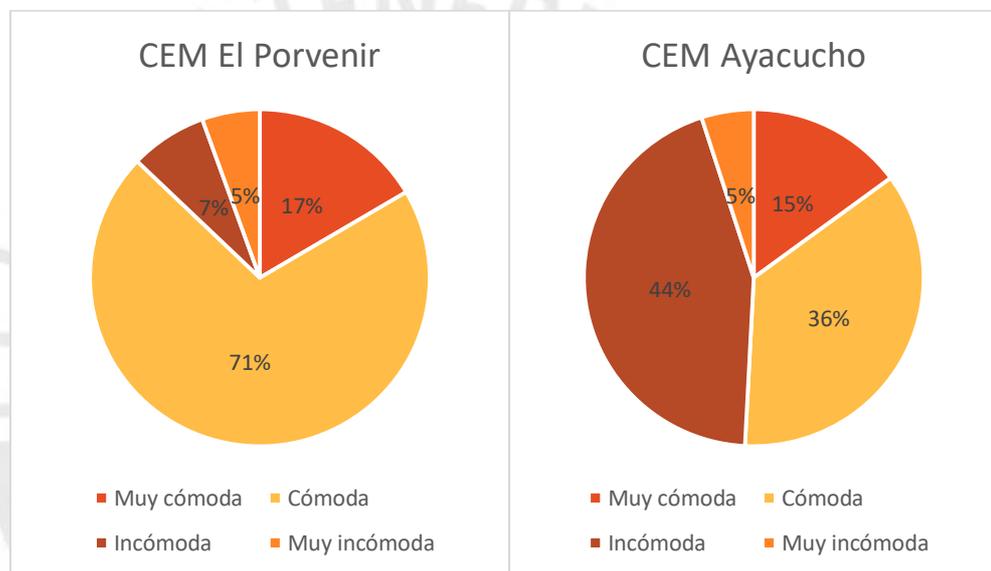
Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 25 podemos apreciar que el 44% de las usuarias del CEM Ayacucho, se sienten incómodas en los ambientes de atención, el 36% se sienten cómodas y solo el 5% muy incómodas, a simple vista podemos afirmar que la situación de ambientes es manejable, ya que entre cómoda y muy cómoda suman más del 50%.

Mientras que, en El Porvenir, el 71% señala que se sienten cómodas en esos ambientes, el 16% muy cómoda, el 7% incómoda y solo el 5 % muy incómoda, de ello podemos inferir que no existe mayor queja o reclamo sobre los ambientes del CEM, ya que las usuarias entre cómoda y muy cómoda son más del 80%. Para una mejor visualización tenemos los siguientes gráficos:

Gráfico N° 10

Quando le atendieron en el CEM, ¿se sintió cómoda en los ambientes de atención?

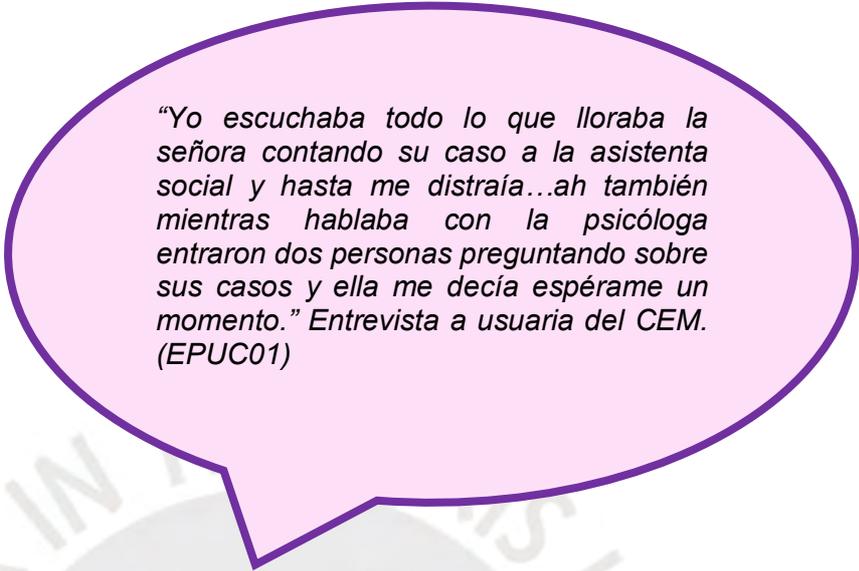


Fuente: Encuestas de satisfacción a las usuarias del CEM

Sin embargo, las usuarias en las entrevistas nos relatan que sienten que todo el mundo escucha sus problemas y eso no las hace sentir bien, piden ambientes más íntimos que garanticen su bienestar.

Gráfico N° 11

Declaración usuaria del CEM



“Yo escuchaba todo lo que lloraba la señora contando su caso a la asistente social y hasta me distraía...ah también mientras hablaba con la psicóloga entraron dos personas preguntando sobre sus casos y ella me decía espérame un momento.” Entrevista a usuaria del CEM. (EPUC01)

Fuente: Elaboración propia

De la entrevista a Mireya podemos evidenciar que las instalaciones de los CEM contradicen a los lineamientos establecidos en la Guía de atención integral (Saldarriaga et al. 2016: 33), puesto que, desde el primer nivel de atención, entre las consideraciones, se tiene que “la entrevista debe llevarse a cabo en una sala silenciosa, en lo posible aislada del exterior; en ambiente privado con iluminación y confortable. Es necesario eliminar toda fuente de distracción interna y externa” (Saldarriaga et al. 2016: 49).

Si pasamos al segundo nivel de atención también encontraremos lo mismo. Pero que en la realidad de los CEM de los distritos estudiados no se cumple.

De la visualización a la infraestructura de los CEM de Ayacucho y El Porvenir, pudimos ver que efectivamente son espacios modernos pero pequeños y muy mal distribuidos, que actualmente puede suponer una fuente de estrés y más por tratarse del tipo de servicio que brindan.

Es preciso mencionar que la mala distribución también tiene que ver con la falta de empatía de los y las trabajadoras del CEM, por ejemplo, se observó que la oficina de asesoría legal y de la admisioncita son espacios más amplios y cerrados que guarda discreción, mientras que, de psicología y servicio social, que son las áreas donde las usuarias relatan sus vivencias y hechos muy íntimos, a penas y están separados por tela, triplay o muebles.

Cabe mencionar que el trato a las usuarias debe estar enmarcado en el respeto a sus derechos, los y las trabajadoras del CEM están en la obligación de cumplirlos. Las usuarias tienen derecho a “una atención en la que se preserve la intimidad y la confidencialidad de la información que brinde y de los datos que pudieran permitir su identificación y localización.” (Saldarriaga et al. 2016: 27). Sin embargo, uno de los factores que no permite su cumplimiento son los ambientes donde funcionan los CEM, ambientes que exponen a las usuarias ante la mirada de personas ajenas a su caso. Este factor también influye para que las mujeres víctimas de violencia decidan no acudir a este servicio cuando sufre algún tipo de violencia.

Tampoco están acorde a la Ley N° 26842 (Congreso de la República 1997), que especifica: “Toda persona usuaria de los servicios de salud tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad”.

Para una mejor apreciación mostramos las fotos de los CEM de Ayacucho y El Porvenir:

Fotografía N° 1
CEM Ayacucho



Fuente: fotografía propia

Fotografía N° 1: oficinas de asesoría legal y admisión del CEM, donde se puede apreciar la independencia que cada una guarda, año 2018.

Fotografía N° 2
CEM Ayacucho



Fuente: fotografía propia

Fotografía N° 2: el ambiente de la izquierda con el telar blanco es de psicología y el de la derecha con triplay es del servicio social, donde las usuarias narran sus casos, y el espacio libre a la entrada donde se visualizan sillas, sirve como un ambiente de espera donde otras usuarias esperan su turno de atención, año 2018.

Fotografía N° 3 CEM El Porvenir



Fuente: fotografía propia

Fotografía N° 3: se puede ver de manera general las oficinas del CEM, donde una oficina está separada de la otra por medio de muebles y armarios, donde no se tiene ningún tipo de privacidad ni intimidad, año 2018.

Por lo tanto, se puede inferir que, según el informe realizado por la Defensoría del Pueblo, un poco menos de la mitad de los colaboradores y las colaboradoras del CEM también tienen en cuenta que las instalaciones donde se ubican los CEM no son los adecuados para una buena atención a las usuarias y que existe una sobrecarga de trabajo que no permite una atención de calidad.

Una vez comprobado que los ambientes donde funcionan los CEM de Ayacucho y el Porvenir no son los adecuados, pero notamos que más por la infraestructura es por la distribución realizada, puesto que si se cambiarían las oficinas de lugar y ambientarían mejor, otros serían los resultados, entonces podemos llegar a la conclusión que no se trata de la cantidad de presupuesto que necesitaría este

servicio, para realizar otra construcción o cambiarse de local, porque sabemos que los presupuestos son limitados y las necesidades ilimitadas, lo que limita al gobierno central a destinar un mayor presupuesto al sector, si no de la actitud de los y las trabajadoras para realizar pequeños cambios en sus oficinas pero resultaran significativos para el cumplimiento del respeto de los derechos; la intimidad y confidencialidad de los casos de las usuarias. Es allí donde se necesita a la gerencia social para entablar políticas sociales que cambien la percepción que tienen los y las trabajadoras del sector público en general, pues creen que brindan un favor al atender a las y los usuarios, cuando un servidor público se debe a las necesidades de la población.

5.1.3. Hallazgo 3: Deficiencias en el trabajo articulado entre diversos actores y la comunidad

Frente a la pregunta de investigación: ¿Qué factores limitan la calidad humana de atención de los trabajadores y las trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las mujeres víctimas de violencia en los distritos de Ayacucho y El Porvenir? Se encontró como tercer hallazgo que existe poco trabajo articulado entre el CEM y los diversos actores involucrados en el problema social.

A pesar de que existe un plan para la “creación y/o fortalecimiento de las redes institucionales y comunitarias orientadas a enfrentar la violencia familiar y sexual” (MIMP s/f: 89) es necesario trabajar más con la gerencia social en el enfoque de redes de actores para que estos lazos se fortalezcan.

Este hallazgo descansa sobre una sola variable en donde se analiza la opinión del personal del CEM sobre los servicios brindados por el programa en la atención de mujeres víctimas de violencia en relación con la mejora de la articulación con los actores sociales.

5.1.3.1. Variable1: Opinión del personal laboral del CEM respecto a los servicios brindados y la articulación de los actores sociales

Como primer punto analicemos sobre la opinión de los y las colaboradores del CEM sobre su relacionamiento entre compañeros y supervisores. Según la Segunda Supervisión a nivel nacional 2018 de la Defensoría del Pueblo (2019: 75), en una muestra de 326 personas que trabajan en el CEM, el 43% opina que hay una sobrecarga de trabajo que no va acorde a las capacidades instaladas en el CEM y un 42% afirma que las instalaciones no son adecuadas para trabajar, lo que también repercute en la atención.

Además, esto se ve afectado, por el 64% del personal que opina que la característica del trabajo en el CEM con relación a la violencia afecta de manera psicosocial a los profesionales del CEM, y que el 37% no está de acuerdo que la comunicación con la sede central es fluida con respecto a consultas técnicas y requerimientos inmediatos en un tiempo razonable, esto se ve traducido en una falta de articulación. Por otro lado, este informe revela que 108 personas de una muestra de 326 afirman que la alta rotación de personal dentro del CEM repercute sobre la atención brindada a las usuarias.

Todas estas características, que han sido estudiadas anteriormente en otros hallazgos y que se reafirman con este estudio, nos dan a conocer que no se está dando las mejores condiciones para que los colaboradores puedan realizar de manera óptima su trabajo. Si dentro de la organización no se puede dar las condiciones necesarias para que trabajen de manera eficaz, ¿cómo se puede articular a una red externa eficiente?

El CEM tiene diversas líneas de acción donde se interrelaciona con diferentes actores, entre sus acciones se resalta:

- Articulación interinstitucional y comunitaria
- Trabajo con hombres

- Incidencia con autoridades
- Sensibilización campaña adultos
- Comunicación para el cambio de comportamiento
- Movilización masiva, artísticas, culturales y de entretenimiento
- Prevención en la comunidad educativa
- Promoción de la responsabilidad social
- Empoderamiento económico
- Fortalecimiento organizacional comunitario
- Desarrollo de capacidades
- Fortalecimiento de habilidades de decisión
- Acciones socio educativas
- Estrategia preventiva en tambos

Como segundo punto, analicemos ahora como los CEM se relacionan con uno de sus principales aliados, la población (comunidad) y las usuarias. De acuerdo con un boletín oficial (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020), se desarrollaron estas acciones con el fin de promover la prevención contra la violencia, interactuando con 135 913 personas en La Libertad y con 108 887 de Ayacucho.

Tabla N° 26

Ranking de personas informadas por línea de acción y departamento. Período: Enero - diciembre 2019

N.º	Departamento	Línea de acción													Total
		Articulación interinstitucional y comunitaria	Trabajo con hombres	Incidencia con autoridades	Sensibilización campaña adultos	Movilización masiva, artísticas, culturales y edu	Prevención en la comunidad educativa	Promoción de la responsabilidad	Empoderamiento económico	Fortalecimiento organizacional comunitario	Desarrollo de capacidades	Fortalecimiento de habilidades de decisión	Acciones socio educativas	Estrategia preventiva en	
1	Lima	2,299	38,352	1,091	55,466	159,239	73,178	1,339	5,548	55,592	113,831	11,766	6,853		524,554
2	Cusco	517	12,251	711	14,407	46,086	27,135	67	2,267	31,744	55,125	6,049	772	1,403	198,534
3	Junín	446	24,828	238	4,592	35,416	18,328	8	3,134	38,194	42,818	6,664	208	194	175,068
4	Ancash	102	7,199	579	22,054	29,190	21,067	120	1,148	8,210	42,904	1,317	1,664	1,230	136,784
5	La Libertad	106	12,249	278	14,223	24,472	21,558	255	2,777	15,067	40,404	3,783	333	408	135,913
6	Arequipa	98	12,396	699	14,654	29,054	20,228	50	1,639	16,818	28,839	2,371	557		127,403
7	Ayacucho	252	8,437	369	14,526	24,416	18,473	31	622	15,859	21,483	1,254	806	2,359	108,887

Fuente: Registro de acciones preventivas promocionales

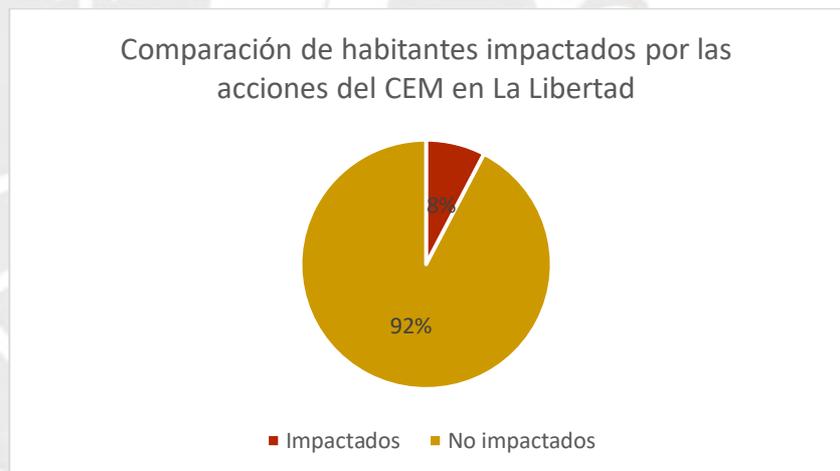
Elaboración: UGIGC – Aurora

Según este boletín (Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar 2020) a diciembre del 2019, en Lima, se reportan 28 151 acciones de prevención de enero a diciembre del 2019, impactando a 524 554, y se atendió en el mismo periodo a 57 261 casos.

En La Libertad, se reportan 7852 acciones de prevención de enero a diciembre del 2019 impactando a 135 913, y se atendió en el mismo periodo a 7818 casos. La Libertad según el último censo del INEI en el 2017, tiene 1 778 080 habitantes.

Gráfico N° 12

Comparativo entre los habitantes impactados y no impactados por las acciones del CEM en La Libertad



Fuente: elaboración propia

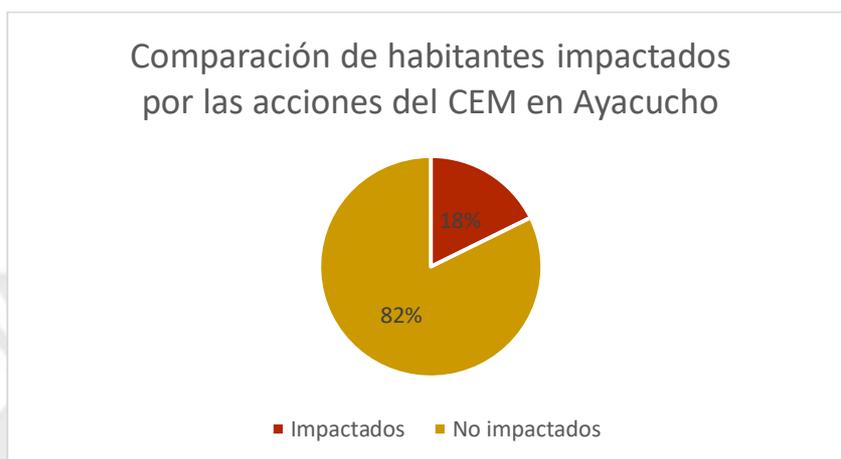
Según el gráfico podemos observar que solo el 8% de toda la población de La Libertad ha sido afectada de alguna manera por una acción de prevención del CEM. Por otro lado, se puede intuir que, por acción de prevención realizada por el CEM, se ha detectado 1 caso atendido.

Por otro lado, en Ayacucho, se reportan 4854 acciones de prevención de enero a diciembre del 2019 impactando a 108 887,

y se atendió en el mismo periodo a 5457 casos. según el último censo del INEI en el 2017, tiene 616 176 habitantes.

Gráfico N° 13

Comparativo entre los habitantes impactados y no impactados por las acciones del CEM en Ayacucho



Fuente: elaboración propia

Según el gráfico podemos observar que solo el 18% de toda la población de Ayacucho ha sido afectada de alguna manera por una acción de prevención del CEM. Por otro lado, se puede intuir que, por acción de prevención realizada por el CEM, se ha detectado 1.12 caso atendido.

En resumen, podemos concluir que las acciones de prevención utilizadas por el CEM en las zonas de La Libertad y Ayacucho no son suficientes al número de población total en cada región. Y que por cada acción de prevención realizada solo se ha atendido 1 caso de denuncia en el CEM.

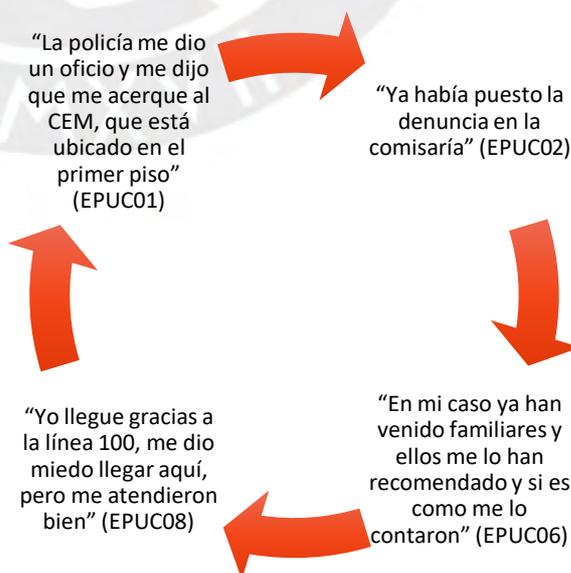
El relacionamiento del programa con la población y la víctima debe ser muy cercana y todo empieza brindándole el conocimiento que existe una organización que vela por sus intereses en caso de violencia.

Es importante tener un mejor relacionamiento con la población en general, quien es el contexto en donde la víctima se desenvuelve. A pesar de que los recursos del Estado son finitos y que la inversión por cada acción de prevención cuenta con un presupuesto, el programa debe apuntar a una cadena de conversión de la población, es decir, a un tipo de comunicación por cadena, donde la recomendación de prevención a la violencia no tenga que venir desde un canal oficial del Estado, sino nacer de la misma población hacia la víctima.

Dentro de la metodología que se aplicó a este estudio, se les consultó a las entrevistadas las referencias que las llevaron a ser usuarias del CEM. Con respecto al trabajo articulado entre diferentes actores y la comunidad, de las 10 entrevistadas, 4 mencionaron que habían asistido al CEM por alguna recomendación de otra organización o de un familiar cercano. En el siguiente gráfico, vemos las declaraciones que sustentan la indicado:

Gráfico N° 14

Declaraciones de entrevistadas en relación con cómo llegaron a ser usuarias del CEM



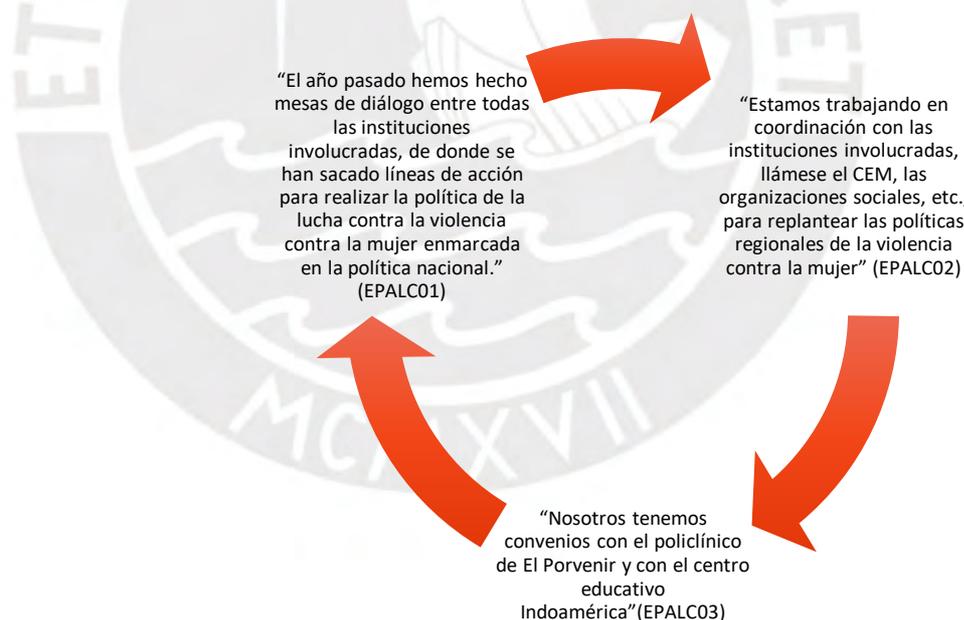
Elaboración: propia

Como tercer punto, analicemos la relación que posee el CEM con líderes sociales e instituciones relacionadas a la prevención de la violencia.

Según las entrevistas a profundidad realizada a autoridades locales, en su totalidad contestaron que existen campañas para establecer comunicación con los líderes sociales y mesas de diálogo con las instituciones involucradas, sin embargo, estas acciones no son suficientes ya que existe una falta de articulación entre las diferentes organizaciones del Estado para poder acelerar los procesos de denuncia de actos violentos, vacíos legales.

