



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Atención integral a las víctimas de violencia en un centro emergencia
mujer comisaría de la ciudad de Chincha, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Injante Cabrera, Jose Luis (orcid.org/0000-0003-1467-827X)

ASESORES:

Mg. Villafuerte Miranda, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-3976-8055)

Mg. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Al G.:A.:D.:U.: por haberme premunido de sabiduría, fortaleza y salud, y alcanzar la meta anhelada.

A mis padres por su apoyo incondicional, pero sobre todo por amor y comprensión.

A mi esposa e hijos, amores de ayer, hoy y siempre.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a todas las personas que hicieron factible la materialización de este trabajo académico el cual forma parte de mis diversos anhelos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categoría, sub categorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio.	13
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento.....	16
3.7. Rigor científico.....	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Resumen

La investigación tuvo por objetivo describir y determinar la eficiencia de la atención integral que se brinda a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha. Su enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, tuvo como participantes a quince mujeres víctimas de violencia y tres trabajadoras de un Centro Emergencia Mujer Comisaría. Se utilizó como instrumento de recojo de datos la entrevista semi estructurada. Los resultados obtenidos mostraron que las víctimas no recibieron un servicio adecuado y oportuno, en tanto que las trabajadoras señalaron que la cantidad de víctimas atendidas a diario no les permitió cumplir cabalmente con todas las acciones propias de la atención integral, concluyéndose que la atención en el precitado centro no se efectuó de manera integral y eficiente en favor de las víctimas, requiriéndose la creación de nuevas políticas de atención acorde con la realidad problemática.

Palabras clave: Equipo de atención, contención emocional, primera entrevista.

Abstract

The research aimed to describe and determine the efficiency of the comprehensive care provided to victims of violence in an Emergency Center for Women Police Station in the city of Chincha. Its qualitative approach and phenomenological design had as participants fifteen women victims of violence and three workers of an Emergency Center for Women Police Station. The semi-structured interview was used as a data collection instrument. The results obtained showed that the victims did not receive an adequate and timely service, while the workers indicated that the number of victims attended daily did not allow them to fully comply with all the actions of comprehensive care, concluding that the attention in the center was not carried out in a comprehensive and efficient manner in favor of the victims. requiring the creation of new care policies in accordance with the problematic reality.

Keywords: Care Team, emotional containment, firts interview

I. INTRODUCCIÓN

El maltrato inferido a las mujeres vislumbra la diferencia de poder existente entre el hombre y la mujer, cuya manifestación se materializa a través de agresiones físicas, maltrato psicológico e inclusive abuso sexual, lo cual lo convierte en un fenómeno pluriofensivo. En ese carril de pensamiento, Corsi (1994) consideró al maltrato como un fenómeno que utiliza el poder mediante la fuerza física para someter a una persona que no lo tiene anulando cualquier resistencia que intente sostener frente a este sometimiento. La Organización Mundial de la Salud (2021), preocupantemente informó mediante la web que en el mundo la mayoría de las mujeres, han sido agredidas física y sexualmente por su pareja u otra persona, en una determinada etapa de su vida, convirtiéndose en una población vulnerable expuesta constantemente a cualquier tipo de maltrato, requiriéndose la intervención oportuna de los Estados, con el fin de frenar el avance de este fenómeno.

Esta ola de violencia, sin embargo, fue objeto de análisis años atrás por los países a nivel mundial, los cuales, a través de la convención internacional celebrada en el mes de junio de 1994, en Belén Do Para, Brasil, acordaron implementar diversas estrategias contra la violencia, siendo parte de estas, la creación de centros asistenciales para la atención de las víctimas por un equipo multidisciplinario de profesionales. Mlambo (2020), ejecutiva de la ONU Mujeres, informó que los actos de violencia hacia las mujeres aumentaron durante la convivencia obligatoria por covid 19, incrementándose los casos en Argentina, Alemania, España, entre otros, superando la cantidad de profesionales que laboran en los distintos centros asistenciales, quienes, pese a sus denodados esfuerzos por brindar un servicio especializado y óptimo a las víctimas, este resulta insuficiente frente al alto número de mujeres agredidas.