Gráfico N° 15

Declaraciones de entrevistas a autoridades en relación con el trabajo en conjunto con otras organizaciones o líderes sociales



Elaboración: propia

Además, a partir de las entrevistas y de la información recolectada se elaboró un mapa de actores, su nivel de vinculación con el CEM

y el nivel de influencia con respecto al respeto de los derechos de las usuarias y a la prevención de la violencia.

Es importante por parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que se promueva una interacción entre todos los actores.

Tabla N° 27

Matriz de aproximación al nivel de interés de actores y agentes

ACTOR O AGENTE	ALTO INTERÉS	INTERÉS MEDIO	POCO INTERESADO
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.		X	
Ministerio Público			X
Policía Nacional del Perú		X	
Instituciones educativas		X	
Comunidad		X	
Medios de comunicación		X	

Fuente: elaboración propia

Este cuadro fue elaborado gracias a las entrevistas realizadas a los trabajadores y autoridades locales y fue complementado con conocimientos anteriores al estudio.

En el cuadro podemos observar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos posee una relación de interés medio con los CEM. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre muchas de sus funciones, es el responsable de capacitar y acreditar a los defensores públicos especializados en materia penal y de familia de competencia del sistema. Así también es importante que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos pueda establecer mecanismos mucho más prácticos para agilizar los trámites de aquellas mujeres víctimas de violencia y sus violentadores.

Así también, según un informe de la Defensoría del Pueblo (2019), el Ministerio Público debería disponer una mayor creación de unidades de investigación forense debidamente equipadas con peritos, Cámaras Gesell y laboratorios para agilizar los trámites previos al planteamiento de la denuncia. Es importante que los Centros de Emergencia Mujer y la Defensoría del Pueblo trabajen de manera coordinada para no tener que repetir los procesos psicológicos y de salud de las víctimas.

Por otro lado, el informe indica que es importante que la Policía Nacional del Perú disponga de un buen personal especializado para la protección de las usuarias. Existen algunos resultados como la instalación de CEM en algunas comisarías, pero esto no es suficiente como para tener un trabajo en conjunto entre estas organizaciones, en coordinación con el Ministerio del Interior.

La participación de las instituciones educativas, medios de comunicación y comunidad es importante como un medio de prevención y apoyo a la difusión de los programas del CEM y de los derechos que poseen las mujeres víctimas de violencia. Es a través del trabajo de los medios con las comunidades que se puede llegar a prevenir actos de violencia o difundir acciones en contra de estos hechos.

Se han dado casos de violencia contra la mujer en donde la parte de la denuncia se hace de manera muy rápida por la exposición en medios de comunicación, sin embargo, los procesos judiciales demoran mucho y ya no se les da el seguimiento necesario. Por ejemplo, en el 2014, se procesaron cien casos, pero solo tres terminaron en sentencia efectiva. En 2015, de 103 casos investigados, solamente 23 fueron sentenciados y, en 2016, la cifra mejoró a 31 de 100 denuncias. No obstante, aún hay un 70% de

procesos judiciales que no logran una sentencia, según un reporte publicado en un diario (SAUSA 2017).

En este fragmento de una entrevista a profundidad a una autoridad local, corroboramos la falta de coordinación entre organizaciones:

Entrevistas a profundidad a autoridades

“Lo que tenemos que hacer es trabajar coordinadamente entre los actores involucrados, con defensoría del pueblo, la fiscalía, etc. para frenar la violencia” (EPALC02).

La relación que se pueda establecer entre todas estas organizaciones será de gran ayuda para poder establecer un trabajo articulado y que provea de un mejor respaldo a las mujeres víctimas de violencia. Es así como estos actores actúan tanto en la parte de prevención, otros para la atención de usuarias o en la aplicación de penas y sanciones.

Gráfico N° 16

Declaraciones de entrevistas a autoridades y usuarias que denota la falta de comunicación entre organizaciones



“Nunca va a poder mejorar mientras sigan existiendo los vacíos legales, porque ellos actúan y el poder judicial no hace su parte. El mayor problema son los vacíos legales de los operadores de justicia” (EPALC01)

“Lo que tenemos que hacer es trabajar coordinadamente entre los actores involucrados, con defensoría del pueblo, la fiscalía, etc. para frenar la violencia” (EPALC02)

“Me quedaron muchas dudas, por ejemplo, si iba tener ayuda de un abogado, si correspondía un examen con el médico legista o que seguiría...ahhh si yo no pregunto que sigue, ni me explican” (EPUC05)

Fuente: elaboración propia

Como hemos apreciado en el gráfico anterior, actualmente existe una débil comunicación entre las organizaciones involucradas que al mismo tiempo causa confusión en las usuarias. Este no es un problema que solo se puede ver en este ámbito, en términos generales, en el Perú los actores trabajan de manera dispersa siempre bajo sus propios objetivos. Es importante una colaboración efectiva entre todos los miembros que se vea reflejada en un proceso eficaz y que se pueda cumplir de manera plena.

A pesar de que existen procesos donde las instituciones se relacionan para la erradicación de la violencia familiar y sexual, estos organismos no trabajan de manera articulada. El CEM le falta un mayor posicionamiento e inclusión de los actores locales, para que junto a ellos puedan congregar a autoridades, instituciones públicas y organizaciones de base.

Es así como el artículo de la Defensoría del Pueblo indica que un problema que se tiene es la impunidad que se da entre los hechos de violencia, es así como entre los años “2012 y 2018, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables registró un total de 799 víctimas de feminicidio, mientras que el Instituto Nacional Penitenciario informó que, en ese mismo período, contaban en sus instalaciones con 237 personas condenadas por el mismo delito, es decir solo el 30%” (Defensoría del Pueblo 2019: 7).

Otro punto importante es que la Defensoría de Pueblo destaca lo siguiente:

El 41% de las fiscalías provinciales penales y el 31% de las fiscalías especializadas no les otorga valor probatorio a los informes psicológicos permitidos por los Centros Emergencia Mujer. Por ejemplo, las Fiscalía Penales Provinciales (FPP) no consideran el valor probatorio de los informes emitidos por el CEM debido a que no es realizado por los peritos del IML (36%), no se ajustan a los parámetros del IML (4%), entre otros. (Defensoría del Pueblo 2019: 82).

La idea es poder agrupar a todas las organizaciones públicas o privadas que tengan un interés en contra la violencia familiar y sexual. Según la OMS (s/f) en su recomendación número 4 propone que los diferentes líderes sociales, políticos, religiosos y/o que tengan algún tipo de influencia en la comunidad, puedan ejercer una importante labor en la sensibilización y modificar conceptos o creencias erróneas sobre el problema. Son actores que están totalmente involucrados con la sociedad y que pueden influir directamente en ella.

La Organización Mundial de la Salud (s/f) recomienda “Establecer, ejecutar y supervisar planes de acción multisectoriales para abordar la violencia contra la mujer”, en donde los gobiernos

reconozcan públicamente el problema y se involucre a todos los programas relacionados a la salud pública, sociales y normativos.

También sostiene la OMS:

La eliminación de la violencia contra la mujer exige que distintas instancias (a saber, los servicios de salud y sociales, las organizaciones religiosas, el sistema judicial y la policía, los sindicatos y las empresas, así como los medios de comunicación) tomen medidas concertadas y coordinadas. Es necesario que se establezca un mecanismo oficial con los recursos suficientes para coordinar los esfuerzos multisectoriales, a ser posible en el nivel más alto de las instancias políticas (s/f).

5.1.4. Hallazgo 4: Ineficacia de los planes de comunicación del CEM hacia la comunidad

Uno de los hallazgos que se encontró durante la investigación fue la ineficacia de los planes de comunicación que existe entre el CEM y su comunidad, esta comunicación es carente de una verdadera empatía con las usuarias que asisten al programa y además se identificó la presencia de mitos frente al acto de denuncia.

¿Qué se entiende por comunicación? Una comunicación efectiva es aquella que interactúa de forma apropiada y oportuna con información requerida y útil, con un grupo de personas, con un propósito común y “se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario, hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender. Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito” (PCM 2015: 56).

Estas dificultades en la comunicación entre las usuarias, la comunidad y el CEM, no permite una adecuada atención y por ende dificulta el cumplimiento de los objetivos de la prevención de la violencia familiar y sexual.

De las 10 entrevistas a usuarias, 7 de ellas mencionaron que asistieron al CEM con miedo o temor. Además, 3 de 10 entrevistadas, mencionaron que el personal del CEM habría realizado preguntas incómodas o que no se habían sentido comprendidas totalmente por el personal, hasta una de ellas mencionó que el personal de atención debía ser totalmente femenino para atender las denuncias.

Cada CEM está constituido por un equipo mínimo de profesionales, conformado por un o una admisionista, un/a abogado/a, un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social y el o la promotor/a social quien es responsable de la labor preventiva promocional en la comunidad. El o la promotor/a es quien trabaja enfocado principalmente hacia un público femenino, pero es de mucha importancia trabajar al mismo tiempo con los varones de manera responsable y comprometida.

Frente a este hallazgo se trabajó con dos variables: la primera, sobre la adecuada comunicación y empatía del personal del CEM hacia las usuarias; y la segunda, sobre la presencia de estereotipos, mitos y temores de las usuarias alrededor de la denuncia de un acoso o de un caso de violencia.

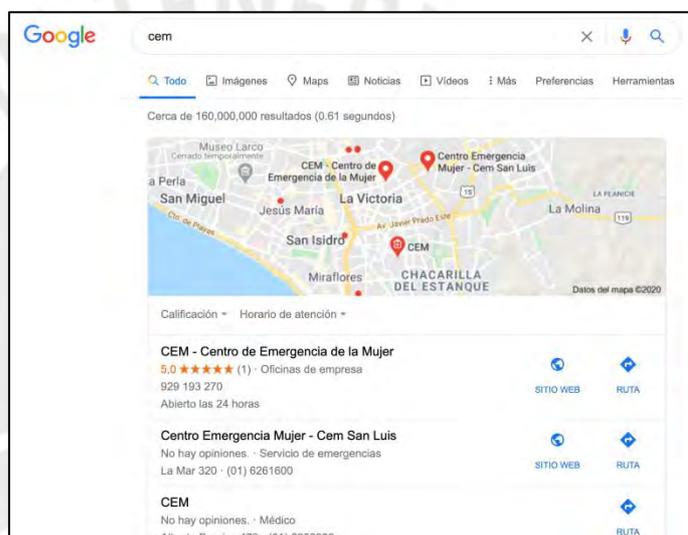
5.1.4.1. Variable1: Comunicación adecuada, horizontal y empática del personal del personal del CEM con las usuarias

En relación con los canales de comunicación, uno de los estándares para mejorar la calidad es tener diferentes canales de atención que puedan brindar accesibilidad al usuario y por ende una mejor comunicación. Estos canales de atención deben ser: presencial, telefónico, virtual y móvil. Para analizar estos estándares, el Manual de atención ciudadana plantea una clasificación de básico, medio y avanzado para evaluar el nivel de cumplimiento al estándar (PCM 2015).

Si aplicamos estos conocimientos al CEM con relación al uso de canales virtuales, al buscar CEM por medio de la Internet lo primero que sale es una ventana del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables donde indican las sedes y sus números de atención, pero este no indica un correo de atención como pide el manual en una clasificación básica.

Fotografía N° 4

Búsqueda de la palabra CEM en www.google.com del 2020.04.18



Fuente: elaboración propia

Con relación a la movilidad, se sabe que existe en los CEM la atención de las asistentes sociales, que se desplazan fuera de la entidad para la atención, sin embargo, no tenemos en el recojo de información un claro indicador de que este estándar se esté cumpliendo de manera correcta.

Es de conocimiento que los CEM cumplen con el nivel básico dentro del canal presencial, atendiendo en una sede institucional y teniendo un horario de atención de por lo menos 8 horas. Además, el CEM se apoya en la atención del canal

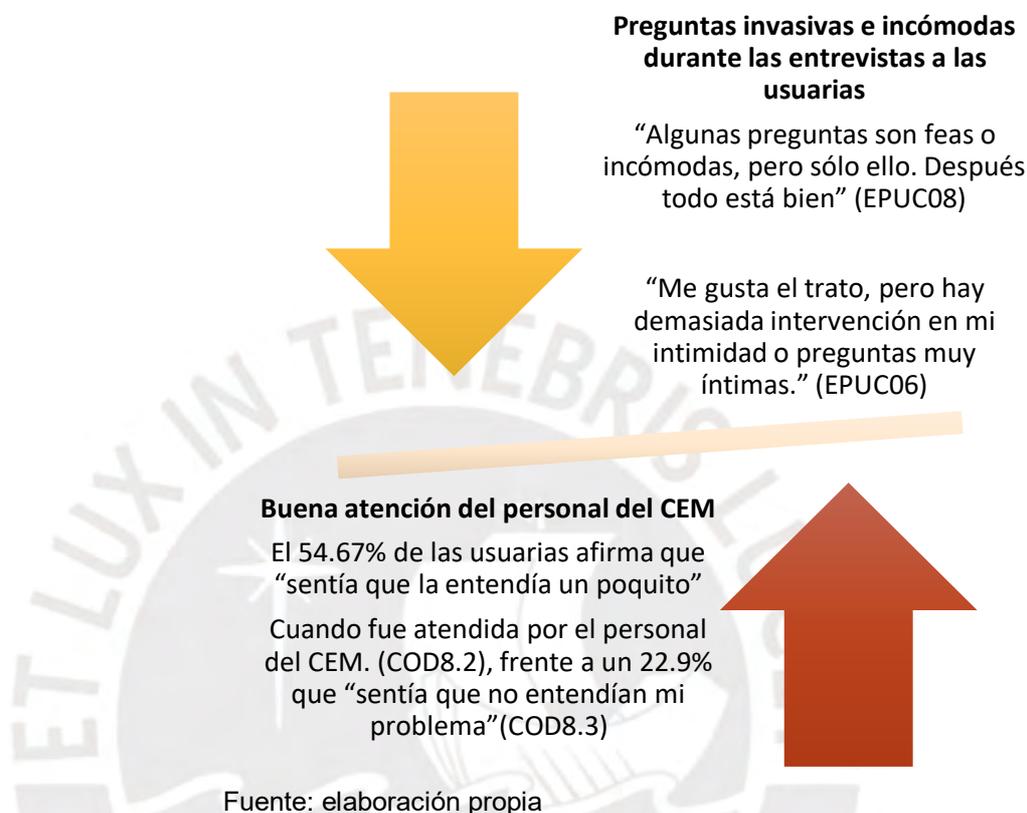
teléfono de la línea 100 de donde se derivan algunos casos hacia las sedes del CEM.

Con relación a la forma de comunicación, el 54% de las usuarias considera que sentía que “la entendían un poquito” cuando fueron atendidas en el CEM, destacando la atención del personal. Sin embargo, existe un 22.91% que considera que “sentían que no entendían su problema”, debido a que consideran que les realizaron algunas preguntas dentro de la intervención que consideraron invasivas, incómodas, y que les produjo vergüenza responder.



Gráfico N° 17

Testimonios recogidos de las entrevistas a profundidad a usuarias y del trabajo de investigación de campo



Existe un punto de quiebre durante el proceso de denuncia que marca la atención de las usuarias y que genera una incomodidad general durante el proceso: la realización de preguntas íntimas durante su entrevista. Este punto genera que las usuarias no puedan calificar el servicio del CEM con un buen calificativo.

Frente a esto nos planteamos la pregunta de ¿cuál es el límite entre el respeto la privacidad de las personas y su libertad para continuar la denuncia? ¿Qué tanta empatía debería mostrar el personal del CEM para que pueda obtener toda la información necesaria para poder hacer una denuncia formal en favor de la víctima sin que esta se sienta intimidada?

Como hemos visto en el marco teórico el primer concepto a trabajar es calidad humana de atención y sus factores, que se basa en el respeto hacia los derechos humanos durante todo el proceso de atención de las usuarias. Este concepto debe verse reflejado en un protocolo donde las usuarias no se sientan intimidadas y sientan la protección de su privacidad. Otro punto importante es la falta de privacidad con las que cuentan las usuarias dentro de los CEM al ser entrevistadas. Como hemos visto en otros hallazgos, la falta de privacidad en los ambientes no permite la generación de ambientes donde se pueda dar una buena comunicación.

Además, dentro de las especificaciones de mejoramiento de los CEM según el informe de la Defensoría del Pueblo (2019) se recomienda que dentro de las instrucciones se implemente un buzón de sugerencias, el cual debe ser revisado por el coordinador. Sin embargo, durante la investigación de campo no se pudo acceder a estos archivos con el fin de conocer las sugerencias que se aplican en estos buzones.

Por lo anteriormente dicho, se puede inferir que existe un buen trato hacia las usuarias por parte del personal de atención del CEM; sin embargo, no se están usando buenas metodologías de comunicación que permitan que la usuaria se sienta cómoda y en un ambiente empático para contar su caso.

Según el protocolo de validación de los Centro de Emergencia Mujer (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social s/f: 20) indica que: “El/la profesional de psicología debe permanecer calmado/a y transmitir serenidad, a pesar de lo que sienta respecto a la situación. Debe contener y colocar límites con respeto y cuidado. No debe infravalorar la sensación de peligro

expresada por la persona en crisis”; sin embargo, esto no se ve reflejado en la intervención, siendo un hecho invasivo para algunas usuarias, que solo alimenta su temor y miedo frente a la situación.

Además, existe el compromiso del personal del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual de que todo trabajador del CEM debe desarrollar “una comunicación asertiva, cordial y directa con mis colegas y los usuarios, practicando y promoviendo los derechos del interlocutor: derecho a poder pedir, poder dar, poder recibir y poder rechazar” (MIMP 2015).

5.1.4.2. Variable2: Presencia de estereotipos, mitos y temores de las usuarias alrededor de la denuncia de un acoso o de un caso de violencia

Uno de los factores identificados durante la investigación es que existían muchos tabúes frente al hecho de denunciar. Por ejemplo:

La violencia de género procede de la desigualdad entre hombres y mujeres, siendo el resultado de la creencia, alimentada por la mayoría de las culturas, de que el hombre es superior a la mujer con quien vive, que es posesión suya y que puede ser tratada como considere adecuado. Es el modo de afianzar ese dominio, por lo que la violencia de género no es un fin en sí mismo, sino un instrumento de dominación y control social (Álvarez et al. 2016: 12).

En la sociedad peruana, marcada por el machismo ha permitido que exista un conjunto de mitos en relación con la violencia: “Los hombres son violentos por naturaleza”, “las mujeres que son o han sido golpeadas se lo han buscado”, “la violencia familiar ocurre más a menudo dentro de los grupos sociales pobres”, son algunas de las frases que se pueden oír de manera cotidiana.

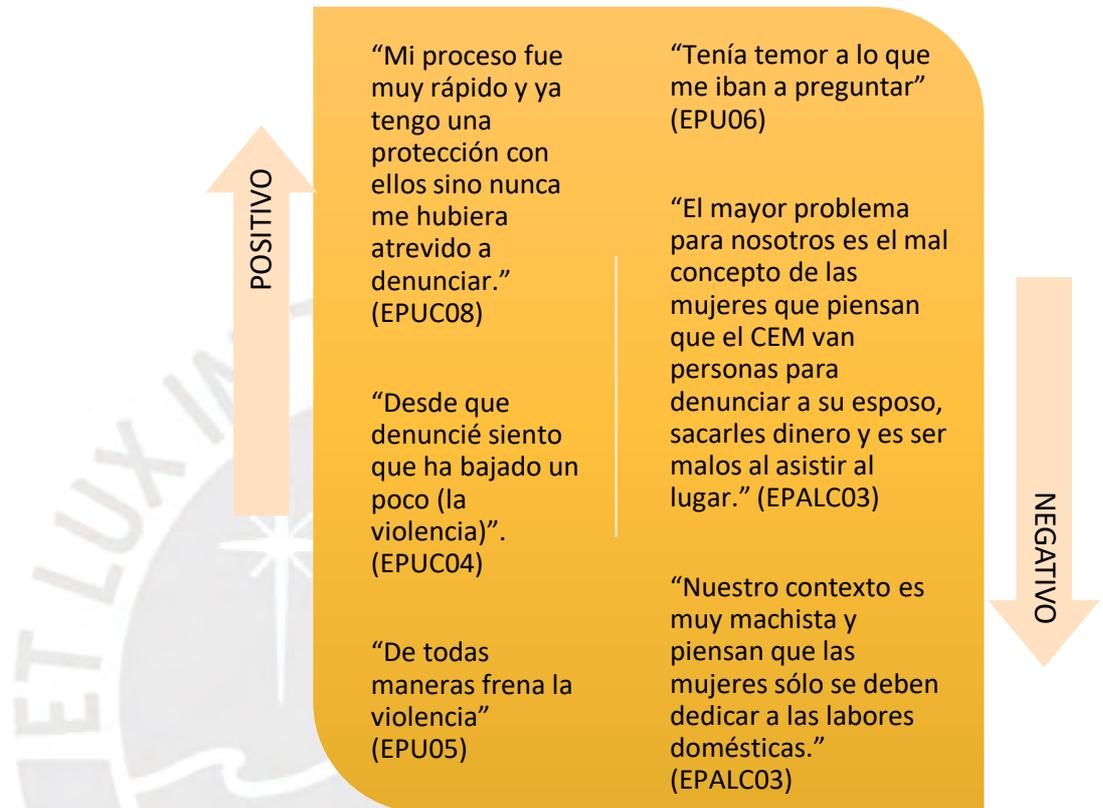
Según el Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzoka: “En todo el mundo las mujeres viven cotidianamente en la subordinación, la explotación, la invisibilidad, la falta de libertad y derechos, la opresión y la violencia y, por tanto, sólo se apunta a la verdadera raíz del problema cuando se hace un análisis social de las relaciones de dominio/sumisión” (Álvarez et al. 2016: 12).

Según el estudio, a pesar de que el 50.97 % de las usuarias afirma haber encontrado una solución a su problema tras la atención recibida en el CEM, existe un alto porcentaje de usuarias (31.37 %) quienes afirman que no encontraron una solución a su problema. Estos dos porcentajes son el reflejo de un conjunto de mitos alrededor de acudir al CEM para realizar una denuncia. Es así como muchas de las mujeres no acuden a denunciar el acto violento, por vergüenza, por miedo, o porque creen que no van a encontrar una solución a su problema.

Además, se conoce que hay otros mitos alrededor de realizar la denuncias en el CEM, por ejemplo, existe la creencia que este centro es solo para personas de bajos recursos, que ser víctimas de violencia está bien porque son mujeres, o que si denuncian lo hacen con el propósito de obtener algún beneficio económico de sus parejas: *“Tienen el mal concepto de que estos servicios son para personas de escasos recursos y nosotros no discriminamos a ningún usuario, esa es la consigna del CEM” (EPT06).*

Gráfico N° 18

Testimonios recogidos de las entrevistas a profundidad a usuarias en relación con los mitos sobre denunciar un acto de violencia



Fuente: elaboración propia

Frente a esto, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2012a) realizó una publicación en donde plasma un plan de comunicación de prevención de la violencia el cual se basa en canales como talleres de comunicación directa o el uso de murales o paneles informativos a los ingresos de los centros.