En el ámbito internacional, Real (2018) coincidió, en precisar que los profesionales del Centro de Justicia para Mujeres (CJM) en el país de México, han perdido el objetivo para el cual fue creado dicha entidad, debido a que el exceso de trabajo sumado a una baja remuneración ha provocado la renuncia de muchos trabajadores provocando que aquellos que aún continúan laborando no ofrezcan

un servicio de calidad y sensibilizada a las usuarias, redundando en forma negativa en los fines de la entidad, requiriéndose la inmediata aplicación de novedosas estrategias orientadas a contrarrestar dicho efecto negativo en la atención a las víctimas.

Lorenzo (2018) indicó que en Latinoamérica las víctimas de violencia no reciben una atención inmediata porque deben esperar que los profesionales de atención culminen con las tareas de carácter administrativo que surgen por el alto número de denuncia que ingresan a diario provocando, por ejemplo, que los abogados aborden las denuncias por violencia familiar en forma tardía ocasionando un descontento en las usuarias quienes finalmente se ven perjudicadas al no recibir una atención oportuna. En Brasil, Milanês et al. (2021) señalaron, que no se brinda un adecuado servicio a las usuarias debido al cúmulo de casos diarios que elevan la carga laboral, generando que se atiende de manera mecanizada perdiendo la sensibilidad con la cual se debe atender a las víctimas, dada la naturaleza de la violencia a la cual fueron sometidas. Estos factores no permiten que los profesionales superen precisamente los obstáculos que se presentan en la labor.

En el Perú, Benites (2021) determinó que, las usuarias del Centro Emergencia Mujer de Ate Vitarte decidieron no continuar con su denuncia debido a que los profesionales no realizan seguimiento a sus casos ni atendían sus consultas cada vez que lo requerían, percibiendo un desinterés por parte estos quienes durante su horario laboral se dedican mayormente a registrar sus acciones de atención en las fichas administrativas respectivas, descuidando el seguimiento a otros casos, generando frustración y desinterés en las usuarias quienes finalmente frente a la falta de atención oportuna decidieron no continuar con sus denuncias por violencia física, psicológicas y/o sexual perpetradas en su agravio, vulnerándose intrínsecamente sus derechos fundamentales destinados a preservar su bienestar integral.

En esa misma línea, en los distritos de San Juan de Lurigancho y Comas, Ramos (2013) estableció que, los servicios brindados por los profesionales no son suficientes para la oportuna atención de las víctimas quienes perciben una desatención en sus casos, reflejando de esta manera la falta de políticas públicas eficientes para una oportuna e integral atención a las víctimas, evidenciándose la urgencia en la implementación de nuevas y eficientes políticas para el desarraigo de la violencia en el ámbito familiar principalmente, sin descuidar obviamente los sucesos de violencia que ocurren en el entorno social de la víctima quien se ve expuesta por factores como la dependencia económica y emocional que tiene con el agresor.

En el ámbito local, se dio nacimiento a los Centros Emergencia Mujer Comisaría, con el objetivo principal de ofrecer un servicio multidisciplinario a las víctimas de maltrato, pero las denuncias que diariamente se atienden superan la capacidad de atención de los profesionales quienes también deben dedicar tiempo al registro de información en los documentos administrativos correspondientes lo cual no les permite brindar una atención eficiente a las usuarias quienes permanecen durante horas esperando ser atendidas por las psicóloga de turno o el profesional del área social y/o legal sin que estos finalmente logren tener contacto con la víctima quien se retira del centro sin que finalmente haya recibido la atención integral oportuna.

En el problema general está determinado por la pregunta ¿La atención integral brindada en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, es eficiente?; en tanto, para los problemas específicos se hará la pregunta: ¿La atención psicológica brindada en la institución materia de estudio es adecuada?, ¿La atención social brindada en la organización evaluada es oportuna?, ¿La atención legal brindada en el contexto analizado, es óptimo? Con respecto a la justificación de la investigación, se busca a través de ella conocer, describir y determinar la verdadera importancia y eficacia que tienen las políticas públicas como herramienta para combatir la violencia a través de una atención multidisciplinaria eficiente.