Estos canales manejan mensajes como: “prevención de la violencia contra la mujer”, “prevengamos la violencia familiar y sexual” y utilizan mensajes fuerza como “más vale prevenir que lamentar”, “más vale prevenir que reprimir” o “prevengamos los hechos de violencia contra la mujer”, “detengamos una muerte”, “ni una muerte más”. Según sus investigaciones este tipo de

mensajes puede causar algún tipo de efecto en asociaciones, líderes sociales o autoridades, pero sin resultados masivos o de alto impacto.

Por otro lado, se utilizan canales masivos como prensa, radio, televisión, internet, folletos, medios alternativos, etc. con el objetivo de lograr un cambio de comportamientos culturales basados en la violencia familiar y sexual.

Después del análisis del documento que contiene los lineamientos para acciones preventivas promocionales de los Centros de Emergencia Mujer (MIMP 2012b), implementado por el CEM, se observa que existen muchos planes de prevención sobre la violencia. En estos se tratan lo siguiente:

Temas relacionados a violencia familiar y sexual (género, mitos, abuso sexual, feminicidio, tipos de violencia, etc.), temas de interés actuales para la opinión pública que están siendo tratadas en los medios masivos (discusión de proyectos de ley, violaciones, noticias sobre violencia física, etc.), conmemoración de fechas importantes (Día Internacional de la Mujer, Semana de los Derechos del Niño, Día Internacional de la No Violencia contra la mujer, etc.) y campañas de tipo preventivo y promocional que se realizan periódicamente o de acuerdo a la coyuntura” (MIMP 2012b: 56).

El CEM ha implementado dentro de sus programas de comunicación la producción de un programa radial, donde uno de los pilares de comunicación son los mitos, pero a través del programa la Caravana Amiga hacen diferentes juegos donde se ha implementado el Tumbamitos donde atacan directamente mitos sobre la violencia. En este juego se arman dos torres de latas donde cada una contiene un mito, la participante va a intentar derribar la torre y al derribarlas, se va leyendo el mito y se hace la aclaración con la realidad. Algunos mitos en la

dinámica son los siguientes (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 61):

Mito: La violencia familiar es un asunto privado que sólo compete al y la mujer. Realidad: La violencia familiar es un problema extenso que tiene costos altos para toda la sociedad. Cuando hablamos de la violación de los derechos humanos de una víctima que posiblemente no sepa cómo escapar del problema y que además puede estar en peligro, el problema se vuelve responsabilidad de todos(as) (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 62).

Mito: A las mujeres maltratadas les debe gustar el maltrato o de lo contrario abandonarían a sus parejas. Realidad: Existen múltiples razones de índole emocional, social y económica por las que una mujer no abandona a al agresor. Además, los sentimientos de culpa y vergüenza frecuentemente le impiden pedir ayuda, lo que de ninguna manera significa que le guste la violencia (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 62).

Mito: Es perfectamente normal que un esposo golpee a su mujer en ciertas circunstancias. Realidad: La violencia es una violación a los derechos humanos de las personas. En ninguna circunstancia se tiene derecho de abusar de otra persona. Si bien es cierto que los conflictos provocan rabia, la violencia no es la única manera de expresarla, y dista mucho de ser la más adecuada (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 62).

Mito: Las mujeres que son o han sido golpeadas “se lo han buscado”, debe haber hecho algo malo para provocar la violencia. Realidad: Aunque la conducta de una mujer provoque enojo en su pareja, esto no justifica el que sea maltratada. La

conducta violenta es responsabilidad absoluta de quien la ejerce (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 63).

Mito: La violencia es un problema privado entre dos adultos y no tiene por qué hacerse pública. Realidad: Las estadísticas demuestran que la violencia familiar es un problema extenso que tiene costos altos para toda la sociedad. Cuando hablamos de la violación de los derechos humanos de una víctima que posiblemente no sepa cómo escapar (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 63).

Mito: Los(as) niños(as) no son afectados por la violencia contra sus madres. Es más importante para los niños / niñas tener a sus padres juntos. Realidad: Los niños / as al no ser sujetos de la agresión, lo son indirectamente porque son testigos presenciales del maltrato que realiza el hombre a la mujer (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 63).

Mito: La violencia familiar no es un problema frecuente. Realidad: La violencia familiar es un problema frecuente, en Lima, el 82,2% de mujeres, respondieron conocer a alguna mujer vecina, familiar o amiga que en el último año ha sido víctima de violencia (Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 2010: 63).

Por otro lado, en la Segunda Supervisión a nivel nacional 2018 de la Defensoría del Pueblo (2019: 66) se consultó la opinión de las y los coordinadores del CEM supervisados sobre algunas afirmaciones que suelen darse relacionados a los estereotipos de género. Entre las preguntas estaba “actualmente la ley sanciona como ‘acoso’ actos de galantería”, a donde la el 68% de encuestados respondió en desacuerdo y el 32% como de acuerdo. Otra de las interrogantes fue: “una mujer que se viste

provocativamente está buscando que la acosen sexualmente” donde un 99% respondió en desacuerdo, pero un 1% estuvo acuerdo con la afirmación. Este estudio se realizó en de 366 personas.

Esto nos da a denotar de que a pesar de que el personal del CEM está capacitado en temas de derechos humanos y de buen trato hacia la usuaria, aún existen mitos y estereotipos para trabajar, por lo que es necesario acciones para la sensibilización y capacitación de los profesionales que integran los CEM, para poder identificar, cuestionar y erradicar los estereotipos que puede afectar a las usuarias.

A pesar de que en los planes de desarrollo de acciones de prevención y promoción de los CEM, existe un Especialista en Comunicación, estos especialistas no fueron identificados, los cuales son los responsables de hacer un diagnóstico situacional de la zona de intervención, caracterización de la población, identificación de actores sociales, análisis de redes y su tipo de interrelación y generar un informe para generar un plan de intervención y que pueda ser un buen nexo entre el personal del CEM que cumple labores dentro de la oficina y la comunidad.

La lucha contra los mitos y estereotipos sobre la violencia hacia la mujer y el derecho de denunciar debe darse en un contexto social mucho más macro, donde se debe dar una intervención masiva de los medios de comunicación, donde se incluya a las mujeres víctimas de violencia, a erradicar pensamientos equivocados en los mismos equipos del CEM y dar a conocer que la violencia no es un hecho que daba ser socialmente aceptado.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Los factores que limitan la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir son:

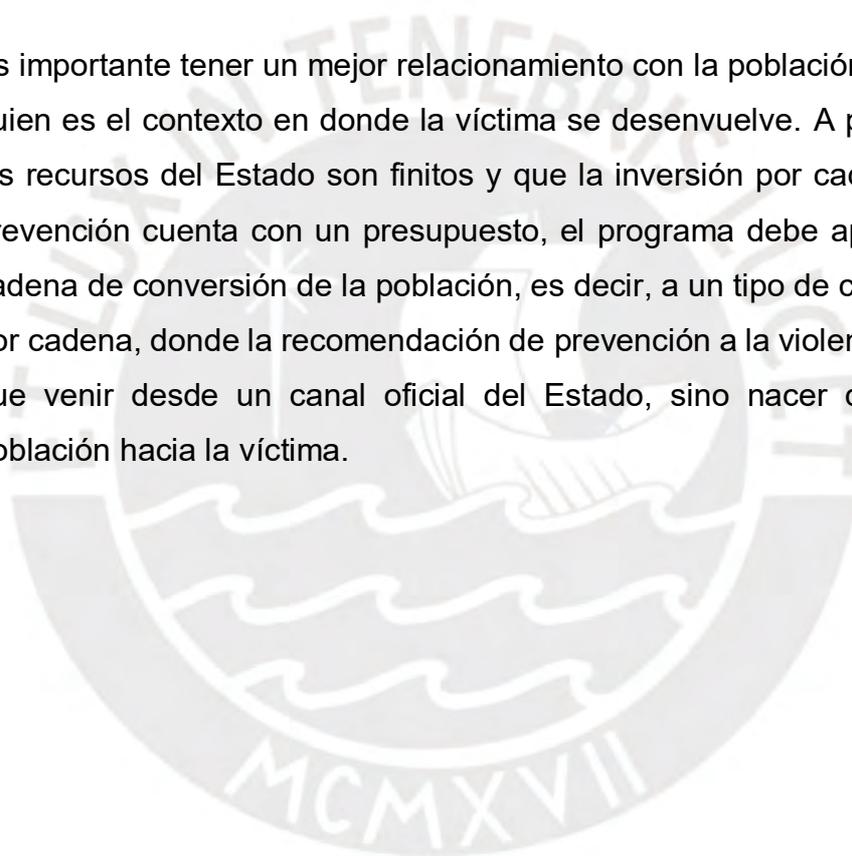
- A) Poco conocimiento respecto a los enfoques de derecho y género, tanto de los y las trabajadoras del CEM, como de las usuarias, de los distritos de Ayacucho y El Porvenir. Esto hace que el vínculo de cooperación entre ambos sea débil, pues por un lado, los y las trabajadoras del CEM no conocen a plenitud los derechos de las usuarias ni el enfoque de género implementado en el servicio, y las usuarias al desconocer sus derechos no se atreven a reclamar o alzar su voz de inconformidad ante la vulneración de alguno de sus derechos, lo que deriva en un servicio infructuoso que contribuye poco con la lucha frontal a la violencia de género en ambos distritos.
- B) Las inconsistencias y vacíos en el proceso de atención que brindan los y las trabajadoras de los CEM a las usuarias. El CEM tiene una Guía de atención integral para la atención a las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual, la cual consta de cuatro etapas de atención, donde detalla paso a paso cada servicio que brinda, es más dice desde dónde empieza la atención y dónde termina, también detalla que profesionales atenderán en cada etapa, pero lamentablemente, los y las trabajadoras del CEM no informan completamente a las usuarias, en consecuencia, las usuarias no saben la ruta a seguir cuando inician en el circuito de atención, ni hasta donde será el acompañamiento del CEM en sus casos. Esta información a medias les genera incertidumbre y desosiego, lo que provoca cierta desconfianza al servicio emprendido por el Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, limitando su éxito.

- C) Existe poco trabajo articulado entre el CEM y los diversos actores involucrados en el problema social, pese a que existe un plan del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para la “creación y/o fortalecimiento de las redes institucionales y comunitarias orientadas a enfrentar la violencia familiar y sexual” (Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables s/f: 89).
- D) Ineficacia de los planes de comunicación que existe entre el CEM y su comunidad. El tipo de comunicación utilizada es carente de una verdadera empatía con las usuarias que asisten al programa, asimismo, se identificó la presencia de mitos frente al acto de denuncia.

RECOMENDACIONES

1. Como se ha demostrado tanto al personal laboral y a las usuarias del CEM les falta conocimientos plenos sobre los enfoques de derecho y género, lo cual no ayuda al cumplimiento del objetivo institucional. Pues la atención en el CEM es una interacción entre los y las trabajadoras y las usuarias, esta interacción se da entre personas que forman parte de la misma sociedad machista que de cierta manera ha normalizado algunos tipos de violencia. Por lo que desde la gerencia social se tiene que implementar políticas públicas dando prioridad al replanteamiento de la educación; enseñar desde la infancia a las mujeres y varones cuáles son sus derechos y a defenderlos, para tratar de generar una sociedad con más consideración y respeto hacia el prójimo.
2. Es importante redistribuir y reorganizar los espacios de los CEM, para generar espacios de comunicación entre el personal del CEM y las usuarias, para brindar espacios seguros y confidenciales. En ese sentido desde la gerencia social se debería entablar políticas sociales que induzcan el actuar de los y las trabajadoras del CEM a aprovechar al máximo la infraestructura con la que se cuenta, también, implementar campañas de difusión sobre políticas de proactividad, ya que no se trata de exigir un mayor presupuesto sino saber gastarlo.

3. Para la gerencia social es importante el análisis de las políticas públicas impartidas; entre ellas, como se lleva a cabo los procesos de prevención, intervención y protección de las mujeres víctimas de violencia, pues existe un gran déficit de atención, que se ve reflejado por la poca capacitación al personal, procesos incompletos, infraestructura inadecuada y poco trabajo articulado entre actores sociales.
4. Desde la gerencia social se debería implementar un plan de seguimiento y monitoreo a los CEM para saber si el programa funciona o no.
5. Es importante tener un mejor relacionamiento con la población en general, quien es el contexto en donde la víctima se desenvuelve. A pesar de que los recursos del Estado son finitos y que la inversión por cada acción de prevención cuenta con un presupuesto, el programa debe apuntar a una cadena de conversión de la población, es decir, a un tipo de comunicación por cadena, donde la recomendación de prevención a la violencia no tenga que venir desde un canal oficial del Estado, sino nacer de la misma población hacia la víctima.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁLVAREZ, Mariángeles, Ana SÁNCHEZ y Pepa BOJÓ

2016 *Manual de atención psicológica a víctimas de maltratar machista*. Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa. Guipúzcoa. Consulta: 11 de abril del 2020. <https://www.cop.es/GT/Manual.pdf>

ARRUÉ, Jorge

2014 *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Tesis de maestría en Gestión Pública. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

ASAMBLEA GENERAL DE LA ONU

2009. *Resolución 1889 del Consejo de Seguridad sobre las Mujeres y la Paz y la Seguridad*. Consulta: 27 de junio del 2021. acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/8236.pdf

1995 *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer*. Consulta: 15 de febrero de 2020. <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>

1992 *Recomendación general 19 de la Cedaw*. Consulta: 12 de enero de 2020. https://violenciagenero.org/sites/default/files/cedaw_1992.pdf

1979 *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. Consulta: 27 de junio 2021. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>

1976a *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Consulta: 27 de junio de 2021. <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>

1976b *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.*
Consulta: 27 de junio 2021.
<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>

1967 *Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer.*
Consulta: 30 de agosto de 2018.
<https://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/onu/igualdad/sexual/1967-Declaracion-eliminacion-discriminacion-contra-la-mujer.pdf>

1948 *Declaración Universal de los Derechos Humanos* Consulta: 30 de agosto de 2018. <http://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/europa/CDFUE/CartaDerechosFundamentalesUnionEuropea-v2007.htm#Expl-a1>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2015 *Ley N.º 30364.* Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Lima, 6 de noviembre. Consulta: 14 de julio del 2021.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>

2003 *Ley N.º 27942.* Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual. Lima, 5 de febrero.

2002 *Ley N.º 27867.* Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Lima, 8 de noviembre.

1997 *Ley N.º 26842.* Ley General de Salud. Lima, 9 de julio.

1993 *Ley N.º 26260.* Ley de protección frente a la violencia familiar. Lima, 25 de junio. Consulta: 14 de julio del 2021.
<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/mujer/TUOLPFVF.HT>

M

CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (CIDH)

2014 *Caso J. vs. Perú*. Sentencia: 20 de noviembre del 2014. Consulta: 14 de diciembre del 2019. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/fichas/jvsperu.pdf>

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

2019 *Supervisión de fiscalías provinciales especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Lima

2018 *Reporte de Adjuntía 002-2018/DP/ADM – Violencia contra las mujeres: perspectivas de las víctimas, obstáculos e índices cuantitativos*. Lima. Consulta: 11 de abril del 2020. <https://www.defensoria.gob.pe/documentos/reporte-de-adjuntia-002-2018-dp-adm-violencia-contra-las-mujeres-perspectivas-de-las-victimas-obstaculos-e-indices-cuantitativos/>

¿Qué hacemos? Consulta: 29 de junio del 2021. <https://www.gob.pe/869-defensoria-del-pueblo-que-hacemos>

EL ESPECTADOR

2014 “Violencia contra las mujeres en Honduras va en aumento según la ONU”. *El Espectador*. Bogotá, 7 de julio. Consulta: 30 de agosto de 2019. <https://www.elespectador.com/noticias/elmundo/violencia-contra-mujeres-honduras-va-aumento-segun-onu-articulo-502967>

ESCOBAR, Guillermo

2004 *II Informe Sobre los derechos humanos. Derechos de la mujer*. Consulta: 30 de agosto de 2018. Madrid. Consulta: 20 de diciembre del 2019. http://www.portalfio.org/wp-content/uploads/2015/07/FIO.INF_0002.2004.pdf

FLORES, Nora

2015 *Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo*. Tesis de maestría en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

FRASER, Nancy

2009 *Scales of Justice. Remaining Political Space in a Globalizing World*. Nueva York: Columbia University Press

FUNDACIÓN ACCION PRO DERECHOS HUMANOS

Tabla de derechos humanos 2.0. Cuadro de normas y mecanismos para la Protección de los Derechos Humanos. Consulta: 26 de agosto de 2018.
<https://www.derechoshumanos.net/derechos/index.htm#medidas>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2019 *Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019* [informe]. Lima. Consulta: 10 de abril del 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf

2018a *Perú: Perfil sociodemográfico. Informe nacional. Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas* [informe]. Lima. Consulta: 10 de abril del 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf

2018b *Series anuales de indicadores principales de la ENDES 1986-2017* [informe]. Lima. Consulta: 10 de mayo del 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1643/libro.pdf

2018c *Resultados definitivos* [informe]. Lima. Consulta: 11 de abril del 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/00TOMO_01.pdf

2014 *Encuesta demográfica y de salud familiar* [informe]. Lima. Consulta: 11 de abril del 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf

MINISTERIO DE JUSTICIA

1991 *Decreto Legislativo 635*. Código Penal. Lima, 3 de abril. Consulta: 14 de agosto del 2020. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0034/codigo-penal-29.07.2020.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y DESARROLLO SOCIAL

2010 *Plan nacional contra la violencia hacia la mujer 2009-2015*. Consulta: 15 de agosto del 2020.
https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/normativas/304_PNCVHM_2009-2015.pdf

s/f *Guía de atención integral de los Centros Emergencia Mujer* [manual]. Lima. Consulta: 24 de mayo del 2020.
https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/GUIA-DE-ATENCION-DE-LOS-CEM.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES (MIMP)

2017a *Sistema de Registro de Casos de los Centros Emergencia Mujer a nivel nacional - Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual*. Consultado: 11 de abril del 2020. <https://observatorioviolencia.pe/datos-2/datospncvfs/>

2017b *Conceptos fundamentales para la transversalización del enfoque de género* [manual]. Lima. Consulta: 21 de junio del 2020.

<https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dcteg/Folleto-Conceptos-Fundamentales.pdf>

- 2016a *Plan nacional de fortalecimiento a las familias 2016-2021*. Consulta: 15 de agosto del 2020. http://infanciaymedios.org.pe/wp-content/uploads/Plan-nacional-de-fortalecimiento-de-las-familias-2016-2021_compressed.pdf
- 2016b *Violencia basada en género. Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado*. Lima. Consulta: 23 de junio del 2020. <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvvg/mimp-marco-conceptual-violencia-basada-en-genero.pdf>
- 2016c *Decreto Supremo N.º 0088-2016-MIMP, que aprueba el Plan nacional contra la violencia de género 2016-2021*. Lima, 25 de julio. Consulta: 14 de abril del 2020. <https://www.mimp.gob.pe/empresasegura/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-contr-la-viol-DS-008-2016-mimp.pdf>
- 2015 *Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 33-2015-MIMP/PNCVFS_DE*. Lima. 10 de julio. Consulta: 13 de mayo del 2020. https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/normativas/PLAN_13102_2015_RDE_036-2015_COMPROMISO_ETICO_DEL_PERSONAL_DEL_PNCVFS.PDF
- 2012a *Plan nacional de igualdad de género 2012-2017*. Consulta: 15 de agosto del 2020. https://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf
- 2012b *Lineamientos para las acciones preventivas promocionales de los centros de emergencia mujer*. Lima. Consulta: 12 de noviembre del 2020.

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/procesos/ineamientos_acc_prev_cem.pdf

Perú: número de casos atendidos en los centros emergencia mujer – CEM.

Consulta: 11 de abril del 2020.

https://app.mimp.gob.pe/GeomimpWeb/recursos/paginas/reporte_geomimp/reporte.xhtml

s/f *Estrategias para enfrentar la violencia en zonas rurales* [plan]. Consulta:

18 de septiembre del 2019.

<https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/72/Estrategias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

NICOLÁS, John

2017 *La capacidad estatal de la Dirección de Lucha contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú en el año 2015*. Tesis de maestría en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas públicas y Gestión Pública. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

OBSERVATORIO NACIONAL DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

Estadísticas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual –

MIMP. Consulta: 15 de octubre del 2020.

<https://observatorioviolencia.pe/datospncvfs/#2> Magnitud de los casos atendidos por los CEM

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)

1994 *Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer Convención de Belém do Pará*. Belém do Pará.

Consulta: 12 de agosto del 2020.

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

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

s/f *Género y salud de la mujer*. Consulta: 18 de abril del 2020
https://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/summary_report/chapter6/es/index1.html

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (PCM)

2019 *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima. Consulta: 11 de abril del 2020. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/07/Norma-t%c3%a9cnica-de-calidad-de-servicio.pdf>

2015 *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género*. Lima. Consulta: 11 de abril del 2020. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

2007 *Decreto Supremo N.º 027-2007-PCM*. Lima, 22 de marzo.

2002 Acuerdo Nacional. Lima, 22 de julio. Consulta: 15 de agosto del 2020. https://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/acuerdo_nacional.pdf

1993 Constitución Política del Perú. Lima, 29 de diciembre. Consulta: 15 de agosto del 2020. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucionparte1993-12-09-2017.pdf>

PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR – AURORA

2020 *Boletín estadístico*. Lima. Consulta: 12 de abril del 2020. https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_enero_2020/BV_Enero_2020.pdf

RAMOS, Cariño

2013 *Análisis de la aplicación de las políticas públicas en el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Mimdes a través de los servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010*. Tesis de maestría en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

SALDARRIAGA, César, Milagritos BLASS, Ana PADILLA y María del Carmen OLIVERA

2016 *Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer*. Lima. Consulta: 18 de abril del 2020. <https://repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2019/01/MIMP-Guia-de-Atencion-CEM-web.pdf>

SAUSA, Mariella

2017 “Ni una menos: El 70% de procesos judiciales por feminicidios no logra sentencia”. *Perú 21*. Lima, 4 de noviembre. Consulta: 15 de agosto del 2019. <https://peru21.pe/peru/70-procesos-judiciales-feminicidios-logra-sentencia-382970-noticia/>

TRUCIOS, Jenny

2014 *Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010*. Tesis de maestría en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

UNIVERSITY OF MINNESOTA

1993 *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre 1993.*

Consulta: 30 de agosto de 2018.