En ese sentido, el trabajo de investigación permitirá describir y determinar el nivel del servicio de un Centro Emergencia Mujer Comisaría y formular políticas gubernamentales de atención acorde a la realidad del problema, con el objetivo de acortar las brechas de la atención a las víctimas, procurando un servicio público eficiente y de calidad. Como objetivo general se busca determinar si la atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, es eficiente. El objetivo específico uno, busca establecer si la atención psicológica a las víctimas de violencia es adecuada. El objetivo específico dos busca determinar si la atención social a las víctimas de violencia es oportuna; en tanto que el objetivo específico tres, busca determinar si la atención legal a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, es óptima.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Parra et al. (2017) a través de su investigación mixta concluyeron que, entre los principales obstáculos que tienen los profesionales cuya función es brindar atención urgente a las víctimas de violencia, en el distrito de San Juan de Lurigancho, para una eficiente atención a las víctimas, está la falta de profesionales capacitados en temas de abordaje a víctimas de violencia, la rotación continua de trabajadores lo cual no permite una atención oportuna, y la falta de una evaluación psicológica estandarizada para un adecuado servicio a las usuarias. Vilca (2018) mediante su investigación de tipo cualitativa, llegó a la conclusión de que las víctimas consideran que los operadores de justicia de Huancavelica, no realizan ninguna acción para solucionar sus problemas de violencia ya que sus agresores no son castigados, sintiéndose disconformes con la atención que se les brinda, la cual, en algunos casos, es tardía.

Así mismo, Vásquez (2022) en su estudio indicó, como objetivo general, analizar el procedimiento que se ejecuta en casos de violencia en el hogar. La investigación cualitativa, básica y fenomenológica, desarrollada con una muestra de 10 abogados y aplicando la técnica de recolección de datos a través de la entrevista, obtuvo como resultados, en primer lugar, que las personas entrevistadas indicaron que, durante el proceso de violencia en el hogar para retirar al victimario se aplica el proceso de violencia familiar y el cual se debe evaluar. Otro resultado que se pudo visualizar es que los entrevistados señalaron que el no cumplir con las medidas de protección se estipula como delito de desobediencia a la autoridad; mientras que las medidas de protección son aplicadas midiendo la categorización del riesgo y que en muchos casos la aplicación de orden de alejamiento y protección son ineficaces.

Tapia (2021) desarrolló su estudio, determinando como objetivo general detallar el origen por lo cual son ineficientes las medidas que se dictan en casos de violencia intrafamiliar. Llevó a cabo su investigación utilizando una metodología de tipo cualitativo, diseño fenomenológico y una muestra de 3 personas, obteniendo como resultados que de 1234 denuncias que se insertaron en el juzgado, solo 929 dieron medidas de protección y 305 no se realizó. Por otro lado, de 172 documentos

judiciales que fueron registrados en el juzgado con materia de violencia, 60 no cuentan con las medidas y 112 si le otorgaron protección. Finalmente, concluyó que las medidas de protección que brinda la autoridad judicial competente no gozan de eficiencia y de igual forma no son ejecutadas, así mismo señalan que, las medidas no cumplen con su objetivo el cual es prevenir casos de violencia.

Prosiguiendo, Parra et al. (2017) a través de su investigación mixta concluyeron que, entre los principales obstáculos que tienen los profesionales cuya función es brindar atención urgente a las mujeres violentadas, en el distrito de San Juan de Lurigancho, para una eficiente atención a las víctimas, está la falta de profesionales capacitados en temas de abordaje a víctimas de violencia, la rotación continúa de trabajadores lo cual no permite una atención oportuna, y la falta de una evaluación psicológica estandarizada para un adecuado servicio a las usuarias. Vilca (2018) mediante su investigación de tipo cualitativa, llegó a la conclusión de que las víctimas consideran que los operadores de justicia de Huancavelica, no realizan ninguna acción para solucionar sus problemas de violencia ya que sus agresores no son castigados, sintiéndose disconformes con la atención que se les brinda, la cual, en algunos casos, es tardía.