<http://hrlibrary.umn.edu/instate/spanish/Se4devw.htm>

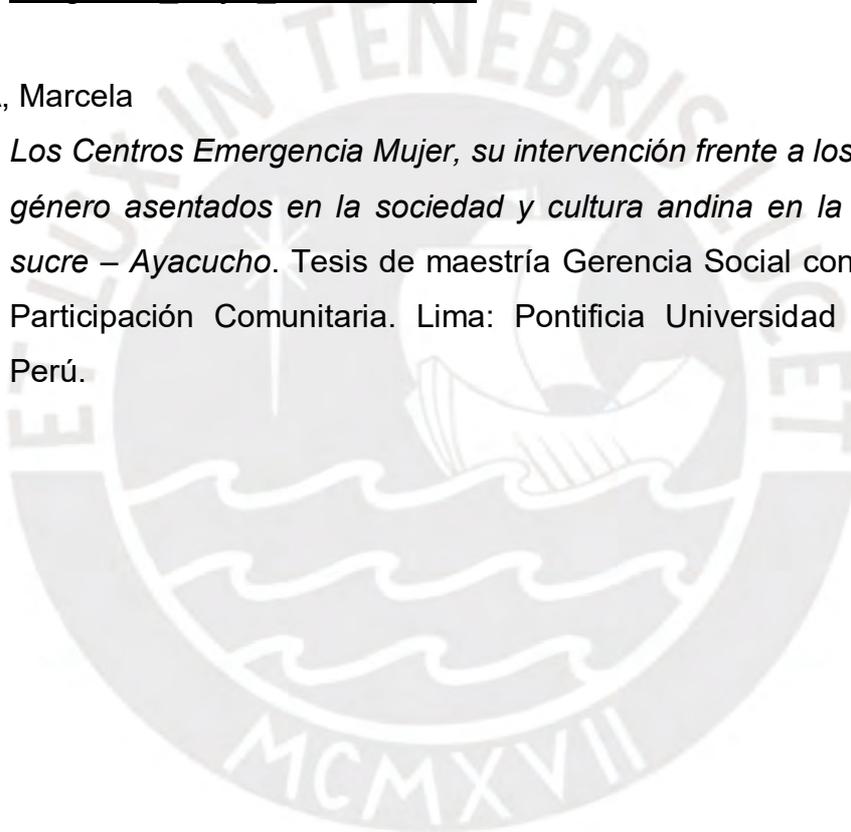
VIVIANO, Teresa

2007 *¿Qué son los Centros de Emergencia Mujer?* Consulta: 18 de abril del 2020

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Centros_Emergencia_Mujer_MIMDES1.pdf

ZAFRA, Marcela

2015 *Los Centros Emergencia Mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de sucre – Ayacucho.* Tesis de maestría Gerencia Social con mención en Participación Comunitaria. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.



ANEXOS

ANEXO 01. IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS CENTRALES

Cuadro N.2. ¿Qué encontré en mi trabajo de campo?

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	
¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?	
1.	Falta de un sistema de capacitación al personal de atención del CEM sobre ley de derechos de la mujer y sobre habilidades blandas que les permita relacionarse de manera efectiva con las usuarias. Muchas de las usuarias indican que en algunos casos el personal del CEM fue indiferente con su trato o que entendían solo en cierta medida el problema que ellas presentaban, de hecho, los casos de violencia psicológica no son tomados en cuenta.
2.	Existe un problema de comunicación eficiente, ya que no hay una buena orientación sobre el procedimiento a seguir, cuando la usuaria pone una denuncia. Debido a la cotidianidad, el personal laboral del CEM asume que las víctimas de violencia conocen el procedimiento a seguir. Además, no poseen conocimiento exacto de las responsabilidades del CEM hacia las usuarias. Por otro lado, se han creado ciertos “tabúes” entre las mujeres frente al hecho de denunciar un acto de violencia en el CEM.
3.	Podemos inferir que la calidad de la atención de los usuarios se ve influenciada por la inadecuada distribución de oficinas del CEM, lo cual no permite tener espacios íntimos y seguros donde las usuarias puedan relatar su problemática.

ANEXO 02. COMPARACIÓN CON PREGUNTAS INICIALES Y COMPARACIÓN ENTRE HALLAZGOS PRELIMINARES Y PREGUNTAS INICIALES

Cuadro N.3 Comparación de presunciones y hallazgos

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	
¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?	
PREGUNTAS ESPECÍFICAS (Presunciones)	HALLAZGOS PRELIMINARES
1. Examinar si los servicios de atención del Centro de Emergencia Mujer se implementan de acuerdo con el enfoque de derecho.	A. Conocimientos: Encontramos como resultado que tanto el personal del CEM Ayacucho como el CEM El Porvenir no estaría totalmente capacitado sobre la ley de derechos de la mujer, ni tampoco participa de charlas para desarrollar habilidades de mejora de atención.
	B. Conocimientos: Las capacitaciones no se dan de manera pareja hacia todo el personal, ya que algunos de ellos sí reciben capacitación y otros no. Algunos son capacitados en Lima y otros reciben capacitación en cascada. Entre los tipos de capacitación no se aborda el desarrollo de habilidades blandas.
2. Evaluar si la atención a las mujeres víctimas de violencia es de calidad.	A. Calidad en la atención. Se halló que no existe una buena sistematización para el seguimiento de casos con las usuarias, es así como el personal administrativo no tiene conocimiento exacto de la etapa en la que se encuentra el proceso de cada una de las usuarias. Por otro lado, las usuarias continúan, en muchos casos, los procesos solas sin el acompañamiento adecuado del CEM. Esto se ve representado en que casi un 31% de las encuestadas dice que casi no

	<p>encontraron una solución a su problema después de haber sido atendidas en el CEM.</p>
	<p>A. Valoración: Podemos inferir que la calidad de la atención de los usuarios se ve influenciada por la inadecuada distribución de oficinas del CEM, lo cual no permite tener espacios íntimos y seguros donde las usuarias puedan relatar su problemática.</p>
	<p>B. Valoración. Muchas de las usuarias señalan que deben existir espacios adecuados para brindar asesorías en salud mental para ellas y sus familias.</p>
	<p>C. Valoración. Las usuarias no perciben que el CEM les ayude a resolver su problema, pero sí afirman que les ayuda a “reducir” la violencia de sus victimarios.</p>
	<p>E. Calidad en la atención: Encontramos como resultado que, a pesar de que existe una valoración satisfactoria por parte de las usuarias sobre el trato y la calidad de atención que reciben por parte de algunos trabajadores del CEM, ello es respecto al saludo cuando ingresan y al llenado de fichas, pero en cuanto a la atención propia del servicio existe un porcentaje de las usuarias quienes indican que en algunos casos el personal del CEM fue indiferente respecto al problema que ellas presentaban.</p>
<p>A. Identificar cuál es la valoración que tienen los trabajadores y trabajadoras de los Centro de Emergencia Mujer sobre sus servicios de atención.</p>	<p>A. Valoración. Creen que no existen resultados contundentes por parte del CEM debido a la falta de involucramiento de actores sociales como la fiscalía y el médico legista.</p>

<p>4. Identificar cuál es la valoración que tienen las mujeres víctimas de violencia respecto al trato de atención de los trabajadores y trabajadoras del CEM.</p>	
	<p>A. Comunicación. No hay una buena orientación sobre el procedimiento a seguir para la denuncia por parte de las usuarias. Además, ellas no poseen conocimiento exacto de las responsabilidades del CEM hacia ellas.</p> <p>Asimismo, la comunicación impartida es vertical, lo cual no genera un clima de confianza.</p> <p>Otro problema de comunicación es que las usuarias asisten físicamente al CEM cada vez que poseen una dificultad y no poseen algún teléfono de contacto en caso de emergencia.</p>
	<p>B. Comunicación. Existe un “tabúes” entre las mujeres antes de hacer una denuncia en el CEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muchas de ellas creen que el CEM es un programa para mujeres de muy bajos recursos. - No conocen exactamente en qué podría ayudarles el CEM por lo que ingresan con miedo o temor a realizar su denuncia. - Se tiene el estereotipo que las mujeres que realizan una denuncia en contra de sus victimarios lo hacen con un fin económico.

ANEXO 03. CATEGORÍAS CLAVE - HALLAZGOS CENTRALES

PREGUNTA CENTRAL DE LA INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?		
PREGUNTAS INICIALES DE LA INVESTIGACIÓN	HALLAZGOS EMERGENTES	LISTA NUEVA DE HALLAZGOS
1. Examinar si los servicios de atención del Centro de Emergencia Mujer se implementan de acuerdo con el enfoque de derecho.	<p>A. Conocimientos: Encontramos como resultado que tanto el personal del CEM Ayacucho como el CEM El Porvenir no estaría totalmente capacitado sobre la ley de derechos de la mujer, ni tampoco participa de charlas para desarrollar una mejor atención.</p> <p>B. Conocimientos: Las capacitaciones no se dan de manera pareja hacia todo el personal, ya que algunos de ellos sí reciben capacitación y otros no. Algunos son capacitados en Lima y otros reciben capacitación en cascada. Entre los tipos de capacitación no se aborda el desarrollo de habilidades blandas.</p>	<p>Poco conocimiento del enfoque de los derechos y género por parte de los trabajadores y usuarias del CEM</p> <p>Poca atención al desarrollo de habilidades blandas de los trabajadores y usuarias del CEM</p>
2. Evaluar si la atención a las mujeres víctimas de violencia es de calidad.	A. Calidad en la atención. Se halló que no existe una buena sistematización para el seguimiento de casos con las usuarias, es así como el personal administrativo no tiene conocimiento	Inconsistencia y vacíos en el proceso de atención a la usuaria

	<p>exacto de la etapa en la que se encuentra el proceso de cada una de las usuarias.</p> <p>Por otro lado, las usuarias continúan, en muchos casos, los procesos solas, sin el acompañamiento adecuado del CEM. Esto se ve representado en que casi un 31% de las encuestadas dice que casi no encontraron una solución a su problema después de haber sido atendidas en el CEM.</p> <p>B.Valoración: Podemos inferir que la calidad de la atención de los usuarios se ve influenciada por la inadecuada distribución de las oficinas del CEM que no permite tener espacios íntimos y seguros donde relaten su problemática.</p> <p>C.Valoración. Muchas de las usuarias señalan que deben existir espacios adecuados para brindar asesorías en salud mental para ellas y sus familias.</p> <p>D. Valoración. Las usuarias no perciben que el CEM les ayude a resolver su problema, pero sí afirman que les ayuda a “reducir” la violencia de sus victimarios.</p> <p>E. Calidad en la atención: Encontramos como resultado que, a</p>	
--	--	--

	<p>pesar de que existe una valoración satisfactoria por parte de las usuarias sobre el trato y la calidad de atención que reciben por parte de algunos trabajadores del CEM, ello es respecto al saludo cuando ingresan y al llenado de fichas, pero en cuanto a la atención propia del servicio existe un porcentaje de las usuarias quienes indican que en algunos casos el personal del CEM fue indiferente respecto al problema que ellas presentaban.</p>	
<p>3. Identificar cuál es la valoración que tienen los trabajadores y trabajadoras de los Centro de Emergencia Mujer sobre sus servicios de atención.</p>	<p>A. Valoración. Se cree que no existen resultados contundentes por parte del CEM debido a la falta de involucramiento de actores sociales como la fiscalía y el médico legista.</p>	<p>Deficiencias en el trabajo articulado entre diversos actores y la comunidad</p>
<p>4. Identificar cuál es la valoración que tienen las mujeres víctimas de violencia respecto al trato de atención de los trabajadores y trabajadoras del CEM.</p>		

	<p>A. Comunicación. No hay una buena orientación sobre el procedimiento a seguir para la denuncia por parte de las usuarias. Además, ellas no poseen conocimiento exacto de las responsabilidades del CEM hacia ellas.</p> <p>Asimismo, la comunicación impartida es vertical, lo cual no genera un clima de confianza.</p> <p>Otro problema de comunicación es que las usuarias asisten físicamente al CEM cada vez que poseen una dificultad y no poseen algún teléfono de contacto en caso de emergencia.</p>	<p>Ineficacia de los planes de comunicación del CEM hacia la comunidad</p>
	<p>B. Comunicación. Existe un “tabúes” entre las mujeres antes de hacer una denuncia en el CEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muchas de ellas creen que el CEM es un programa para mujeres de muy bajos recursos. • No conocen exactamente en qué podría ayudarles el CEM por lo que ingresan con miedo o temor a realizar su denuncia. <p>Se tiene el estereotipo que las mujeres que realizan una denuncia en contra de sus acosadores lo hacen con un fin económico.</p>	

ANEXO 04. ESQUEMA COMPLETO DE HALLAZGOS Y VARIABLES

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN	
¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?	
HALLAZGOS CENTRALES	LISTA FINAL DE VARIABLES O SUBCATEGORÍAS
Poco conocimiento del enfoque de los derechos y género por parte de los trabajadores y usuarias del CEM	Conocimiento de las usuarias de sus derechos
	Conocimiento de los trabajadores del CEM de los enfoques de derecho, género y habilidades blandas
	Características del plan de capacitación para el personal del CEM
Inconsistencia y vacíos en el proceso de atención a la usuaria	Manejo claro y preciso de un proceso de atención a las usuarias
	Infraestructura adecuada para la atención a las usuarias por parte de los trabajadores del CEM
Deficiencias en el trabajo articulado entre diversos actores y la comunidad	Opinión del personal laboral del CEM respecto a los servicios brindados y la articulación de los actores sociales
Ineficacia de los planes de comunicación del CEM hacia la comunidad	Comunicación adecuada, horizontal y empática del personal del personal del CEM con las usuarias
	Presencia de estereotipos, mitos y temores de las usuarias alrededor de la denuncia de un acoso o de un caso de violencia

ANEXO 05. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN GENERAL ELABORADA

Cuadro N.7 Matriz de recolección de información

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?	MÉTODOS Y TÉCNICAS				
	Encuestas de satisfacción a usuarias (290 encuestas)	Entrevistas a profundidad al personal laboral del CEM (7 entrevistas)	Entrevistas a profundidad a las usuarias (10 entrevistas)	Entrevistas a profundidad a autoridades (3 entrevistas)	Notas de campo (2 cuadernos de notas de campo)
HALLAZGO 1 Poco conocimiento del enfoque de los derechos y género por parte de los trabajadores y usuarias del CEM					
VARIABLES					
1. Conocimiento de las usuarias de sus derechos	El 36.91% de las usuarias encuestadas afirma que "seguro que sí" el personal del CEM respetó sus derechos como usuaria. (COD1.1) El 52.34% de las usuarias encuestadas afirma que "probablemente sí" el personal del CEM respetó sus		"Vine por el trato a mis familiares, pero si tenía temor a lo que me iban a preguntar" (EPU06) "Me siento protegida porque no conozco muchas cosas y ellos me muestran mis derechos. Sí tuve miedo cuándo fui, pero el personal me atendió muy bien y me hizo sentir segura y tranquila." (EPUC07)		"He venido a averiguar cómo va mi caso, porque después de poner la denuncia, y asistir a la audiencia, ahí quedó todo, no me notifican nada, mi mamá me llamó de mi pueblo a decirme que mis hijos quieren verme y yo también quiero ir, pero me da miedo, la señorita dice me llamarán, pero nada, ya pasó tiempito desde que puse la denuncia y todo sigue igual". (NDCA)

	<p>derechos como usuaria. (COD1.2)</p> <p>Tan solo un 4.60% de las usuarias encuestadas afirma que "seguro que no" el personal del CEM respetó sus derechos como usuaria. (COD1.4)</p>		<p>"Los derechos que tenemos las mujeres a veces no los conocemos, ellos te enseñan como solucionarlos." (EPUC10)</p>		
<p>2. Conocimiento de los trabajadores del CEM de los enfoques de derecho y género</p>		<p>"Ah, pero eso sí yo soy abogado y por mi formación conozco el tema". (EPTC01)</p> <p>"El MIMP nos empodera en el enfoque de género, me veo en otros espacios donde pueda ser libre de desestructurar el machismo desde el sistema patriarcal (EPT02)</p> <p>"(Las capacitaciones son) en derechos humanos, violencia de género, calidad de atención, entre otros." (EPTC03)</p> <p>"No recuerdo." (EPTC05)</p> <p>"Sí, en ocasiones los coordinadores te indican la importancia de los derechos, pero en su mayoría le dan más importancia al trato de las usuarias." (EPTC06)</p>		<p>"Sí, pero en este momento no recuerdo (los derechos de las mujeres)." (EPALC01)</p> <p>"No los recuerdo (derechos a la no violencia contra la mujer) en este momento." (EPALC02)</p> <p>"(Derechos de la mujer) La violencia contra las mujeres es una violación del derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona. Derecho a no ser sometida a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Derecho a la igualdad ante la ley y el derecho a igual protección de la ley. Del derecho a recurrir a un tribunal imparcial." (EPALC03)</p>	<p>Se incomodaban cuando se les hacía preguntas sobre conceptos vinculados a la violencia contra la mujer o a alguna ley, respondían "rapidito nomás que no tengo tiempo" o "eso ya se sabe, todo tipo de información encontrarás en la página web" (NDCA)</p>

		<p>“Los derechos humanos son la base para lo que defendemos, pero no hay una capacitación constante sobre ello o este tema en particular” (EPT07)</p>		
<p>3. Características del plan de capacitación para el personal del CEM</p>		<p>“(Recibí capacitación) solo durante la inducción, cuando ingresé a trabajar.” (EPTC01)</p> <p>“(La última capacitación fue en) Diciembre, es constante a través de JRC-IRMA.” (EPTC02)</p> <p>“(En las capacitaciones se toma en cuenta) encuentros, talleres de capacitación, debates, etc. Los temas que tocan son violencia de género, atención, prevención. Las capacitaciones son una vez al año.” (EPTC02)</p> <p>“(La última capacitación fue) el 18 de abril del 2019.” (EPTC03)</p> <p>“Las capacitaciones se realizan anualmente de acuerdo con los profesionales de las diferentes áreas.” (EPTC04)</p> <p>“Antes de ingresar a trabajar al CEM nos piden conocimientos básicos con respecto a las leyes y nuestros derechos, pero creo</p>		<p>“El año pasado hemos hecho mesas de diálogo entre todas las instituciones involucradas, de donde se han sacado líneas de acción para realizar la política de la lucha contra la violencia contra la mujer enmarcada en la política nacional” (EPAL01)</p> <p>“Nosotros en el CEM El Porvenir buscamos el bienestar de la mujer a través capacitaciones con líderes comunitarios, vamos a escuelas, comisarías y centros de salud para generar cercanía con las víctimas.” (EPALC03)</p> <p>“Si, nuestra sede central es Lima desde ahí vienen los filtros, las capacitaciones al personal y todos los CEM funcionamos de la misma forma.” (EPALC03)</p>

		<p>que no hemos tenido una capacitación para este tema en especial.” (EPTC05)</p> <p>“Las capacitaciones se desarrollan en Lima que es nuestra sede central, el coordinador es el que va y transmite el conocimiento o en algunos casos envían a especialistas para capacitar al personal” (EPT06)</p> <p>“Las capacitaciones son variables, toda nuestra infraestructura se basa en la oficina central en Lima. Esta sede es como el cerebro de nuestra organización y las sedes somos como sus órganos.” (EPTC07)</p> <p>“En el CEM toman muy en cuenta el bienestar de sus trabajadores para dar un buen servicio y a veces tenemos capacitaciones, pero son en horarios laborales en dónde ya no le prestas atención y muchos de nosotros estamos cansados de ello. Los derechos humanos son la base para lo que defendemos, pero no hay una capacitación constante sobre ello o este tema en particular.” (EPTC07)</p>			
HALLAZGO 2					
Inconsistencia y vacíos en el proceso de atención a la usuaria					
VARIABLES					

<p>1. Manejo claro y preciso de un proceso de atención a las usuarias</p>	<p>El 57.84% de las usuarias encuestadas afirma que "probablemente sí" el personal del CEM le explicó sobre el procedimiento a seguir para realizar su denuncia. (COD3.2)</p> <p>El 57.84% de las usuarias encuestadas afirma que si le explicaron bien sobre el proceso a seguir durante su atención en el CEM. (COD3.2)</p> <p>Por otro lado, el 26.7% de las usuarias indica que casi no le explicaron nada sobre el proceso a seguir. (COD3.2)</p> <p>El 79.58% de las usuarias afirma que recibió alguna llamada por parte del personal del CEM</p>	<p>"Somos un equipo multidisciplinario, hay una asistente social, psicología y asesoría legal, cada uno atiende lo que le corresponde." (EPTC01)</p> <p>"(El proceso de admisión) Se encarga el equipo de atención: admisión, psicología, asistencia social y asesoría legal. La admisioncita sigue el caso y lo deriva a los servicios correspondientes." (EPTC02)</p> <p>"Hay un protocolo de atención para el equipo de atención" (EPTC02)</p> <p>"Hay un protocolo de atención para el equipo de atención" (EPT02)</p> <p>"Entrevista en admisión para identificar el motivo de su consulta, luego psicológica, social y legal." (EPTC03)</p> <p>"Ellas vienen a hacer seguimiento a sus procesos.) (EPTC03)</p> <p>"Se inicia en el área de admisión, donde se le piden sus datos, luego pasa a psicología, luego a la asistente social y al área legal." (EPTC04)</p> <p>"Lo primero es identificar si es un caso de violencia por eso tenemos algunos protocolos sino son derivadas a otras</p>	<p>"Al volver me envió a la oficina de la psicóloga, la cual me pidió mi ficha y le dije que todavía no me habían dado y que solo tenía mi oficio, se paró y me dijo que la espere y volvió con mi ficha, comentando "como si sería difícil llenar esto y no lo hace", hablamos y me dijo que vuelva donde la admisioncita, que ella le llevaría mi ficha. No me explicaron el proceso a seguir." (EPUC01)</p> <p>"Me dijeron que estaban en mi casa para verificar si había habido algún acto de violencia, no me dijeron exactamente de donde llamaban, si era de la comisaría donde puse la denuncia o si era del juzgado de familia donde me dieron las medidas de protección o si era del CEM." (EPUC01)</p>		
---	--	--	---	--	--

	<p>luego de haber sido atendida en sus instalaciones (COD9.1)</p>	<p>instituciones. Para nosotras nuestro filtro o descarte es la etapa de admisión." (EPTC05)</p> <p>"La cercanía a las víctimas es a través de visitas domiciliarias en donde informamos los derechos a las mujeres." (EPTC06)</p> <p>"Las víctimas son atendidas para saber a dónde deben acudir antes que todo, luego pasa por una entrevista psicológica, orientación legal, consejería y de ser necesario terapias para superar el abuso." (EPTC07)</p> <p>"Nosotros realizamos algunas campañas y conocemos a algunas víctimas de violencia, pero la decisión recae a cada una de ellas." (EPTC07)</p>	<p>"Si una no pregunta no te explican cuál va a ser el procedimiento, no te dicen cómo terminará tu caso o qué tienes que hacer." (EPUC01)</p> <p>"Al menos debieron explicarme que sigue después de las medidas de protección." (EPUC01)</p> <p>"Que me digan que va a pasar con mi caso, que sigue o no sé." (EPUC02)</p> <p>"Me dijeron que pasaría al psicólogo, a la asistente social y al abogado para hacer la denuncia, ahora me llamaron del juzgado de familia para ir a una audiencia con la jueza, después de eso no sé qué pasará." (EPUC02)</p> <p>"Solo me dijeron que iba ir al psicólogo, a la asistente social y al abogado, pero no me</p>		
--	---	---	---	--	--

			<p>dijeron en qué consistiría." (EPUC03)</p> <p>"Ni siquiera me dijeron que continuaría después de poner la denuncia." (EPUC03)</p> <p>"Que me digan que va a seguir una vez que pase por el psicólogo, por el abogado y por la asistente social." (EPUC03)</p> <p>"Me dijeron que iba a pasa por psicología, por la asistente social y por el abogado para hacer mi denuncia." (EPUC04)</p> <p>"Sí, que nos digan qué pasará con nuestros casos o hasta donde nos ayudarán." (EPUC04)</p> <p>"No entiendo mucho después de la denuncia qué pasará." (EPUC04)</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>“Que me orienten que tengo que hacer o a donde ir.” (EPUC04)</p> <p>“Me quedaron muchas dudas, por ejemplo, si iba tener ayuda de un abogado, si correspondía un examen con el médico legista o que seguiría... si yo no pregunto que sigue, ni me explican.” (EPUC05)</p> <p>“El proceso fue sencillo o bueno lo que comprendí.” (EPUC06)</p> <p>“Te aseguran que darán seguimiento a tu caso.” (EPUC06)</p> <p>“Es mi primera visita, me aseguran que van a casa, pero aún no sé cómo es ello.” (EPUC06)</p> <p>“Ellos te dan una solución a tu caso, te respaldan si denuncias</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>y no te dejan sola.” (EPUC06)</p> <p>“No me agrada que visiten a mi casa sólo eso.” (EPUC06)</p> <p>“Primero me dijeron que debería tener una entrevista con la psicóloga y el coordinador y ellos me contaron que se realizaría denuncias, visitas a casa y tratamiento para las personas afectadas y cuando necesite resolver alguna duda me puedo acercar a cualquiera de ellos.” (EPUC07)</p> <p>“Entendí todo lo que tenía que hacer, no me quedo ninguna duda. Ellos me indicaron el proceso que iba a llevar, desde presentar mi testimonio, realizar la denuncia, presentar testigos y esas cosas.” (EPUC07)</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>“Después de presentar mi denuncia, el personal del CEM asistió a mi vivienda, después la doctora estuvo pendiente de mi denuncia y voy avanzando de a pocos.” (EPUC07)</p> <p>“Me explicaron paso a paso lo que íbamos hacer, pero no sé muchas cosas y venía para que me explicarán y me atendían bien. Luego llevaron mi denuncia a la Fiscalía y aún estamos con eso.” (EPUC08)</p> <p>“Es un circuito: Admisión, Asistente social, Psicología, Abogada, Capacitadores.” (EPUC09)</p> <p>“Llegamos a admisión y después a la asistente social y ella es nuestra guía para todos los</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>procesos para que se realice nuestras denuncias." (EPUC10)</p> <p>"Hasta ahora tengo muchas dudas, no sé si deba volver a ir al CEM, como estará mi denuncia, si ellos se harán cargo". (EPUC11)</p>		
<p>2. Infraestructura adecuada para la atención a las usuarias por parte de los trabajadores del CEM</p>	<p>El 53.28% de las usuarias afirma sentirse "cómodas" dentro de las instalaciones del CEM. (COD6.2).</p> <p>Por otro lado, el 25.77% afirma sentirse incómoda dentro de los ambientes (COD6.3)</p>	<p>"Es necesario un sitio donde desarrollen las capacidades y traten de la salud mental a las usuarias" (EPT05)</p> <p>"Las orientaciones son muy adecuadas y nos estamos rodeando de excelentes profesionales, ahora nos encontramos en un local provisional y no es tan cómoda la atención y es algo que debemos mejorar para el bienestar del usuario final." (EPTC06)</p> <p>"Deberíamos implementar centros de salud mental, ambientes para los niños de las víctimas cuándo realicen sus denuncias y algún lugar de respaldo." (EPTC07)</p>	<p>"Yo escuchaba todo lo que lloraba la señora contando su caso a la asistente social y hasta me distraía...ah también mientras hablaba con la psicóloga entraron dos personas preguntando sobre sus casos y ella me decía espérame un momento." (EPUC01)</p> <p>"Cierren la puerta al menos cuando narré mi caso, no es necesario que más personas se enteren." (EPUC01)</p> <p>"Un poco (cómoda), pero hay mucha gente" (EPU02)</p>	<p>"Las personas necesitan un centro de salud mental pues es lo más indispensables según mi criterio porque se dejan llevar por los demás, traumas infantiles y vergüenzas." (EPALC03)</p>	<p>"El local donde se ubican es un espacio temporal, por lo que las oficinas están ubicadas de manera desordenada, se puede notar los escritorios mal ubicados y estantes usados como separadores, creando espacios pequeños para crear sensación de pequeñas de oficinas (NDCP)."</p> <p>"(El CEM) está ubicada a dos cuadras de la municipalidad y a 4 cuadras de la comisaría del lugar (NDCP)."</p>

			<p>“Te sientes cómoda en los ambientes del CEM) No mucho.” (EPUC04)</p> <p>“Un poco incómoda, mientras relataba lo que me sucedió escuchaba las historias de las demás.” (EPUC05)</p> <p>“Debería atendernos en oficinas cerradas, en ese momento escuchaba a otra persona que no quería denunciar.” (EPUC05)</p> <p>“Sí (me siento cómoda en los ambientes del CEM), porque cada profesional está en ambientes separados y la conversación es íntima entre la persona y yo.” (EPUC06)</p> <p>“Los ambientes son cómodos, pero se podría manejar mejor la privacidad porque no hay ambientes cerrados y en ocasiones exponemos nuestros</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>sentimientos." (EPUC07)</p> <p>"Podrían implementar centros de salud mental para poder continuar con las terapias psicológicas y quizás tener más ambientes porque vienen chicos que son menores de edad." (EPUC07)</p> <p>"Los ambientes son grandes y están cerca de mi casa." (EPUC08)</p> <p>"Deberían tener consultorios psicológicos porque no sólo nosotras somos las víctimas sino también nuestros hijos pequeños." (EPUC08)</p>		
HALLAZGO 3					
Deficiencias en el trabajo articulado entre diversos actores y la comunidad					
VARIABLES					
1. Opinión del personal laboral del CEM respecto a los servicios brindados y la articulación de los actores sociales	El 46% de las usuarias les tomó caso dos días en ser atendidas.	"Somos un equipo multidisciplinario, hay una asistente social, psicología y asesoría legal, cada uno atiende lo que le corresponde" (EPTC01)	"Yo llegué gracias a la línea 100, me dio miedo llegar aquí, pero me atendieron bien y	"El año pasado hemos hecho mesas de diálogo entre todas las instituciones involucradas, de donde se han sacado líneas de	

	<p>(COD4.1.1). Frente a un 33% de las usuarias que les tomó de dos a tres días en ser atendidas. (COD4.1.2)</p> <p>El 64.12% de las usuarias encuestadas afirma que "probablemente sí" el personal del CEM la apoyó con todas sus dudas y preguntas. (COD2.2)</p> <p>El 47.37% de las usuarias afirma que el personal del CEM es "muy cordiales" (COD7.1), frente a un 25% que afirma que el personal del CEM actúa de manera indiferente (COD7.3)</p> <p>El 59.25% de las usuarias afirma sentirse satisfechas con la atención brindada. (COD11.2)</p>	<p>"(Se puede mejorar) Que entre los servicios del Estado para la atención de violencia contra la mujer son los que cuentan con mayor sensibilidad en el tema y en preventiva hay reconocimiento social y posicionamiento en violencia contra la mujer." (EPTC02)</p> <p>"Fortalecer más al personal para brindar nuestros servicios." (EPTC03)</p> <p>"Me gusta trabajar en la institución porque se aplica el enfoque de género además que vela por el bienestar de víctimas de violencia" (EPT04)</p> <p>"Siempre se sentirá segura acudiendo a nuestra institución" (EPT05)</p> <p>"Además de nuestras fortalezas son los líderes sociales de base, líderes comunales los que nos facilitan la cercanía a las víctimas que prefieren seguir en anonimato." (EPTC06)</p>	<p>cualquier duda me acercó a la oficina en los horarios que me dicen." (EPUC08)</p> <p>"(Sugiero) Que les mejoren el salario." (EPUC10)</p> <p>"El personal es muy bueno conmigo" (EPU09)</p> <p>"No creo (Recomendar al CEM a una amiga a o familiar), le recomendaría que haga la denuncia y contrate un abogado, para que el lleve su caso." (EPUC01)</p> <p>"(Los califico con un) 6, porque, no sé todavía que pasará con mi caso" (EPU02)</p> <p>"No (recomendaría al CEM a una amiga o familiar porque), si seguirá lo mismo, además mucho tiempo pierdes." (EPUC03)</p>	<p>acción para realizar la política de la lucha contra la violencia contra la mujer enmarcada en la política nacional." (EPALC01)</p> <p>"El CEM es uno de los actores involucrados, con los cuales siempre nos reuníamos, pero no existen muchos resultados que yo tenga entendido, porque uno de los inconvenientes son los vacíos legales que provienen del mismo operador de justicia." (EPALC01)</p> <p>"Nunca va a poder mejorar mientras sigan existiendo los vacíos legales, porque ellos actúan y el poder judicial no hace su parte." (EPALC01)</p> <p>"Como actuales funcionarios estamos trabajando en coordinación con las instituciones involucradas, llámese el CEM, las organizaciones sociales, etc., para replantear las políticas regionales de la violencia contra la mujer." (EPALC02)</p> <p>"Lo que tenemos que hacer es trabajar coordinadamente entre los actores involucrados, con defensoría del pueblo, la fiscalía,</p>	
--	---	---	--	--	--

	<p>El 25.31% de las usuarias afirma sentirse insatisfechas con la atención brindada. (COD11.3)</p>		<p>“(Mi sugerencia hacia el personal es) Que no sean toscos.” (EPUC05)</p> <p>“La señorita que nos atendió sí sabía lo que hacía.” (EPUC05)</p> <p>“Apenas llegué me sentí muy bien porque todos me atendieron de manera rápido. Además de sentirme más aliviada porque siento que tengo el respaldo.” (EPUC06)</p> <p>“El personal debería ser netamente femenino.” (EPUC06)</p> <p>“Me gustó como me atendieron porque desde la primera vez que fui hasta hoy no me han dejado sola siempre han estado presentes en todas mis etapas. Fui algo atemorizada porque les cuentas problemas a personas que no te conocen, pero</p>	<p>etc. para frenar la violencia.” (EPALC02)</p> <p>“Nosotros tenemos convenios con el policlínico de El Porvenir y con el centro educativo Indoamérica. Ellos son nuestros aliados estratégicos para poder atender tanto al público interno de estos lugares como aquellas personas involucradas indirectamente con estas instituciones.” (EPALC03)</p> <p>“(Me gustaría) tener mejores sueldos y capacitaciones más constantes.” (EPALC03)</p>	
--	--	---	--	--	--

			<p>me han dado la confianza suficiente.” (EPUC07)</p> <p>“No, pero quizás tener más personal porque existen muchos casos de violencia y no son suficientes para la población.” (EPUC07)</p> <p>“Las señoritas que nos atienden son muy amables y como son mujeres me dan confianza porque siento que me pueden entender mejor.” (EPUC08)</p> <p>“Están todo el día dispuestos a atendernos y siempre tiene una solución para los problemas que se puedan presentar.” (EPUC10)</p> <p>“Te explican todo muy bonito de manera detallada y te acompañan en tus</p>	
--	--	--	---	--

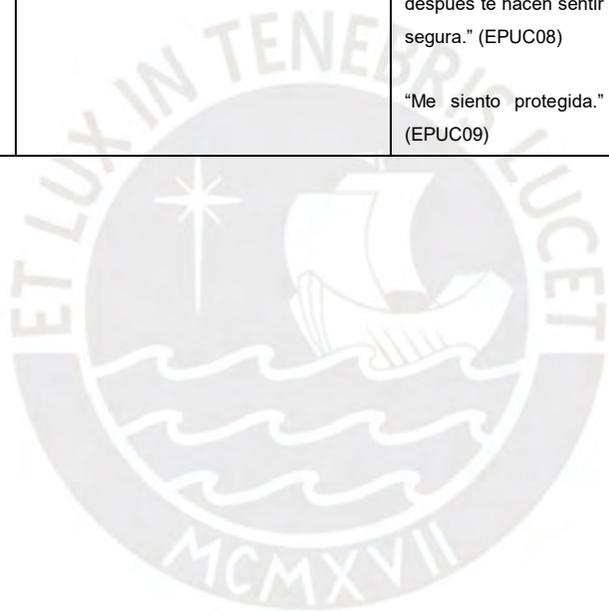
			procesos no te dejan sola." (EPUC10)		
HALLAZGO 4					
Ineficacia de los planes de comunicación del CEM hacia la comunidad					
VARIABLES					
1. Comunicación adecuada, horizontal y empática del personal del CEM con las usuarias	El 54.67% de las usuarias afirma que "sentía que la entendía un poquito" Cuando fue atendida por el personal del CEM. (COD8.2), frente a un 22.9% que "sentía que no entendían mi problema" (COD8.3)	<p>"Yo trato solo temas legales, ingresan aquí con su ficha" (EPT01)</p> <p>"Se realiza las indagaciones a su entorno cercano (familiares, colegas, vecinos, etc.) de encontrarse con un nivel de riesgo de moderado a severo se procede a realizar la denuncia de oficio" (EPT04)</p> <p>"Con todas te sientes involucrada porque todos te generan susceptibilidad, pero no tengo uno en particular, sería como ponerle una escala de importancia de los casos de las víctimas de violencia" (EPT05)</p> <p>"La cercanía a las víctimas es a través de visitas domiciliarias en donde informamos los derechos a las mujeres. Además de nuestras fortalezas son los líderes sociales de base, líderes comunales los que nos facilitan la cercanía a las víctimas que prefieren seguir en anonimato" (EPT06)</p>	<p>"Al menos debieron explicarme que sigue después de las medidas de protección." (EPU01)</p> <p>"No, no tengo ningún número para llamarlos, solo me dijeron que si pasaba algo que vaya." (EPUC04)</p> <p>"(Sentí un) poco (de miedo) al ser atendida por el personal del CEM" (EPU04)</p> <p>"Que el personal no se muestre indiferente con las víctimas." (EPUC05)</p> <p>"Hay algunas preguntas íntimas que no me hicieron sentir muy cómoda." (EPUC06)</p>	"Visitamos centros educativos en dónde intercambiaron roles entre hombres y mujeres para que se den cuenta de lo que hacemos a veces sin darnos cuenta." (EPALC03)	<p>"El estado emocional que tienen en el momento de realizar la denuncia: angustia, pena, cólera, entre otros, lo cual no permite que puedan responder a los instrumentos con la mejor predisposición, especialmente si es la primera vez que acuden a un CEM" (NDCA).</p> <p>"Con respecto al personal de atención, se puede destacar la buena atención, ya que mientras que esperaba para la llegada de más usuarias, un personal del CEM se acercó a preguntarme si es que yo necesitaba algo, tomándome como alguien que venía a poner una denuncia, lo cual es un indicador de buena atención (NDCP)."</p>

		<p>“En nuestra localidad atendemos a una gran cantidad de menores de edad y eso hace que el qué dirán sea una base para no acercarse a nosotros o que se arrepientan a mitad de camino.” (EPTC07)</p> <p>“Nosotros realizamos algunas campañas y conocemos a algunas víctimas de violencia, pero la decisión recae a cada una de ellas” (EPT07)</p>	<p>“No tuve problemas, entendí todo lo que tenía que hacer, no me quedo ninguna duda” (EPU07)</p> <p>“Me gusta el trato, pero hay demasiada intervención en mi intimidad o preguntas muy íntimas.” (EPUC06)</p> <p>“Me daba vergüenza acercarme, pero me sentí cómoda cuando ya me atendió la primera señorita.” (EPUC08)</p> <p>“Algunas preguntas son feas o incómodas, pero sólo ello. Después todo está bien” (EPUC08)</p> <p>“Te explican todo muy bonito de manera detallada y te acompañan en tus procesos no te dejan sola” (EPU10)</p> <p>“Tengo el celular de la asistente social y siempre que la he</p>		
--	--	---	---	--	--

			llamado la señorita fue muy amable conmigo y el señor coordinador también anda pendiente de nosotras." (EPUC09)		
2. Presencia de estereotipos, mitos y temores de las usuarias alrededor de la denuncia de un acoso o de un caso de violencia	<p>El 50.97% de las usuarias afirma haber encontrado una solución a su problema tras la atención del CEM. (COD 10.2)</p> <p>El 31.37% de las usuarias afirma que casi no encontró una solución a su problema tras la atención del CEM. (COD 10.3)</p>	<p>"Hay muchas personas que asisten al CEM, pero les da vergüenza reconocer o decir que lo hacen" (EPT05)</p> <p>"Si ella no se acerca de manera voluntaria se genera campañas comunicacionales alrededor de ella para acercarse a las personas y no nos tengan miedo porque ese es un problema al cual nos vemos enfrentados por el "qué dirán". (EPTC06)</p> <p>"Tienen el mal concepto de que estos servicios son para personas de escasos recursos y nosotros no discriminamos a ningún usuario, esa es la consigna del CEM" (EPT06)</p>	<p>"Te contaré que después de la audiencia a la que fui, el papá de mi hijo ya se controla para hablarme." (EPUC01)</p> <p>"Me sentía un poco avergonzada por lo que me estaba pasando, me dio un poco de miedo no saber que iba pasar con mi hijo después de la denuncia." (EPUC01)</p> <p>"Un poco de miedo, no sabía a donde ir" (EPU02)</p> <p>"De todas maneras, el papá de mis hijos si quiera sentirá miedo que le lleven a la cárcel, ¿no?" (EPUC04)</p> <p>"Desde que denuncié siento que ha bajado un</p>	<p>"El mayor problema para nosotros es el mal concepto de las mujeres que piensan que el CEM van personas para denunciar a su esposo, sacarles dinero y es ser malos al asistir al lugar." (EPALC03)</p> <p>"Nuestro contexto es muy machista y piensan que las mujeres sólo se deben dedicar a las labores domésticas." (EPALC03)</p>	<p>"Muchas de ellas (mujeres) dijeron que alguna vez habían visitado el CEM, pero no quisieron acceder a las entrevistas. Otras, daba la impresión de que se camuflaban entre las mamás que estaban viendo el campeonato e ingresan al local del CEM (NDCP)."</p> <p>"Se notó que existe un tabú frente al acto de denunciar. La mayoría de las usuarias se avergonzaban al responder el cuestionario y muchas de ellas negaron que estuvieran en el CEM para realizar una denuncia, justificando que estaban ahí por otras razones o visitando las oficinas de otras organizaciones que también se encuentran en el lugar (NDCP)."</p>

			<p>poco (la violencia)". (EPUC04)</p> <p>"De todas maneras frena la violencia" (EPU05)</p> <p>"Tenía temor a lo que me iban a preguntar" (EPU06)</p> <p>"Fui algo atemorizada porque les cuentas problemas a personas que no te conocen, pero me han dado la confianza suficiente" (EPU07)</p> <p>"Mi proceso fue muy rápido y ya tengo una protección con ellos sino nunca me hubiera atrevido a denunciar." (EPUC08)</p> <p>"Hay muchas mujeres que sufrimos de abuso y no sabemos que es el CEM, deberían tener más lugares para que las mujeres conozcan." (EPUC08)</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>“El miedo te da cuando llegas porque no sabes con que te vas a encontrar y da vergüenza contar, pero después te hacen sentir segura.” (EPUC08)</p> <p>“Me siento protegida.” (EPUC09)</p>		
--	--	--	--	--	--



ANEXO 06. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE PROCESAMIENTO

Cuadro N. 8 Tipos de categorización y codificación

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN			
¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?			
TIPO DE CATEGORIZACIÓN Y CODIFICACIÓN	DE Y	MUESTRA REPRESENTATIVA	MUESTRA SIGNIFICATIVA
A		INFORMACIÓN CUANTITATIVA de encuestas de satisfacción a usuarias	
Codificación de categorización de INFORMACIÓN CUANTITATIVA y DATOS NUMÉRICOS y PREGUNTAS CERRADAS de encuestas (muestras representativas o muestras significativas voluminosas).	o de	209 encuestas	
B			
Categorización de PREGUNTAS ABIERTAS en muestras representativas o en muestras significativas voluminosas.	de		
C			PREGUNTAS ABIERTAS
Categorización de PREGUNTAS ABIERTAS y RELATOS en muestras significativas, pequeñas y	de		2 cuadernos de notas de campo

acotadas.	3 entrevistas a profundidad autoridades
	10 entrevistas a profundidad a usuarias
	7 entrevistas a profundidad al personal laboral del CEM

Se utilizó una decodificación diferente para identificar a las diferentes herramientas de investigación:

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN		
¿Qué factores están limitando la calidad humana de atención de los trabajadores y trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer a las mujeres víctimas de violencia familiar en el distrito de Ayacucho y El Porvenir?		
TIPO DE HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN	DE	CÓDIGO
Entrevistas a profundidad trabajadores del CEM	a a	(EPTC01 al EPTC07)
Entrevistas a profundidad a usuarias del CEM	a	(EPUC01 al EPUC10)
Entrevistas a profundidad autoridades locales	a a	(EPALC01 al EPALC03)

Encuestas de satisfacción con escala a usuarias	(ESEU)	<p>1. ¿Qué Ley establece que “es política permanente del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar” en el Perú?</p> <p>-Ley N.º 26260, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar (TCOD 1.1)</p> <p>-Ley N.º 28983. Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres-2007 (TCOD 1.2)</p> <p>-Ley N.º 27942. Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual – 2003 (TCOD 1.3)</p>
Notas de campo	NDCA NDCP	

ANEXO 07. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD A TRABAJADORES DEL CEM

Entrevista 1 – Abogado del CEM Ayacucho (EPTC01)

1. ¿En el CEM, te han capacitado en temas de derechos humanos?
Sí, durante mi etapa de inducción...ah, pero eso sí, yo soy abogado y por mi formación conozco el tema.
2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?
Solo durante la inducción, cuando ingresé a trabajar.
3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan? ¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?
Fue en la ciudad de Lima, durante una semana, se trataron varios temas, referentes a la violencia contra la mujer.
4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?
A mi oficina ingresan las usuarias con su ficha, donde se detalla que tipo de violencia que sufrió y ahí empieza mi intervención.
5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como esta afecta al problema de violencia?
Yo trato solo temas legales.
6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?
Somos un equipo multidisciplinario, hay una asistente social, psicología y asesoría legal, cada uno atiende lo que le corresponde.
7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?
Yo trato solo temas legales, ingresan aquí con su ficha.
8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?
Son muchas.

9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?

Lo que le corresponde.

10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?

No te puedo dar esa información, tendrías que pedir permiso a la coordinadora.

11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?

Es un trabajo, gana la plaza, solo será temporal.

12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?

Tengo muchos planes de vida, me tardaría en contarte

13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?

Ya te dije, asesoría legal, psicología y asistente social.

14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?

Se ayuda a las víctimas de violencia. Esa información no te puedo dar, ¿tienes algún permiso para hacer estas preguntas?

15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrado con el caso?

Son varios casos, mmmmm es un trabajo.

16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrado? ¿Por qué?

Son varios casos que atendemos.

17. ¿Recuerdas los nombres de todas las usuarias que te visitaron el último día, en el CEM?

Son varios casos, algunos sí.