De igual forma, Zafra (2015) realizó su investigación cualitativa, en la cual arribó a la conclusión, de que las acciones desarrolladas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, cuya misión es contrarrestar la violencia a nivel nacional y regional están direccionadas al abordaje de la violencia en el seno familiar, más no fuera de ella, impidiendo que accedan a una atención oportuna en el centro de atención de Sucre, en el cual, por la distancia, laboran pocos profesionales, generándose de esta forma, condiciones inadecuadas de atención y una palpable desprotección a la víctima frente a la violencia sufrida, incrementándose los factores de riesgo para su integridad.

Así mismo, Zumaeta (2022) con su investigación básica y de corte descriptivo simple, concluyó que la atención dada por los letrados del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Uchuglla, está proporcionalmente ligado al conjunto máximo de casos que se experimenta en dicho centro, debido a las

denuncias que atienden diariamente, recomendado la incorporación de profesionales de atención cuyo número debe ser proporcional a la cantidad de casos que atienden, con el objetivo de ofrecer a las usuarias un servicio legal de calidad óptima que permita no sólo su recuperación emocional en el plano psicológico, sino también una sanción ejemplar y efectiva para su agresor quien, ante la falta de una condena efectiva, precisamente vuelve a agredir a la víctima quien finalmente termina envuelta en una rueda compuesta de violencia constante.

Para López y Arenas (2020) cuya investigación fue descriptiva, concluyeron que las personas que recurrieron a los servicios legales brindados por letrados pertenecientes a la defensa pública del departamento de Lima, opinaron en un 28.2% que el servicio brindado es malo, y un 19.8% se mostró indiferente e insatisfecho, en tanto que el 16.5% estuvo insatisfecho con el profesionalismo del abogado, concluyendo que una de las causas significativas es la excesiva carga laboral la cual es un obstáculo negativo para un óptimo servicio, viéndose afectadas especialmente aquellas víctimas de violencia quienes, en muchos casos, son revictimizadas, debido precisamente a una atención defectuosa cuya consecuencia es la falta de una sentencia condenatoria para el agresor quien somete una y otra vez a la víctima en un mundo de violencia cada vez más profundo y nocivo para la integridad y bienestar de la víctima y su familia.

A nivel internacional, Ossa (2019) a través de su investigación cualitativa concluyó que la carga laboral de los funcionarios, la poca voluntad de estos y una insuficiente capacitación y formación en temas relacionados con la atención de personas maltratadas, son las principales dificultades para que niños y adolescentes que han sufrido violencia de connotación sexual accedan oportunamente a un servicio integral de salud en tres municipios del departamento de Antioquia, Colombia. Por su parte, Nieto (2021) a través de su investigación cualitativa cuyo objetivo fue analizar la oportuna materialización de acciones de los defensores públicos de Colombia, como respuesta a las necesidades jurídicas de los usuarios, concluyó que los servicios ofrecidos por los profesionales del área legal no son suficiente para satisfacer la alta demanda las usuarias cuyos casos sobrepasa la cantidad de profesionales adscritos al área legal.

En el caso de Quintero et al (2019), a través de una investigación cualitativa buscó establecer el nivel de desempeño laboral de las mujeres maltratadas en el seno familiar. Su investigación le permitió demostrar que la violencia ejercida sobre una mujer influye en su capacidad para desarrollar un trabajo óptimo, toda vez que, además de aislarse por los efectos negativos del maltrato sufrido, tiende a pensar en el suicidio como solución a la violencia que sufre, advirtiéndose que no existe una atención oportuna a estas víctimas, debido a la gran cantidad de denuncias por maltrato que se deben abordar a diario en las entidades privadas y públicas, por lo que se requiere la aplicación de estrategias y acciones efectivas destinadas a brindar una oportuna atención a la víctima, así como realizar un seguimiento eficiente de su caso, buscando su empoderamiento y bienestar que finalmente redunde en su trabajo.

Aria (2019) desarrolló una investigación cualitativa acerca del procedimiento de atención aplicado en los casos donde un menor de edad es víctimas de violencia sexual, en el estado Sabana Centro, de la ciudad de Cundinamarca, Colombia, permitiéndole determinar que uno de los principales escollos para una efectiva atención es la falta de conocimiento en la ruta de atención por parte de los propios trabajadores y funcionarios quienes desconocen el proceder en este tipo de casos, sumándose la falta de atención psicológica oportuna, ocasionando una baja calidad en el servicio el cual, precisamente por la falta de impericia de sus integrantes, revictimiza a la usuaria.

Con respecto a las teorías generales de la violencia, Ruíz (2022) afirmó que, existen distintas teorías que buscan definir la violencia, entre estas, las teorías biológicas de Darwin y Lorenz, las cuales la definen como un impulso instintivo arraigado genéticamente en el humano el cual puede desarrollar de manera individual o colectiva, siendo una característica natural del humano que lo erige como un ser agresivo y destructor por naturaleza, diferenciándolo de los animales que, por el contrario, poseen ciertos mecanismos de control o autolimitación, que les son útiles frente a situaciones extremas de la naturaleza que puedan poner en peligro su subsistencia y de los integrantes de su manada, diferenciándose de la naturaleza humana que pese a estar dotado de conciencia tiene capacidad de destruir a su semejante.

Para fortalecer la información, el escrito y pedagogo boliviano Montoya (2006), conceptualizó que, la violencia como un fenómeno cuya existencia es remota y que siempre ha estado en diversos aspectos de la vida humana, permitiendo el desarrollo de herramientas y estrategias para enfrentar el entorno hostil que nos rodea y procurar el acopio de provisiones básicas para nuestra subsistencia, permitiendo incluso la obtención de poder para neutralizar cualquier forma de dominación por otro ser, tal como lo ha contemplado también Nicolás Maquiavelo y Friedrich Nietzsche quienes coinciden al considerar que la violencia está arraigada al género humano.

En esa misma línea, Rojas (2022) expresó que, la violencia contra la mujer es un hecho arraigado a la historia de la civilización del ser humano, ya que el odio a la mujer (misoginia), la imposición de las ideas varoniles (machismo) y la filosofía del patriarcado han estado presentes desde los albores de la humanidad y sus primeras sociedades. De similar parecer es Nateras (2021) consideró que, la violencia es el resultado de algún tipo de crisis social experimentada en algún momento de la historia humana que ha producido frustraciones individuales y colectivas por el funcionamiento, disfuncionalidad o transformación del sistema al interior de la sociedad.

Por otro lado, Anceschi (2009) indicó que, la violencia es un concepto subjetivo que no se limita a una sola definición debido a la envergadura que encierra, la cual por el contrario se torna compleja al estar sujeta a las diversas acepciones que cada uno de nosotros pueda esbozar desde la óptica y enfoque del cual se analice, en tanto que para Kaplan (2006) la violencia no es otra cosa que el control o dominio que ejerce una persona sobre otra. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2022), en su informe de carácter global acerca de la violencia y la salud, señaló que la violencia consiste en utilizar, en forma desmedida, deliberada e intencional, la fuerza o poder, en forma efectiva y material o en grado de amenaza, contra otra persona o un conjunto de ellas agrupadas en comunidad, con la finalidad de causar lesiones y daños psicológicos, entre otros.

En otro contexto, Blair (2009) señaló que, la violencia no es otra cosa que la

violencia física, y en forma similar el investigador Jean-Marie Domenach, considera a la fuerza física como violencia, empero, en grado superlativo que se empleada contra un individuo o grupo de personas, a fin de obtener lo que uno desea; similar concepto postula el investigador Thomas Platt quien ampara la idea de que la violencia es la misma fuerza física destinada para causar algún daño. Para Ramírez (2002) indicó que, la teoría biológica, contempla la idea de que la violencia es un aspecto y carácter natural del ser humano, la cual ha ido desarrollando a lo largo del tiempo debido a varios factores exógenos como la necesidad de sobreponerse y sobrevivir como especie, trayendo como resultando el desarrollo natural de la agresión frente a su misma especie y otras, convirtiéndose en un factor genético.