Entrevista 2 – Promotora del CEM Ayacucho
(EPTC02)

1. ¿En el CEM, te han capacitado en temas de derechos humanos?
Sí
2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?
Diciembre, es constante a través de JRC-IRMA
3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan?
¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?
Encuentros, talleres de capacitación, debates, etc. Los temas que tocan son violencia de género, atención, prevención. Las capacitaciones son una vez al año.
4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?
Observación de indicadores
Entrevista con la víctima u otros informes.
5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como esta afecta al problema de violencia?
Hay un protocolo de atención para el equipo de atención.
6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?
Se encarga el equipo de atención: admisión, psicología, asistencia social y asesoría legal. La admisioncita sigue el caso y lo deriva a los servicios correspondientes.
7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?
Pasar al servicio de empoderamiento o dejar abierto la posibilidad de tomar los servicios en cualquier momento que ella lo desee.
8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?
No aplica, estoy en servicio de promoción.

9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?
No aplica, esa pregunta hágasela al servicio de atención.
10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?
Equipo de atención.
11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?
El trabajo preventivo, empoderar a las mujeres (niñas, adolescentes, adultas, etc.), así desestructurar el machismo en todos los espacios.
12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?
El MIMP nos empodera en el enfoque de género, me veo en otros espacios donde pueda ser libre de desestructurar el machismo desde el sistema patriarcal.
13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?
En atención: admisión, legal, social y psicológico.
En prevención: fortalecimiento de capacidades, empoderamiento económico, hombres por igualdad, intervención comunitaria con líderes de organizaciones sociales.
14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?
Que entre los servicios del Estado para la atención de violencia contra la mujer son los que cuentan con mayor sensibilidad en el tema y en preventiva hay reconocimiento social y posicionamiento en violencia contra la mujer.
15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrada con el caso?
Abuso sexual, feminicidios, trata, maltrato infantil y violencia contra la mujer en general. Se da acompañamiento a la familia y se apoya en incidencia ante los operadores.
16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrada? ¿Por qué?
Todas merecen involucramiento personal, trabajo con convicción cuando una tiene los enfoques bien puestos.

17. ¿Recuerdas los nombres de todas las usuarias que te visitaron el último día, en el CEM?

Sí, a la oficina de promoción, de las facilitadoras, algunas dirigentes y compañeros de redes.

18. ¿Cuántas usuarias atiendes por día?

Hago talleres, charlas de incidencia, etc.



Entrevista 3 – Admisioncita del CEM Ayacucho
(EPTC03)

1. ¿En el CEM, te han capacitado en temas de derechos humanos?

Sí.

2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?

El 18 de abril del 2019.

3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan? ¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?

En derechos humanos, violencia de género, calidad de atención, entre otros.

4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?

De acuerdo con cómo te comunica cada usuaria, en su relato y en su físico si es evidente.

5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como esta afecta al problema de violencia?

Sí, el empoderamiento económico.

6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?

Entrevista en admisión para identificar el motivo de su consulta, luego psicológica, social y legal.

7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?

Si son menores de edad o adulta mayor se realiza la denuncia por oficio.

8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?

Todas las usuarias que requieren el apoyo del CEM.

9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?

Ellas vienen a hacer seguimiento a sus procesos.

10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?

Medidas de protección.

11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?

Me encanta el tema.

12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?

Trabajando en la misma institución quizás en otra área.

13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?

-Identificación de motivo de consulta

-Apertura de las fichas

-Reporte de fichas a la sede central

-Reporte de documentos

-Administrar caja chica

14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?

Fortalecer más al personal para brindar nuestros servicios.

15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrada con el caso?

Los feminicidios y tentativas es el límite de la agresión hacia la mujer.

16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrada? ¿Por qué?

Casos de violencia psicológica leves porque ocurrió la primera vez.

17. ¿Recuerdas los nombres de todas las usuarias que te visitaron el último día, en el CEM?

De algunas.

18. ¿Cuántas usuarias atiendes por día?

De 20 a 40 personas.

Entrevista 4 – Psicóloga del CEM Ayacucho

(EPTC04)

1. ¿En el CEM, te han capacitado en temas de derechos humanos?

No.

2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?

2018

3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan? ¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?

Las capacitaciones se realizan anualmente de acuerdo con los profesionales de las diferentes áreas.

4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?

Entrevista, relato del denunciante y la información de la línea 100

5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como esta afecta al problema de violencia?

La información se obtiene de acuerdo con la entrevista, visita a los hogares y otras técnicas que aplica cada área.

6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?

Se inicia en el área de admisión, donde se le piden sus datos, luego pasa a psicología, luego a la asistente social y al área legal.

7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?

Se realiza las indagaciones a su entorno cercano (familiares, colegas, vecinos, etc.) de encontrarse con un nivel de riesgo de moderado a severo se procede a realizar la denuncia de oficio.

8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?

Por hecho de violencia psicológica

9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?

El seguimiento se realiza cuando hay un riesgo de moderado a leve, la última denuncia que realice la denuncia fue leve.

10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?

Se logra obtener medidas de protección a la usuaria y realizar el cumplimiento de dichas medidas.

11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?

Me gusta trabajar en la institución porque se aplica el enfoque de género además que vela por el bienestar de víctimas de violencia.

12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?

Me gustaría laborar en la fiscalía.

13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?

Social, psicológica y legal.

14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?

Brindar protocolos en las evaluaciones.

15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrada con el caso?

Un niño menor de dos años, que tenía las piernas quemadas, me involucré tanto en su caso como en todos los demás.

16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrada? ¿Por qué?

(No quiso responder)

17. ¿Recuerdas los nombres de todas las usuarias que te visitaron el último día, en el CEM?

Sí.

18. ¿Cuántas usuarias atiendes por día?

De 3 a 4, a veces 5.

Entrevista 5 – Abogada del CEM El Porvenir
(EPTC05)

1. ¿Te han capacitado en temas de derechos humanos?
Antes de ingresar a trabajar al CEM nos piden conocimientos básicos con respecto a las leyes y nuestros derechos, pero creo que no hemos tenido una capacitación para este tema en especial.
2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?
No recuerdo.
3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan? ¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?
Bueno hay muchas formas de capacitarnos, una de ellas es en la sede central, videoconferencia, seminarios, talleres es un trabajo constante para nosotros.
4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?
Los tipos de violencia se pueden dar en cualquier momento de nuestra vida sin discriminar edad; es por ello por lo que cada usuaria tiene un tratamiento distinto porque las niñas y señoras no conocen lo que es la violencia no porque no la sufran sino por la ignorancia en la que viven.
5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como este afecta al problema de violencia?
Los CEM tratamos de resaltar las fortalezas de nuestras usuarias y cuándo nos encontramos con un caso les realizaremos un seguimiento para conocer su entorno, las causas de ser tan permisivas con el maltrato e identificar los contextos en los que se desarrolla la víctima por eso es por lo que también se aplica los procesos de visitas a los domicilios.
6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?

Lo primero es identificar si es un caso de violencia por eso tenemos algunos protocolos sino son derivadas a otras instituciones. Para nosotras nuestro filtro o descarte es la etapa de admisión.

7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?

Hay muchas personas que asisten al CEM, pero les da vergüenza reconocer o decir que lo hacen, nosotros por los temas que tratamos tenemos cierta confidencialidad en los casos, pero si nos ha tocado ver de lejos a usuarias víctimas de violencia que pese a nosotros acercarnos no nos permiten ayudarlas. Lo que hacemos es brindarle orientación y realizar seguimiento para poder atenderla poco a poco

8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?

Yo no atiende directamente denuncias, mi apoyo va más para dar a conocer leyes, derechos de nuestras usuarias y ser una guía en su proceso de denuncias.

9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?

Cada caso es un reto particular y se sigue desde que llega hasta conseguir la solución para la víctima y hasta que no esté resuelto, siempre se sentirá segura acudiendo a nuestra institución.

10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?

(No aplica)

11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?

Todos los días son muy diferentes.

12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?

Mejorando mi economía seguir junto a mis hijos.

13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?

Tenemos todo la asesoría psicológica, social y legal que nuestras usuarias necesitan, aunque si es necesario un sitio donde desarrollen las capacidades y traten de la salud mental a las usuarias.

14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?

Como mencionaba implementar centros dónde se trate la salud mental de las personas.

15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrada con el caso?

Hay muchos, pero no quisiera mencionar ninguno por respeto a nuestras usuarias.

16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrada? ¿Por qué?

Con todas te sientes involucrada porque todos te generan susceptibilidad, pero no tengo uno en particular, sería como ponerle una escala de importancia de los casos de las víctimas de violencia.

17. ¿Recuerdas los nombres de todos los usuarios que se visitan en el CEM?
Sí.



Entrevista 6 – Asistente social del CEM El Porvenir
(EPTC06)

1. ¿Te han capacitado en temas de derechos humanos?

Sí, en ocasiones los coordinadores te indican la importancia de los derechos, pero en su mayoría le dan más importancia al trato de las usuarias.

2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?

Tuvimos una capacitación a quincena de enero.

3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan? ¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?

Las capacitaciones se desarrollan en Lima que es nuestra sede central, el coordinador es el que va y transmite el conocimiento o en algunos casos envían a especialistas para capacitar al personal. Los temas que tocan son variados desde el trato del usuario, leyes que nos respalden como trabajadores, leyes de protección hacia la mujer y la ley 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres

4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?

Bueno cada usuario que llega al CEM es un caso particular, muchas no se acercan por temor o el miedo a decir que son víctimas de abuso o temen que las juzguen por denunciar a sus esposos. Así que se genera un filtro desde admisión y control con las asistentes sociales.

5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como este afecta al problema de violencia?

Se realiza un seguimiento a las víctimas, pero sin discriminarlas pues tienen el mal concepto de que estos servicios son para personas de escasos recursos y nosotros no discriminamos a ningún usuario, esa es la consigna del CEM

El procedimiento inicia desde que llegan a admisión, consultas psicológicas y las visitas domiciliarias para ver cómo tratar su problema y que la víctima sienta el apoyo de nuestra institución.

6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?
El proceso para todos es pasar por admisión para conocer si somos nosotros los apropiados en atenderla o los derivamos al organismo correspondiente. Después de ello pasa por un circuito de atención integral, consultas psicológicas, sociales y después una asesoría legal para garantizar la seguridad y confianza de las personas que atendemos.
7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?
Si ella no se acerca de manera voluntaria se genera campañas comunicacionales alrededor de ella para acercarse a las personas y no nos tengan miedo porque ese es un problema al cual nos vemos enfrentados por el “qué dirán”.
La cercanía a las víctimas es a través de visitas domiciliarias en donde informamos los derechos a las mujeres.
Además de nuestras fortalezas son los líderes sociales de base, líderes comunales los que nos facilitan la cercanía a las víctimas que prefieren seguir en anonimato.
8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?
El caso que más recuerdo es cuando una pobladora que denominaré María tuvo un altercado con su esposo, él la golpeó pese a estar embarazada pero sus costumbres muy arraigadas no le permitían denunciarlo porque para ella esta situación era normal y las vecinas a su alrededor le decían que acudir al CEM significaba ir a denunciar a su esposo para sacarle dinero, hasta que vino una prima de ella y la acompañó a nosotros. Actualmente está siendo atendida por nuestro CEM y tiene la asesoría legal que necesita y ya se alejó de su esposo y se encuentra tranquila con su pequeño.
9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?
Ahora se encuentra en la asesoría legal y María sigue llevando un tratamiento psicológico y la asistente social anda pendiente del caso.

10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?

Se encuentra en el área legal aún.

11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?

Soy mujer y contribuir, aunque sea con un granito de arena, a la disminución de la discriminación y violencia en contra de la mujer y buscar la igualdad de derechos es una meta por cumplir.

12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?

En cinco años con un mejor puesto de trabajo, pero aun combatiendo el honor y derechos de las personas violentadas tanto hombres como mujeres.

13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?

Los servicios son las asesorías para nuestras usuarias. Desde admisión, orientación psicológica, orientación social y orientación legal.

14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?

Las orientaciones son muy adecuadas y nos estamos rodeando de excelentes profesionales, ahora nos encontramos en un local provisional y no es tan cómoda la atención y es algo que debemos mejorar para el bienestar del usuario final.

15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrada con el caso?

Ahora como lo mencioné anteriormente el caso de María pues soy madre de una pequeña niña y no me gustaría verla pasar por algo similar y que no pida ayuda y a nadie más le importe lo que le pase, siento que estamos en una sociedad muy egoísta.

16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrada? ¿Por qué?

Bueno todos los casos te terminas involucrando directa o indirectamente.

17. ¿Recuerdas los nombres de todos los usuarios que se visitan en el CEM?

Sí, pero por seguridad y respeto a las víctimas prefiero no mencionarlas. Además, en muchos casos son menores de edad.

Entrevista 7 – Psicóloga del CEM El Porvenir
(EPTC07)

1. ¿Te han capacitado en temas de derechos humanos?

En el CEM toman muy en cuenta el bienestar de sus trabajadores para dar un buen servicio y a veces tenemos capacitaciones, pero son en horarios laborales en dónde ya no le prestas atención y muchos de nosotros estamos cansados de ello. Los derechos humanos son la base para lo que defendemos, pero no hay una capacitación constante sobre ello o este tema en particular.

2. ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una capacitación sobre derechos de violencia contra la mujer?

Las capacitaciones sobre violencia contra la mujer la manejamos de manera constante siempre hay charlas una vez al mes y trabajamos con ellas de manera diaria. Por otro lado, por mi profesión defendemos los derechos a la mujer y este organismo es una base sólida para aquellas personas que son víctimas o son vulnerables a cualquier tipo de abuso. Nuestras capacitaciones se basan en conocer los derechos, pero debería enfocarse más en el trato a la víctima y conocimiento a las leyes de manera paralela.

3. ¿Cómo se desarrollan estas capacitaciones? ¿Dónde se desarrollan? ¿Qué temas tocan? ¿Tienen la oportunidad de compartir experiencias con otros CEM?

Las capacitaciones son variables, toda nuestra infraestructura se basa en la oficina central en Lima. Esta sede es como el cerebro de nuestra organización y las sedes somos como sus órganos.

Las capacitaciones se desarrollan en algunas oportunidades en el mismo CEM, Municipalidad Distrital de El Porvenir o en otras ocasiones con La sede de Lima y las demás intercomunicadas.

Las capacitaciones suelen ofrecer el desarrollo de los casos que atendemos, las metas que cumplimos, como tratamos a la víctima y el dar a conocer a ellas sus derechos y que se den cuenta que no están solas, que el CEM es un respaldo.

Todos estamos conectados así que a pesar de que cada uno tiene su propio personal si solemos intercambiar experiencias de los diferentes CEM del Perú en algunas ocasiones.

4. ¿Cómo identifican el tipo de violencia que se está produciendo en relación con la usuaria?

Las usuarias suelen pasar una serie de filtro para identificar a lo que están expuestas y así poderles dar el trato correcto de su caso. El primer paso para la identificación de la violencia de la que está siendo víctima es el testimonio que pasa por nuestros especialistas, luego una denuncia y las visitas al domicilio de la víctima.

5. ¿Existe un procedimiento elaborado que le permita analizar el contexto en que las usuarias se desenvuelven, ya sea su contexto social, familiar, económico, laboral, de salud y psicológico, y como este afecta al problema de violencia?

Las víctimas dependen mucho de su entorno y eso es una gran influencia para el temor de efectuar una denuncia a aquellas víctimas de violencia. En nuestra localidad atendemos a una gran cantidad de menores de edad y eso hace que el qué dirán sea una base para no acercarse a nosotros o que se arrepientan a mitad de camino. Es un trabajo arduo y constante que recién inicia y tiene mucho por crecer.

6. Cuando una usuaria llega al CEM, ¿cuál es el procedimiento de atención?

Las víctimas son atendidas para saber a dónde deben acudir antes que todo, luego pasa por una entrevista psicológica, orientación legal, consejería y de ser necesario terapias para superar el abuso.

7. ¿Cuál es el procedimiento si es que se enteran de que una usuaria es víctima de violencia, pero ella no desea acercarse al CEM?

Nosotros realizamos algunas campañas y conocemos a algunas víctimas de violencia, pero la decisión recae a cada una de ellas.

8. ¿Cuál ha sido la última denuncia de violencia que han atendido?

Una denuncia de una pequeña que el padre la violentaba y la obligaba a trabajar.

9. ¿Qué seguimiento se le está dando al caso?
Actualmente se encuentra en Fiscalía.
10. ¿Cuál ha sido el resultado del caso?
Está en Fiscalía y la menor en terapias.
11. ¿Qué es lo que te motiva al trabajar en el CEM?
La fortaleza y colaboración a víctimas que no tienen ningún respaldo, ni ayuda.
12. ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?
Aun trabajando por la igualdad para las mujeres y colaboración a las personas en estado vulnerable.
13. ¿Cuáles son los servicios que brinda el CEM?
Asesorías
Orientación
Terapias Psicológicas
Asesoría Legal
14. ¿Cuál es tu opinión sobre los servicios que brinda el CEM? ¿Qué se podría implementar para mejorar?
Deberíamos implementar centros de salud mental, ambientes para los niños de las víctimas cuándo realicen sus denuncias y algún lugar de respaldo.
15. ¿Me puedes contar el caso que más te llamó la atención? ¿Te sentiste muy involucrada con el caso?
No tengo trato tan directo con las víctimas mi respaldo es más legal y de educación. Pero ver tantos casos de menores de edad te sensibiliza todos los días.
16. ¿Me puedes contar el caso con el que menos te sentiste involucrada? ¿Por qué?
El ser parte de un centro de emergencia mujer te genera muchas sensibilidades, pero las menores de edad son las que más te llega al corazón.
17. ¿Recuerdas los nombres de todos los usuarios que se visitan en el CEM?

Todas las personas que han tenido apoyo legal las conozco para minorizar las cifras de violencia es generarle respaldo, cercanía y una cultura de educación para las poblaciones vulnerables.



ANEXO 08. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD A USUARIAS DEL CEM

Entrevista 1 – Usuaría 1 del CEM Ayacucho (EPUC01)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
Como si todos me vieran como algo raro.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Cuando puse la denuncia en la comisaría, la policía me dio un oficio y me dijo que me acerque al CEM, que está ubicado en el primer piso. Como la denuncia la hice por la noche, volví al día siguiente, busqué el CEM, no había nadie, luego una señorita salió y me dijo si me iba a atender me pidió mi oficio, le entregué me pidió algunos datos y me dijo que me pasaría donde la psicóloga, pero que en ese momento estaba con otras usuarias y me dijo si podía volver por la tarde, le dije que sí, al volver me envió a la oficina de la psicóloga, la cual me pidió mi ficha y le dije que todavía no me habían dado y que solo tenía mi oficio, se paró y me dijo que la espere y volvió con mi ficha, comentando “como si sería difícil llenar esto y no lo hace”, hablamos y me dijo que vuelva donde la admisioncita, que ella le llevaría mi ficha. No me explicaron el proceso a seguir.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
No, cuando hablé con la psicóloga, había varias personas en su oficina esperando su turno, también estaba la asistente social atendiendo a otra señora. Yo escuchaba todo lo que lloraba la señora contando su caso a la asistente social y hasta me distraía...ah también mientras hablaba con la psicóloga entraron dos personas preguntando sobre sus casos y ella me decía espérame un momento.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
Sí, que cierren la puerta al menos cuando narré mi caso, no es necesario que más personas se enteren.

5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?

Yo trabajo, de 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde, después de dos semanas aproximadamente, me llamaron como a las 11 de la mañana y me dijeron que estaban en mi casa para verificar si había habido algún acto de violencia, no me dijeron exactamente de donde llamaban, si era de la comisaría donde puse la denuncia o si era del juzgado de familia donde me dieron las medidas de protección o si era del CEM.

6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejora para el personal del CEM?

Que lean bien nuestros datos.

7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?

5, porque, si una no pregunta no te explican cuál va a ser el procedimiento, no te dicen cómo terminará tu caso o qué tienes que hacer. Por ejemplo, cuando fui a la audiencia que me citaron en el juzgado de familia, pensé que alguien del CEM estaría, por eso no contraté ningún abogado, pero cuando llegué no había nadie.

8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?

No, pero te contaré que después de la audiencia a la que fui, el papá de mi hijo ya se controla para hablarme.

9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?

No creo, le recomendaría que haga la denuncia y contrate un abogado, para que el lleve su caso.

10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?

Hasta ahora tengo muchas dudas, no sé si deba volver a ir al CEM, como estará mi denuncia, si ellos se harán cargo, si yo tengo que contratar mi

abogado, como quedará la custodia de mi hijo, etc. Al menos debieron explicarme que sigue después de las medidas de protección.

11. Mientas que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?

Me sentía un poco avergonzada por lo que me estaba pasando, me dio un poco de miedo no saber que iba pasar con mi hijo después de la denuncia.

12. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?
Todo.



Entrevista 2 – Usuaría 2 del CEM Ayacucho
(EPUC02)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
De miedo, porque ya había puesto la denuncia en la comisaría.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Sí, me dijeron que me pasarían donde la psicóloga, la asistente social y la abogada para que vea mi caso.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Un poco, pero hay mucha gente.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
No.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
No, recién he denunciado.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejora para el personal del CEM?
No.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
6, porque, no sé todavía que pasará con mi caso.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
Supongo que sí, por eso fui al psicólogo, a la asistente social y al abogado no.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
No sé, todavía no se resuelve mi caso.
10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?
Sí, me dijeron que pasaría al psicólogo, a la asistente social y al abogado para hacer la denuncia, ahora me llamaron del juzgado de familia para ir a una audiencia con la jueza, después de eso no sé qué pasará.

11. Mientas que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?

Un poco de miedo, no sabía a donde ir.

12. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?

Que me digan que va a pasar con mi caso, que sigue o no sé.



Entrevista 3 – Usuaría 3 del CEM Ayacucho
(EPUC03)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
Miedo.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
No, solo me dijeron que iba ir al psicólogo, a la asistente social y al abogado, pero no me dijeron en qué consistiría.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Sí.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
Sí, que haya alguna señorita para que nos diga a donde ir.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
No.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejora para el personal del CEM?
No.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
5.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
No, pero pienso que va a disminuir.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
No, si seguirá lo mismo, además mucho tiempo pierdes.
10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?
No me explicaron, ni siquiera me dijeron que continuaría después de poner la denuncia.

11. Mientas que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?

Un poco.

12. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?

Que me digan que va a seguir una vez que pase por el psicólogo, por el abogado y por la asistente social.



Entrevista 4 – Usuaría 4 del CEM Ayacucho
(EPUC04)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
No sabía a donde ir.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Me dijeron que iba a pasar por psicología, por la asistente social y por el abogado para hacer mi denuncia.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
No mucho.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
No.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
No, no tengo ningún número para llamarlos, solo me dijeron que si pasaba algo que vaya.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejora para el personal del CEM?
Sí, que nos digan qué pasará con nuestros casos o hasta donde nos ayudarán.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
4 porque no entiendo mucho después de la denuncia qué pasará.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
Sí porque, de todas maneras, el papá de mis hijos si quiera sentirá miedo que le lleven a la cárcel, ¿no?
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
Sí, porque desde que denuncié siento que ha bajado un poco.

10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?

No me explicaron que iba a seguir.

11. Mientas que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?

Un poco.

12. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?

No sé, que me orienten que tengo que hacer o a donde ir.