Para la categoría de atención integral, como base teórica, Díaz (2006) afirmó que, la atención integral está conformada por disciplinas interrelacionadas que buscan ofrecer un servicio interdisciplinario a las mujeres víctimas de violencia, siendo atendidas por un grupo de profesionales especializados en enfoque de género quienes tienen por objetivos acabar con el ciclo de violencia en el cual está inmersa y lograr la recuperación emocional. Asimismo, Rodríguez (2010) señaló que, la atención integral es son acciones interdisciplinarias desarrolladas por profesionales con conocimiento en técnicas de atención a víctimas de violencia familiar, teniendo como fin fundamental brindar contención emocional frente a la violencia sufridas, buscando su mejora en las distintas fases de su vida y a su vez procurar también elevar la calidad de ésta, así como su bienestar integral.

El modelo de Atención para Mujeres en Situación de Violencia, del Bajo California, establece que la atención integral es el servicio especializado que se brinda a las féminas objeto de algún tipo de violencia y consistente en una atención de carácter social, psicológico y legal, que buscan ayudar a la víctima a superar el episodio negativo de la violencia, mediante la aplicación de principios y enfoques propios de cada disciplina lo área a intervenir. Prosiguiendo, Romero y Amar (2009) señalaron que, la atención integral tiene por finalidad atender multidisciplinariamente a las víctimas sometidas a actos de maltrato, con especial énfasis en niños objeto de maltrato, siendo la atención en el área social, campo legal y en el ámbito psicológico, siendo el objetivo principal la recuperación de la

víctima.

La subcategoría atención psicológica tiene como base teórica a Deza (2016) indicó que, la atención integral tiene como fin principal la contención y recuperación emocional de la víctima de quien se procura que inicie una nueva vida con dignidad y libre de todo acto de violencia. Matud et al. (2004) señalaron que la evaluación en el área de la psicología es la intervención de carácter psicológico que se le realiza a la víctima, en forma inmediata, es respuesta al acto de violencia del cual ha sido objeto, buscando identificar y establecer qué tipo de violencia ha sufrido y sus efectos en el plano psicológico, a fin de buscar, hallar y emplear estrategias idóneas con relación al maltrato inferido, que la víctima deberá seguir a efectos de afrontar y superar los efectos negativos de la violencia, evitando convertirse en una víctimas reincidente.

Álvarez et al (2016) analizaron la manera de cómo se efectúa el abordaje, en el plano psicológico, de las mujeres objeto de maltrato, en Gipuzkoa provincia de España. Señalaron que la intervención de la víctima en el aspecto psicológico tiene como objetivo que ésta comprenda y tome conciencia de los actos de violencia ejercidos en su contra, con el fin de que aprenda a desarrollar diversas acciones de autodefensa a través del empoderamiento, reconociendo y desarrollando, una vez más, mecanismos de superación de la violencia, realizando modificaciones en sus hábitos rutinarios tendientes a evitar que se convierta en una víctima recurrente mediante el ejercicio de nuevos actos de maltrato en su agravio.

En lo que respecta a la atención social, el protocolo desarrollado en Oaxaca para la atención, en el plano social, de aquellas mujeres que sufrieron actos relacionados a violencia de género, la establece como la primera acción o primer contacto con la víctima, teniendo como objetivo principal procurar un ambiente seguro que le dote a la víctima de tranquilidad, buscando orientarla en la toma decisiones, fortaleciendo el enlace con las áreas de psicología y legal, teniendo como meta principal asegurar una adecuada atención multisectorial por profesionales especializados quienes procurar solidificar una atención integral y de calidad a la víctima que les sirva para superar los momentos negativos del maltrato a la cual estuvo expuesta por su agresor.