Entrevista 5 – Usuaría 5 del CEM Ayacucho
(EPUC05)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
Con miedo.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
No, solo me preguntaron el motivo de mi denuncia.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Más o menos, un poco incómoda, mientras relataba lo que me sucedió escuchaba las historias de las demás.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
Sí, debería atendernos en oficinas cerradas, en ese momento escuchaba a otra persona que no quería denunciar.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
Sí.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejora para el personal del CEM?
Que no sean toscos.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
7 porque la señorita que nos atendió sí sabía lo que hacía.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
Sí, relativamente porque que pare la violencia también depende de otros factores.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
Sí, porque de todas maneras frena la violencia.
10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?

Me quedaron muchas dudas, por ejemplo, si iba tener ayuda de un abogado, si correspondía un examen con el médico legista o que seguiría...si yo no pregunto que sigue, ni me explican.

11. Mientas que eras. atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura?
¿te dio miedo algo?

Si más o menos

12. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?
Que sea en un ambiente más íntimo y que el personal no se muestre indiferente con las víctimas.



Entrevista 6 – Usuaría 6 del CEM El Porvenir
(EPUC06)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
Apenas llegué me sentí muy bien porque todos me atendieron de manera rápido. Además de sentirme más aliviada porque siento que tengo el respaldo.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
El proceso fue sencillo o bueno lo que comprendí. Primero se realiza una intervención para que conozcan mi caso, denuncia, consulta psicológica para demostrar que tipo de violencia es a la que estoy expuesta.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Sí, porque cada profesional está en ambientes separados y la conversación es íntima entre la persona y yo.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
Bueno no tengo dudas me dejó todo bastante claro, ya han asistido mis primas, algunos familiares y eso me dio confianza. Además, te aseguran que darán seguimiento a tu caso.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
Es mi primera visita, me aseguran que van a casa, pero aún no sé cómo es ello.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejorar para el personal del CEM?
El personal debería ser netamente femenino.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
Los calificó con 8 porque hay algunas preguntas íntimas que no me hicieron sentir muy cómoda.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
Sí, porque ellos te dan una solución a tu caso, te respaldan si denuncias y no te dejan sola.

9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?

En mi caso ya han venido familiares y ellos me lo han recomendado y si es como me lo contaron.

10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?

Me dijeron que primero debería pasar por una psicóloga, luego se efectuaba mi denuncia con asesoría legal, debo traer a mis hermanos para testimonio y después de ello llevar los papeles a la Fiscalía y a la Defensoría para poder continuar con el proceso.

11. Si pudieras colocarle una nota a las personas que te atendieron en el CEM, siendo 0 la menor nota y 10 la mayor, ¿con cuánto le calificarías? ¿Por qué? 9 me gusta el trato, pero hay demasiada intervención en mi intimidad o preguntas muy íntimas.

12. Mientas que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?

Vine por el trato a mis familiares, pero si tenía temor a lo que me iban a preguntar.

13. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar? No me agrada que visiten a mi casa sólo eso.

Entrevista 7 – Usuaría 7 del CEM El Porvenir
(EPUC07)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
De personas que te apoyan para solucionar tus problemas. Me gustó como me atendieron porque desde la primera vez que fui hasta hoy no me han dejado sola siempre han estado presentes en todas mis etapas. Fui algo atemorizada porque les cuento problemas a personas que no te conocen, pero me han dado la confianza suficiente.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Sí, pasamos por una atención en donde todos los profesionales nos atienden desde la asistente a la abogada. Todos los profesionales están dispuestos a escucharnos para efectuar nuestra denuncia. Primero me dijeron que debería tener una entrevista con la psicóloga y el coordinador y ellos me contaron que se realizaría denuncias, visitas a casa y tratamiento para las personas afectadas y cuando necesite resolver alguna duda me puedo acercar a cualquiera de ellos.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Los ambientes son cómodos, pero se podría manejar mejor la privacidad porque no hay ambientes cerrados y en ocasiones exponemos nuestros sentimientos.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
No, pero quizás tener más personal porque existen muchos casos de violencia y no son suficientes para la población.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
Siempre vengo a las oficinas y están dispuestos atenderme. Me tratan muy bien. Tengo la confianza con las personas que pertenecen aquí. Después de presentar mi denuncia, el personal del CEM asistió a mi vivienda, después la doctora estuvo pendiente de mi denuncia y voy avanzando de a pocos.

6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejorar para el personal del CEM?
No, el personal tiene un trato bonito y amable, me agradan.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
Ocho porque el personal es muy calificado y trata muy bien a todas.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
Sí, porque ellos siempre me ayudan. Mi problema se está resolviendo y no tengo los episodios de violencia, pero aún falta que el juez determine la orden o sanción impuesta.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
Sí, porque son muy amables, están cerca de mi domicilio y no se detienen hasta conseguir que se resuelva tu caso.
10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?
No tuve problemas, entendí todo lo que tenía que hacer, no me quedo ninguna duda. Ellos me indicaron el proceso que iba a llevar, desde presentar mi testimonio, realizar la denuncia, presentar testigos y esas cosas.
11. Si pudieras colocarle una nota a las personas que te atendieron en el CEM, siendo 0 la menor nota y 10 la mayor, ¿con cuánto le calificarías? ¿Por qué?
Ocho porque son muy amables conmigo y mis pequeños. Quizás sería bueno que tengan más ambientes para poder hacer mejor su trabajo.
12. ¿Mientras que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?
Bueno me siento protegida porque no conozco muchas cosas y ellos me muestran mis derechos. Si tuve miedo cuándo fui, pero el personal me atendió muy bien y me hizo sentir segura y tranquila.
13. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?

Podrían implementar centros de salud mental para poder continuar con las terapias psicológicas y quizás tener más ambientes porque vienen chicos que son menores de edad.



Entrevista 8 – Usuaría 8 del CEM El Porvenir
(EPUC08)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
Sentí que las personas trataban de protegerme. Vine con mi hermana y me daba vergüenza acercarme, pero me sentí cómoda cuando ya me atendió la primera señorita.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Mi proceso fue muy rápido y ya tengo una protección con ellos sino nunca me hubiera atrevido a denunciar. Me explicaron paso a paso lo que íbamos a hacer, pero no sé muchas cosas y venía para que me explicarían y me atendían bien. Luego llevaron mi denuncia a la Fiscalía y aún estamos con eso.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Sí, los ambientes son grandes y están cerca de mi casa.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
No, quizás algunas preguntas son feas o incómodas, pero sólo ello. Después todo está bien.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
Las señoritas que nos atienden son muy amables y como son mujeres me dan confianza porque siento que me pueden entender mejor. Yo llegue gracias a la línea 100, me dio miedo llegar aquí, pero me atendieron bien y cualquier duda me acercó a la oficina en los horarios que me dicen.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejorar para el personal del CEM?
Sí que debería ser más grande y ser conocido aún hay personas que no lo conocen. Hay muchas mujeres que sufrimos de abuso y no sabemos que es el CEM, deberían tener más lugares para que las mujeres conozcan.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
Diez, porque para mí el personal que está presente es el idóneo.

8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
- Sí, porque además de la denuncia que presenté, acá puedo recibir terapias psicológicas y tener la confianza de contar mis cosas sin miedo a que las cuenten.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
- Sí, porque con ellos nos sentimos seguras, tranquilas y están pendientes de una.
10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?
- Recuerdo el procedimiento de manera clara, te explican bien bonito y me quedó claro. El procedimiento que llevé a cabo fue de ir a contarles lo que me pasó, denuncias y un tratamiento psicológico.
11. Si pudieras colocarle una nota a las personas que te atendieron en el CEM, siendo 0 la menor nota y 10 la mayor, ¿con cuánto le calificarías? ¿Por qué?
- Diez. Me gusta cómo te atienden desde que llegas.
12. ¿Mientras que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?
- Me da gusto venir porque me siento bien y es segura. El miedo te da cuando llegas porque no sabes con que te vas a encontrar y da vergüenza contar, pero después te hacen sentir segura.
13. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?
- Deberían tener consultorios psicológicos porque no sólo nosotras somos las víctimas sino también nuestros hijos pequeños.

Entrevista 9 – Usuaría 9 del CEM El Porvenir
(EPUC09)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio
Las personas son agradables quieren ayudarte a solucionar tus problemas, te hacen sentir bien.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Si es un circuito: Admisión, Asistente social, Psicología, Abogada, Capacitadores.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Sí.
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
Sí, deberían estar mejor pagados porque su trabajo es riesgoso.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
Tengo el celular de la asistente social y siempre que la he llamado la señorita fue muy amable conmigo y el señor coordinador también anda pendiente de nosotras.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejorar para el personal del CEM?
No.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
Seis, el personal es muy bueno conmigo.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar?
Ahora está mejorando y es gracias a los trabajadores que me ayudan.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
Sí, porque no tardan en atenderte y ayudar a solucionar tus problemas.

10. ¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?

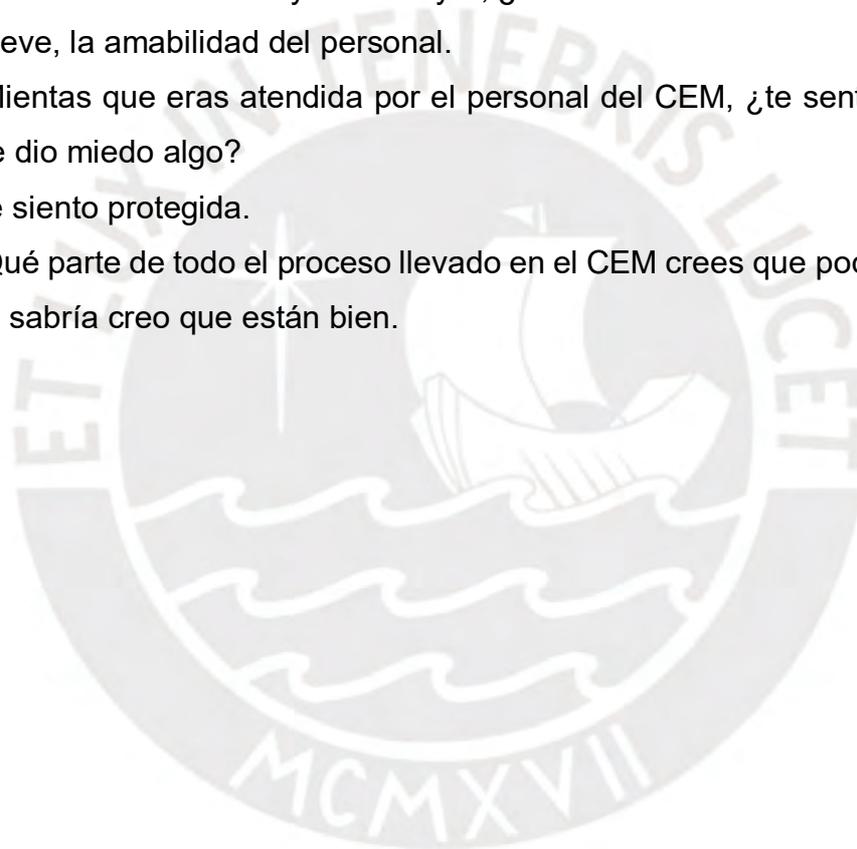
El proceso es Admisión, Asistente social, Psicología y Abogada. Para mi si me explicaron todo como para poder entenderlos, estoy muy agradecida con ellos.

11. Si pudieras colocarle una nota a las personas que te atendieron en el CEM, siendo 0 la menor nota y 10 la mayor, ¿con cuánto le calificarías? ¿Por qué?
Nueve, la amabilidad del personal.

12. ¿Mientras que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura? ¿te dio miedo algo?

Me siento protegida.

13. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?
No sabría creo que están bien.



Entrevista 10 – Usuaría 10 del CEM El Porvenir
(EPUC10)

1. ¿La primera vez que te atendiste en el CEM, qué sensación te dio?
Buenas personas que ayudan.
2. ¿Te explicaron el proceso que ibas a realizar? ¿Llegaste a entender todos los pasos? Cuéntanos, ¿cómo se va a realizar tu proceso de denuncia?
Llegamos a admisión y después a la asistente social y ella es nuestra guía para todos los procesos para que se realice nuestras denuncias.
3. ¿Te sientes cómoda en los ambientes del CEM?
Sí
4. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la atención del personal del CEM?
No.
5. ¿Después de la denuncia, el CEM fue a visitarte a tu casa? ¿Tienes la confianza de llamar al personal del CEM si ocurriese cualquier inconveniente?
Están todo el día dispuestos a atendernos y siempre tiene una solución para los problemas que se puedan presentar.
6. ¿Tienes alguna sugerencia de mejorar para el personal del CEM?
No.
7. Si tuviéramos que calificar al personal del CEM, del 0 al 10, siendo el 10 la mejor calificación, ¿qué puntaje le darías? ¿por qué?
Diez, son bien buenos.
8. ¿Crees que después de la ayuda recibida del CEM, tu problema va a terminar
Sí, la ayuda es inmediata.
9. Si una amiga o familiar tuyo, tuviera un problema similar, ¿le recomendarías que venga al CEM?
Sí.
¿Cuándo te explicaron el procedimiento que debías seguir en el CEM, ¿te quedó alguna duda? ¿Recuerdas el procedimiento? ¿Crees que debieron explicarte algún punto de mejor manera?

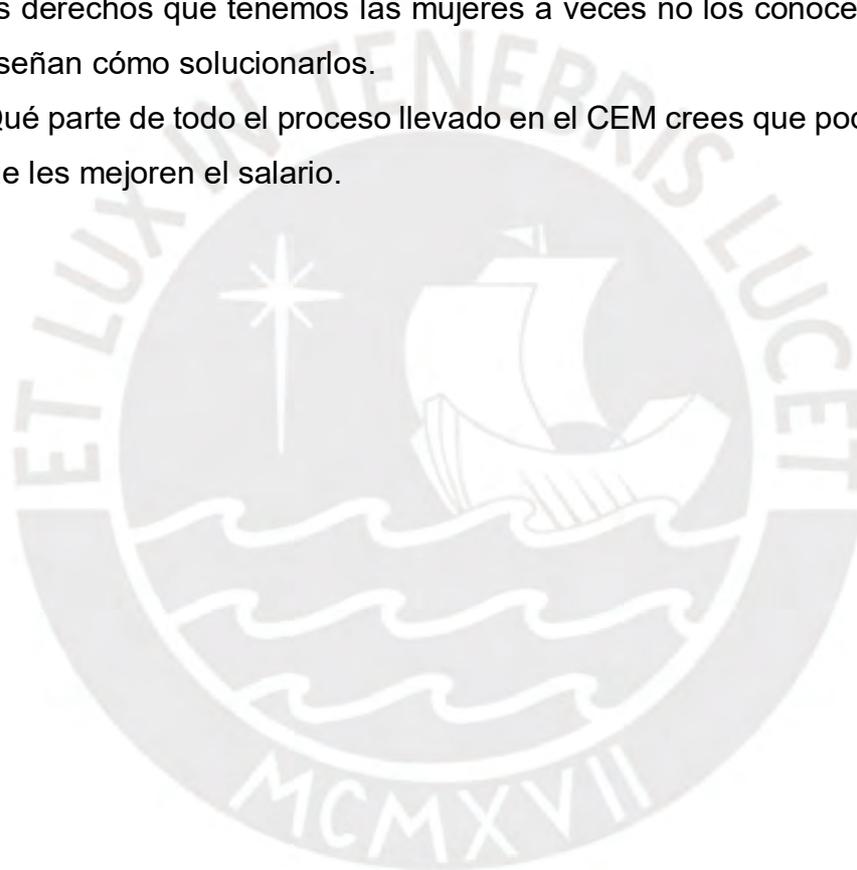
Te explican todo muy bonito de manera detallada y te acompañan en tus procesos no te dejan sola.

10. Si pudieras colocarle una nota a las personas que te atendieron en el CEM, siendo 0 la menor nota y 10 la mayor, ¿con cuánto le calificarías? ¿Por qué?
Diez, son muy buenas personas.

11. ¿Mientras que eras atendida por el personal del CEM, ¿te sentiste segura?
¿te dio miedo algo?

Los derechos que tenemos las mujeres a veces no los conocemos, ellos te enseñan cómo solucionarlos.

12. ¿Qué parte de todo el proceso llevado en el CEM crees que podría mejorar?
Que les mejoren el salario.



ANEXO 09. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD A AUTORIDADES LOCALES

Entrevista 1 - ENTREVISTA A LA EX GERENTA DE DESARROLLO HUMANO DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO: Se le decidió entrevistar porque estuvo en año en el puesto y no se le entrevistó a la actual porque recién tiene cuatro meses en el puesto

(EPALC01)

1. ¿Conoce los derechos a la no violencia contra la mujer? ¿Me podría mencionar por lo menos 4?

Sí, pero en este momento no recuerdo.

2. ¿Qué plan se ha implementado en contra de la violencia a la mujer en su localidad? ¿Qué objetivos busca cumplir? ¿Cuándo fue la última actividad realizada? ¿A cuántas personas se impactó? ¿Los resultados fueron los esperados?

El año pasado hemos hecho mesas de diálogo entre todas las instituciones involucradas, de donde se han sacado líneas de acción para realizar la política de la lucha contra la violencia contra la mujer enmarcada en la política nacional.

3. ¿Existen convenios interinstitucionales, para parar la violencia contra la mujer, en su localidad? ¿Me podría mencionar por lo menos dos de ellos?

No, solo se realizan reuniones de coordinación.

4. ¿La institución a la que usted pertenece, tiene alguna injerencia en la política de la no violencia contra la mujer? ¿Me puede mencionar en qué aspectos?

Sí, somos los hacedores de las políticas regionales siempre en el marco de la política nacional.

5. ¿Cree que el CEM tiene resultados positivos que impide más actos de violencia contra la mujer?

El CEM es uno de los actores involucrados, con los cuales siempre nos reuníamos, pero no existen muchos resultados que yo tenga entendido, porque uno de los inconvenientes son los vacíos legales que provienen del mismo operador de justicia.

6. ¿Qué aspectos cree que el CEM pueda mejorar? ¿Cuál es uno de sus mayores problemas? ¿Me puede mencionar algún caso resaltante que conozco del CEM?

Nunca va a poder mejorar mientras sigan existiendo los vacíos legales, porque ellos actúan y el poder judicial no hace su parte. El mayor problema son los vacíos legales de los operadores de justicia.

7. ¿Cree que hay algún tipo de discriminación por parte del personal del CEM hacia las víctimas de violencia?

No, no creo tampoco lo he percibido.

8. ¿Considera que el servicio del CEM está sistematizado en todo el Perú? ¿Conoce el sistema de atención del CEM? ¿Me lo podría describir?

No creo, pero si se hacen mesas de dialogo a nivel nacional.

9. ¿En los últimos 12 meses se ha realizado alguna campaña desde la institución a la que usted pertenece para eliminar la discriminación hacia la mujer?

Sí, siempre se realizaban.

10. ¿Cuáles son los indicadores para medir la buena atención a las usuarias por parte del personal del CEM?

Bueno ellos manejaran sus propios indicadores.

11. ¿Posee presupuesto suficiente intervenir en planes de mejora en el CEM?

No, eso lo maneja el gobierno central. Nosotros poseemos un presupuesto mínimo para las reuniones de coordinación.

12. Desde su punto de vista, ¿qué mejora se puede aplicar en el CEM?

Nunca mejorará mientras el poder judicial no haga su parte.

Entrevista 2 – Administrador del Gobierno Regional de Ayacucho
(EPALC02)

1. ¿Conoce los derechos a la no violencia contra la mujer? ¿Me podría mencionar por lo menos 4?

Sí, pero no los recuerdo en este momento.

2. ¿Qué plan se ha implementado en contra de la violencia a la mujer en su localidad? ¿Qué objetivos busca cumplir? ¿Cuándo fue la última actividad realizada? ¿A cuántas personas se impactó? ¿Los resultados fueron los esperados?

Esta gestión está comprometida en frenar y tratar de erradicar la lucha contra la violencia contra la mujer.

3. ¿Existen convenios interinstitucionales, para parar la violencia contra la mujer, en su localidad? ¿Me podría mencionar por lo menos dos de ellos?

Actualmente no, pero esperamos realizarlos a través de la gerencia de desarrollo humano.

4. ¿La institución a la que usted pertenece, tiene alguna injerencia en la política de la no violencia contra la mujer? ¿Me puede mencionar en qué aspectos?

Sí, como actuales funcionarios estamos trabajando en coordinación con las instituciones involucradas, llámese CEM, las organizaciones sociales, etc., para replantear las políticas regionales de la violencia contra la mujer.

5. ¿Cree que el CEM tiene resultados positivos que impide más actos de violencia contra la mujer?

Eso lo tendremos que evaluar, hasta el momento hemos visto que no, de hecho, somos una de las ciudades con mayor violencia contra la mujer.

6. ¿Qué aspectos cree que el CEM pueda mejorar? ¿Cuál es uno de sus mayores problemas? ¿Me puede mencionar algún caso resaltante que conozco del CEM?

Lo que tenemos que hacer es trabajar coordinadamente entre los actores involucrados, con defensoría del pueblo, la fiscalía, etc. para frenar la violencia.

7. ¿Cree que hay algún tipo de discriminación por parte del personal del CEM hacia las víctimas de violencia?
Hasta el momento no nos hemos percatado.
8. ¿Considera que el servicio del CEM está sistematizado en todo el Perú?
¿Conoce el sistema de atención del CEM? ¿Me lo podría describir?
No, no creo.
9. ¿En los últimos 12 meses se ha realizado alguna campaña desde la institución a la que usted pertenece para eliminar la discriminación hacia la mujer?
De eso se encarga la subgerencia de desarrollo humano, que ve las poblaciones vulnerables.
10. ¿Cuáles son los indicadores para medir la buena atención a las usuarias por parte del personal del CEM?
Tienen que dar un trato amable no, para eso están.
11. ¿Posee presupuesto suficiente intervenir en planes de mejora en el CEM?
No, pero vamos a trabajar para ello.
12. Desde su punto de vista, ¿qué mejora se puede aplicar en el CEM?
Eso recién lo evaluaremos y si podemos ayudar lo haremos, ya que es un tema muy importante, que esta gestión está comprometida en frenar.

Entrevista 3 – Coordinador del CEM El Porvenir
(EPALC03)

13. ¿Conoce los derechos a la no violencia contra la mujer? ¿Me podría mencionar por lo menos 4?

La violencia contra las mujeres es una violación del derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Derecho a no ser sometida a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Derecho a la igualdad ante la ley y el derecho a igual protección de la ley.

Del derecho a recurrir a un tribunal imparcial.

14. ¿Qué plan se ha implementado en contra de la violencia a la mujer en su localidad? ¿Qué objetivos busca cumplir? ¿Cuándo fue la última actividad realizada? ¿A cuántas personas se impactó? ¿Los resultados fueron los esperados?

Nosotros en el CEM El porvenir buscamos el bienestar de la mujer a través capacitaciones con líderes comunitarios, vamos a escuelas, comisarías y centros de salud para generar cercanía con las víctimas.

15. ¿Existen convenios interinstitucionales, para parar la violencia contra la mujer, en su localidad? ¿Me podría mencionar por lo menos dos de ellos?

Nosotros tenemos convenios con el policlínico de El Porvenir y con el centro educativo Indoamérica. Ellos son nuestros aliados estratégicos para poder atender tanto al público interno de estos lugares como aquellas personas involucradas indirectamente con estas instituciones.