Es relevante conceptualizar los tipos de violencia, la misma que de acuerdo con la Ley 30364 (2015), puede ser física, referida a la conducta que ocasiona daño físico en el cuerpo o a nivel general. En segundo lugar, la violencia puede ser psicológica, definida como aquella acción a través de la cual se busca tener el poder de controlar o ausentar al individuo de manera ilegal al vulnerar y trasgredir sus derechos como ciudadano y que van en contra de su voluntad, así mismo se verá afectada y se puedan sentirse humilladas(os), crenado crónicos problemas psíquico. Prosiguiendo, Fernández (2020) señalo que, la violencia Psicológica, no genera un daño físico o lesiones en el cuerpo, pero causa más perjuicio que un golpe, porque se basa en la generación de sobreponerte sobre otra persona utilizando la fuerza mediante el poder que pueda sentir una persona sobre la otra.

La Ley 30364 (2015) conceptualiza la violencia sexual como un acto en el ámbito sexual, el cual es ejercicio en forma abrupta y repentina sobre otra en menor capacidad de resistirse, quebrantando su consentimiento, causándole afectación y daño tanto en lo físico como en la parte emocional; acción que también involucra el ejercicio de poder y la vociferación de amenazas precisamente a materializar dicho poder sobre la víctima, siendo importante aclarar que es tipo de violencia no solo implica la penetración de la cavidad vaginal u otra cavidad corporal, también comprende o involucra el acoso sexual, mostrar videos pornográficos, etc. Finalmente, la Ley 30364 (2015) indicó que, la violencia económica o patrimonial es la actividad que produce la disminución, detener, limitar, los recursos producidos por la persona afectada. Asi mismo, involucra el no dejar laborar a la otra persona y prohibirle generar su empoderamiento y/o autonomía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación básica. CONCYTEC (2016) la definió como aquella que tiene como objetivo la generación de nueva información constituyente de conocimientos nuevos, a partir de la mirada y estudio de la realidad que nos rodean; asimismo, en CONCYTECT (2020) indicó que la investigación básica pretende aumentar los conocimientos anteriormente adquiridos respecto del fenómeno objeto de estudio, intentando comprender sus características más esenciales. Escudero y Cortez (2018) señalaron que los trabajos de investigación de tipo básica o pura, llamada también investigación teórica, procura la identificación de nuevas teorías sin contemplar algunos aspectos; en tanto que Baena (2017) consideró esta investigación como aquella que orienta sus fines a la consecución y adquisición de nuevos conocimientos a partir del estudio de un problema previamente identificado.

3.1.2. Diseño de investigación

En el presente caso, la investigación tiene diseño fenomenológico, el cual, Hernández et al (2014), lo definen como aquel que tiene como objetivo el recojo de información de la realidad que nos rodea, a fin de estudiarla y entender la relación que existe entre ésta y nosotros. Así pues, Hernández y Mendoza (2018) señalaron también que, una investigación bajo este diseño está constituida por variados fenómenos ilimitados. Fuster (2019) señaló que este diseño le permite al investigador describir e interpretar las experiencias del quehacer diario, las mismas que por su esencia son difíciles de comprender y asimilar por medio de otro método de investigación científica que no sea de este diseño, convirtiéndose de esta manera en un proceso complejo, cuyas fases son: la identificación del fenómeno a investigar, el análisis de sus características, la descripción del mismo, para finalmente reflexionar sobre su existencia a través de un comentario.

Finalmente, Palacios y Corral (2019) afirmaron que el enfoque fenomenológico permite desarrollar un trabajo de investigación bien estructurado, ya que dicho diseño requiere principalmente que exista una línea lógica entre los objetivos finales de la investigación y la interrogante que se plantea. De la misma manera, requiere de una conexión lógica entre método destinado al recojo de datos y el análisis que se aplicará, además de darle al investigador la facultad y capacidad para realizar una reflexión de forma imparcial acerca del fenómeno objeto de estudio.

La investigación tiene el diseño fenomenológico toda vez que tuvo por finalidad la exploración, descripción, comprensión y explicación de la forma cómo se realiza la atención multidisciplinaria a las mujeres agredidas que acuden a un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chíncha, en búsqueda de atención por los profesionales en las áreas de psicología, social y legal; y cómo está atención integral, frente al alto número de denuncias por violencia familiar, resulta insuficiente, siendo uno de los elementos o factores recurrentes, la cantidad de profesionales la cual es desproporcional en relación a los casos que se atienden, los cuales incluso deben ser objeto de seguimiento continuo por los profesionales, a fin de alcanzar el objetivo de erradicar la violencia.