16. ¿La institución a la que usted pertenece, tiene alguna injerencia en la política de la no violencia contra la mujer? ¿Me puede mencionar en qué aspectos? Somos lo que elevamos las dudas y circunstancias que recogemos en cada uno de los casos.

17. ¿Cree que el CEM tiene resultados positivos que impide más actos de violencia contra la mujer?

Sí, el tener a personas que te orienten es una fortaleza para poder aceptar ayuda y seguir los procesos necesarios para las denuncias.

18. ¿Qué aspectos cree que el CEM pueda mejorar? ¿Cuál es uno de sus mayores problemas? ¿Me puede mencionar algún caso resaltante que conozco del CEM?

Las personas necesitan un centro de salud mental pues es lo más indispensables según mi criterio porque se dejan llevar por los demás, traumas infantiles y vergüenzas.

El mayor problema para nosotros es el mal concepto de las mujeres que piensan que el CEM van personas para denunciar a su esposo, sacarles dinero y es ser malos al asistir al lugar.

19. ¿Cree que hay algún tipo de discriminación por parte del personal del CEM hacia las víctimas de violencia?

No todos los profesionales están capacitados para dar prioridad a cada uno de los casos.

20. ¿Considera que el servicio del CEM está sistematizado en todo el Perú? ¿Conoce el sistema de atención del CEM? ¿Me lo podría describir?

Sí, nuestra sede central es Lima desde ahí vienen los filtros, las capacitaciones al personal y todos los CEM funcionamos de la misma forma. Admisión para conocer el problema.

Asesoría social para seguimiento, control e inserción de este

Asesoría psicológica muy necesaria en caso de abusos.

Asesoría legal para llevar s cabo las denuncias necesarias.

21. ¿En los últimos 12 meses se ha realizado alguna campaña desde la institución a la que usted pertenece para eliminar la discriminación hacia la mujer?

Sí, existió la campaña Trátame igual en dónde visitamos centros educativos en dónde intercambiaron roles entre hombres y mujeres para que se den cuenta de lo que hacemos a veces sin darnos cuenta. Además, nuestro contexto es muy machista y piensan que las mujeres sólo se deben dedicar a las labores domésticas.

22. ¿Cuáles son los indicadores para medir la buena atención a las usuarias por parte del personal del CEM?

Tiempo de atención

Conocimiento de sus derechos

Trato del personal

Garantía de solución de problemas

Confianza

Confidencialidad

23. ¿Posee presupuesto suficiente intervenir en planes de mejora en el CEM?

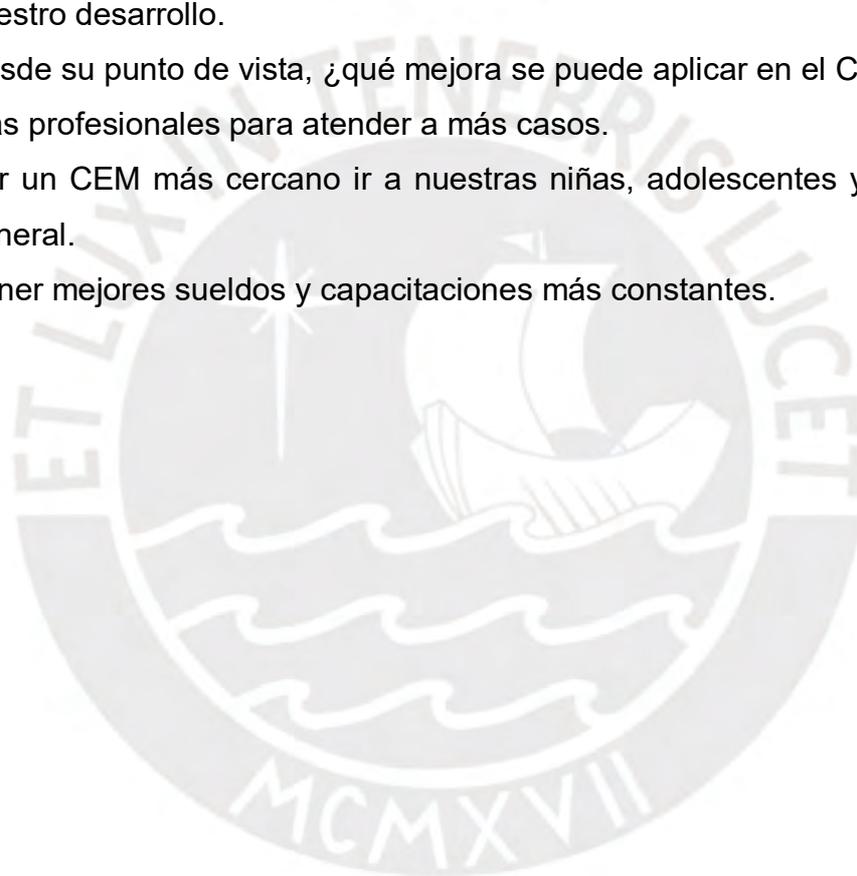
Al ser respaldada por el Ministerio de la Mujer es una buena base para nuestro desarrollo.

24. Desde su punto de vista, ¿qué mejora se puede aplicar en el CEM?

Más profesionales para atender a más casos.

Ser un CEM más cercano ir a nuestras niñas, adolescentes y mujeres en general.

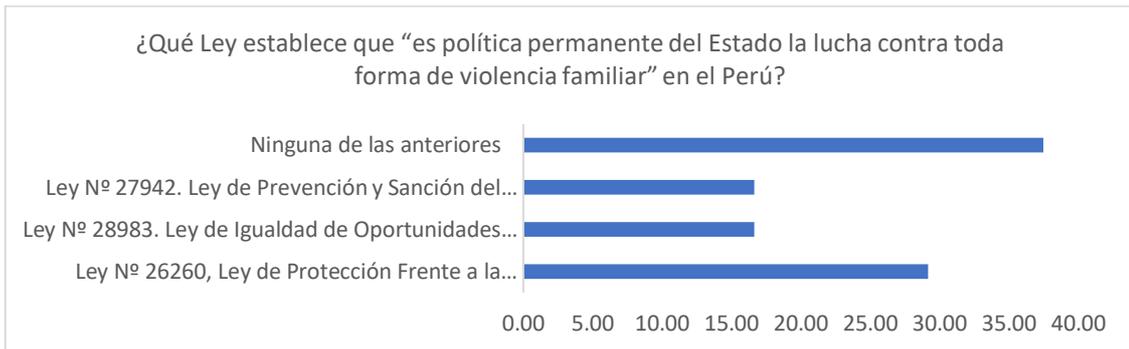
Tener mejores sueldos y capacitaciones más constantes.



ANEXO 10. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON ESCALA A USUARIAS

CEM Ayacucho y CEM El Porvenir

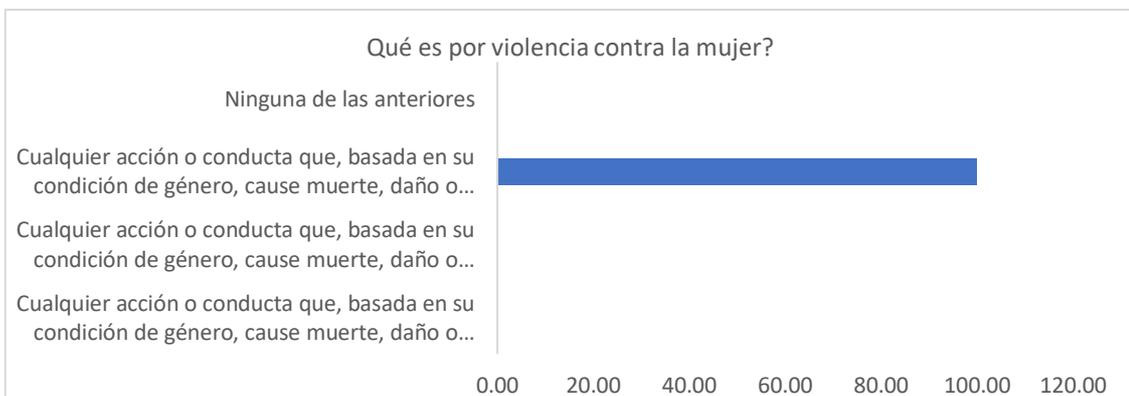
1. ¿Qué Ley establece que “es política permanente del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar” en el Perú?



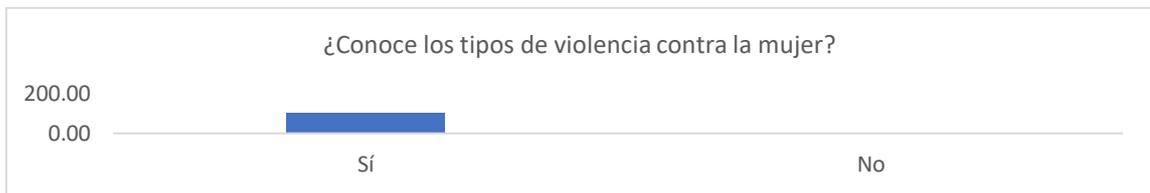
2. El reconocimiento de la violencia hacia las mujeres, como una violación de derechos humanos, implica un conjunto de obligaciones que asumió el estado peruano, los cuales están agrupadas en tres grandes componentes, cuáles son:



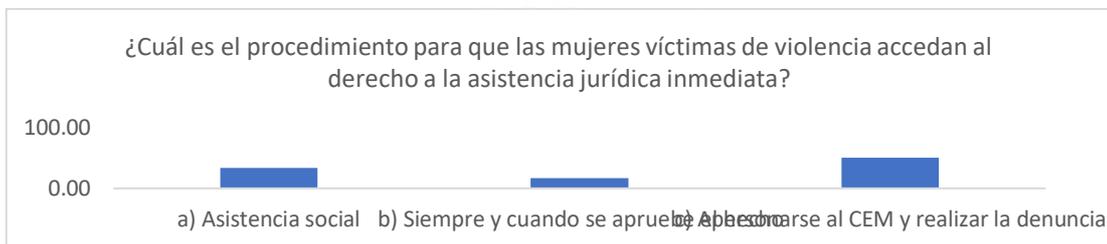
3. ¿Qué es por violencia contra la mujer?



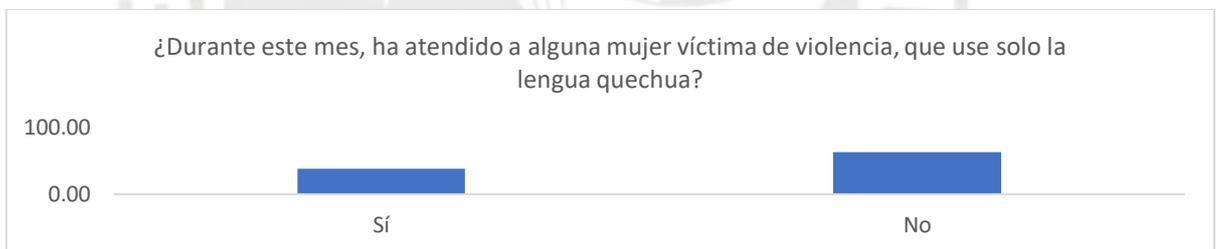
4. ¿Conoce los tipos de violencia contra la mujer?



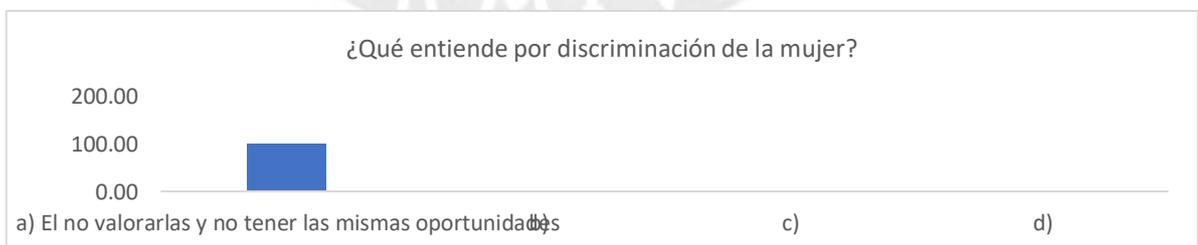
5. ¿Cuál es el procedimiento para que las mujeres víctimas de violencia accedan al derecho a la asistencia jurídica inmediata?



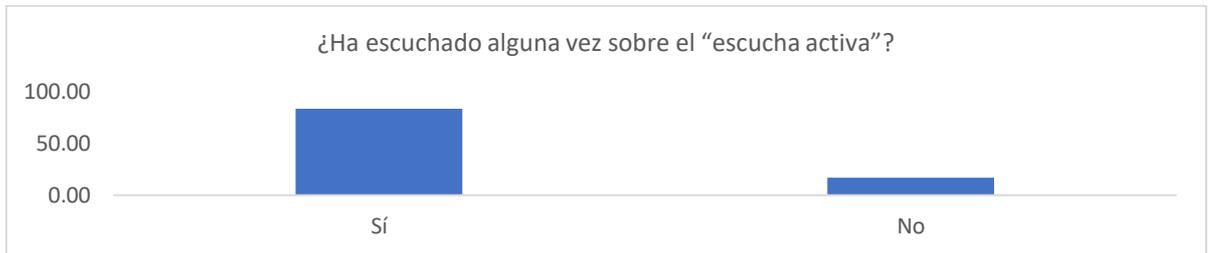
6. ¿Durante este mes, ha atendido a alguna mujer víctima de violencia, que use solo la lengua quechua?



7. ¿Qué entiende por discriminación de la mujer?



8. ¿Ha escuchado alguna vez sobre el “escucha activa”?



ANEXO 011. NOTAS DE CAMPO

(NDCA)

AYACUCHO

En cuanto a los trabajadores y trabajadoras del CEM

Para realizar las entrevistas, se encontró la dificultad que los trabajadores no deseaban participar del trabajo de investigación argumentando que toda información se encontraba en la página web de la Institución y que se necesitaba presentar un documento indicando la finalidad de la investigación para que la coordinadora lo pueda evaluar. Además, alegaban que no contaban con el tiempo suficiente para responder los instrumentos ya que en cualquier momento podría llegar una usuaria.

Por ello, se programó una cita en una hora adecuada para no interrumpir las labores. Después de un par de días, se pudo entrevistar a la admisioncita, psicóloga, trabajadora social y al abogado. En una primera cita a los dos primeros, y al día siguiente, a los segundos. Las entrevistas fueron breves, ya que los trabajadores argumentaban que toda información se puede encontrar en la página web de la institución. Se incomodaban cuando se les hacía preguntas sobre conceptos vinculados a la violencia contra la mujer o a alguna ley, respondían “rapidito nomás que no tengo tiempo” o “eso ya se sabe, todo tipo de información encontrarás en la página web”.

Como lección aprendida se puede concluir que, para realizar un trabajo de investigación de un problema tan sensible y creciente como es la violencia contra la mujer, primero hay que revisar si la institución involucrada está siendo evaluada u observada por otros organismos, ya que se podría presentar problemas para obtener la información de parte de sus trabajadoras y trabajadores.

En cuanto a las usuarias del CEM

Se pudo observar que se tienden entre 5 a 7 mujeres víctimas de violencia por día, y generalmente cada una de ellas acude de una a dos veces, por lo que resultó difícil realizar todas las encuestas. A ello tenemos que sumar el estado emocional que tienen en ese momento: angustia, pena, cólera, entre otros, lo

cual no permite que puedan responder a los instrumentos con la mejor predisposición, especialmente si es la primera vez que acuden a un CEM.

Un punto importante que resaltar es que la mayoría de las mujeres a las que se encuestó no sabían leer ni escribir, por lo cual, se tuvo que leer las preguntas y marcar sus respuestas.

Como lección se puede concluir que es mejor buscar a las usuarias en sus domicilios y no abarcarlas en el CEM, pues su decisión de denunciar es muy reciente y no es un buen momento para perturbarlas con encuestas.

En una de mis visitas al CEM Ayacucho, conocí a Vanesa, natural de la provincia de Vilcashuamán, tiene 33 años, con un poco de dificultad para hablar el castellano. Está separada de su conviviente, con quien tuvo 5 hijos; la mayor de 16 años y el último de apenas 6 años.

Cuando le pregunté por qué se había separado me contestó *“Él tomaba mucho y la mayoría de las veces me insultaba, por ejemplo, me decía vieja atorrante qué te crees con groserías y yo no aguantaba y le insultaba también y ahí me pegaba, no le importaba si estaban mis hijos o cualquier persona”*.

Algo que me llamó la atención en Vanesa fue que a penas y empezamos a conversar me contó lo que le venía sucediendo. Me relató *“el año pasado mi tía fue a mi pueblo, nos vimos y le conté lo que pasaba y me dijo tienes que trabajar y alejarte de ese hombre, que tal te hace cualquier cosa, por qué no te vienes a Ayacucho conmigo, allá trabajas y poco a poco te llevas a tus hijos”*.

Es así que viniste a Ayacucho entonces, sí, me respondió y continuó *“Dejé a mis hijos con mi mamá y papá, porque ellos están estudiando, yo trabajo limpiando una casa y con lo que me pagan llevo cosas para mis hijos, iba los sábados tempranito y volvía el domingo en la noche”*.

Le pregunté si el papá de sus hijos le ayuda con los niños a lo que respondió *“no me da nada por eso le hice juicio por alimentos y le dijeron que tiene que darme de todo este tiempo S/ 12 500.00, por eso se molestó y me ha denunciado por abandono de hogar, por eso vine a este lugar, porque, es un lugar para pobres como yo y me dijeron que me ayudarán”*.

Le pregunté qué trámite o denuncia está realizando, a lo que respondió *“le dije a la señorita que ese hombre me insulta, me amenaza y me dijo que le ponga una denuncia por violencia familiar en la comisaría que está aquí arriba, lo hice y luego pase donde otra señorita como dice que estoy como se llama esa palabrita algo así como traumática o psicólogo para que me ayuden”*. Y que pasó después y Vanesa contestó *“me llamaron para ir donde la jueza y fui, yo sola, porque ese hombre no hizo caso a las notificaciones, no vino”*. Le hice unas preguntas: ¿Alguien del CEM te acompañó a tu audiencia? respondió que no. ¿Te explicaron el procedimiento que realizarías? dijo que no, que solo la enviaron a varias oficinas.

También le pregunté por qué dices que ibas a ver a tus hijos, ahora no lo haces y respondió *“ya no, hace 4 meses no los veo porque ese hombre me amenaza, me dijo que si yo vuelvo a mi pueblo me hará algo, me da miedo, solo les envió cosas”*. A lo que le pregunté si eso le había contado a la señorita que le atendió en el CEM y dijo *“si le conté y me dijeron que vaya no más a mi pueblo porque yo tengo a mis hijos, pero a mí me da miedo, ese hombre es capaz de hacerme cualquier cosa”*.

Y ahora que estas esperando en el CEM, le pregunté, a lo que me dijo *“he venido a averiguar cómo va mi caso, porque después de poner la denuncia, y asistir a la audiencia, ahí quedó todo, no me notifican nada, mi mamá me llamó de mi pueblo a decirme que mis hijos quieren verme y yo también quiero ir pero me da miedo, la señorita dice me llamarán pero nada, ya pasó tiempito desde que puse la denuncia y todo sigue igual”*.

(NDCP)

EL PORVENIR

Cuando se tomó la decisión de analizar la calidad de atención a un CEM ubicado en La Libertad, el primer centro elegido fue el CEM de Laredo, ubicado a una hora de Trujillo en auto. Esta zona ha presentado un gran crecimiento tanto urbano como económico, debido a la gran presencia de las agroindustrias en la zona. Como consecuencia, hay altos índices de migración, violencia, prostitución, deserción escolar, entre otros.

Sin embargo, en la primera visita al CEM, el personal se negó a brindar cualquier tipo de información, aduciendo de que es necesario pedir una autorización a la sede Lima. Se supo días después de que había un problema entre personal del CEM y la municipalidad local, por ello, se infiere que no deseaban brindar información a ningún actor externo.

Frente a esta problemática, se buscó un CEM que posea el mismo nivel de atenciones o que presentara un panorama social parecido, por lo que se tomó en cuenta al CEM de El Provenir.

El Porvenir es uno de los distritos más poblados de Trujillo, con aproximadamente 140,461 habitantes. En esta zona se concentra todo el movimiento de la industria zapatera, así como la delincuencia y la violencia.

El CEM El Porvenir, fue inaugurado por la exministra Ana Jara, y cuenta entre 15 a 16 trabajadores que atienden un promedio de 60 personas al mes. El personal que atiende durante las 24 horas los 7 días de la semana, durante el turno de día y de noche, cuyos horarios se van turnando. En ese local también están ubicadas las oficinas del Ministerio de Justicia, Demuna, entre otros.

El local donde se ubican es un espacio temporal, por lo que las oficinas están ubicadas de manera desordenada, se puede notar los escritorios mal ubicados y estantes usados como separadores, creando espacios pequeños para crear sensación de pequeñas de oficinas. El CEM se encuentra dentro de un espacio que pertenece a la municipalidad, la finalidad de este espacio es para la recreación, es por ello que en los exteriores cuenta con piscina, canchita de fulbito, entre otros. Está ubicada a dos cuadras de la municipalidad y a 4 cuadras de la comisaría del lugar.

La aplicación de los instrumentos se realizó durante dos días debido al alto tránsito de usuarias, lo que no permitió desarrollar la aplicación de los instrumentos de manera continua.

Se visitó una primera vez el CEM, pero el personal no pudo atender a la entrevista por lo que solicitó que se realice al día siguiente. Ese día se estaba realizando un campeonato de niños en la parte externa del local, con la presencia de muchos menores de edad y madres, por lo que se aprovechó para aplicar las entrevistas a las usuarias. Muchas de ellas dijeron que alguna vez habían visitado el CEM, pero no quisieron acceder a las entrevistas. Otras, daba la impresión de que se camuflaban entre las mamás que estaban viendo el campeonato e ingresan al local del CEM.

Al día siguiente se regresó al CEM y se pudo terminar las entrevistas al personal de atención a algunas usuarias. A través de las entrevistas se pudo observar que las víctimas llegan al CEM El Porvenir por recomendación de familiares que han denunciado anteriormente. La mayoría de las usuarias son adolescentes o mujeres jóvenes que no pasan de los 22 años de edad.

Se notó que existe un tabú frente al acto de denunciar. La mayoría de las usuarias se avergonzaban al responder el cuestionario y muchas de ellas negaron que estuvieran en el CEM para realizar una denuncia, justificando que estaban ahí por otras razones o visitando las oficinas de otras organizaciones que también se encuentran en el lugar.

Además, gracias a la observación y a la conversación con mujeres de la zona, se dio a notar que existe un tabú frente al acto de la denuncia, aduciendo que las mujeres que asisten al CEM para dar a conocer su caso solo buscan un beneficio económico por parte de sus esposos.

Con respecto al personal de atención, se puede destacar la buena atención, ya que mientras que esperaba para la llegada de más usuarias, un personal del CEM se acercó a preguntarme si es que yo necesitaba algo, tomándome como alguien que venía a poner una denuncia, lo cual es un indicador de buena atención.

Se asistió una tercera vez al local del CEM para completar algunas entrevistas a usuarias, durante esta visita se vio un flujo muy bajo de mujeres, durante la visita de dos horas aproximadamente, se habrá visto la presencia de 3 mujeres quienes pasaban de una oficina a otra.