Será no experimental y transversal descriptivo simple. Para Arias y Covinos (2021) a través de la investigación no experimental observaron al objeto, sujeto o fenómeno de estudio en su contexto real sin manipular dicha realidad, de esa manera el recojo de la información no requiere de métodos experimentales. Es transversal porque el acopio de la información se centra en un determinado periodo de tiempo; y descriptiva simple porque está orientado a describir las cualidades o características del fenómeno o hecho real objeto de estudio.

3.2. Categoría, sub categorías y matriz de operacionalización

Primera Categoría: Atención integral

Sub categorías: Atención psicológica, Atención social, Atención legal

Segunda Categoría: Violencia Familiar

Sub categorías: Violencia Física, violencia Psicológica, violencia sexual, violencia económica - patrimonial

3.3. Escenario de estudio.

Hernández et al (2014) señalaron que, el escenario de estudio es la agrupación de casos que tienen relación con las características de las variables y el cual se generalizan en los resultados. Tuvo lugar en un Centro Emergencia Mujer ubicado en una de una de las comisarías de la ciudad de Chincha, donde se brinda un servicio a las víctimas de cualquier tipo de violencia contemplada en la Ley N° 30364. Este establecimiento está dividido en seis ambientes, destinados a la recepción, espera y atención de las víctimas de violencia, denominadas usuarias; un primer ambiente está ocupado por la profesional denominada admisionista quien tiene el primer contacto con la víctima, procediendo al registro de sus datos para inmediatamente derivarla a los profesionales de atención quienes, en un segundo ambiente denominado Sala de Entrevista, proceden a brindar la atención a la víctima.

Dos ambientes del establecimiento están destinados a la permanencia de los profesionales de atención especializados en las ramas de psicología y derecho, así como en el campo social. Uno de estos ambientes es compartido por una profesional dedicada a promover los servicios que se ofrecen en el CEM Comisaría, el cual si bien tiene base de concreto sus divisiones son de DryWall. Es relevante indicar que el escenario donde se realizó la investigación fue elegido porque: i) es el lugar donde acudieron todas las personas que han denunciado algún tipo de violencia, ii) el investigador labora en dicho lugar y iii) fue más viable obtener información de primera mano.

3.4. Participantes

Las participantes seleccionadas fueron 15 mujeres adultas víctimas de violencia física y psicológica, y tres trabajadoras integrantes del equipo de atención de un Centro Emergencia Mujer Comisaría. La información proporcionada por ambos grupos de participantes será relevante atendiendo a la visión que cada una

de ellas tenga del servicio recibido, así como de la forma en que se dio esta atención, siendo ambas, información real y fidedigna acerca de la atención que se brinda en un Centro Emergencia Mujer instalado en una comisaría de la ciudad de Chincha. Otro criterio adoptado para la selección de las participantes fue el tipo de violencia del cual fueron objeto, siendo en su mayoría mujeres maltratadas física y psicológicamente por sus parejas, en tanto que las trabajadoras fueron seleccionadas de acuerdo con su profesión y al servicio que brinda, así como en consideración al turno en el cual atiende.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicará la técnica de la entrevista. David (2011) define la entrevista como una técnica aplicada por la investigación social cuya característica principal es la oralidad que se determina entre las personas quienes interrelacionan y cambian pensamientos con la finalidad de llegar a una mejor comprensión del objeto de estudio.

Con relación al instrumento destinado al recojo y recopilación de datos e información, utilizaremos la guía de entrevista. Para Feria et al. (2020) señalaron que el instrumento estuvo compuesto principalmente por un conjunto de preguntas que guardan relación con el objeto de estudio y que están con tenidas en un cuestionario que será aplicado a los entrevistados.

El instrumento que se aplicó para recolectar información fidedigna, fue construido en base a preguntas que guardan relación con las variables en estudio, sub categorías, que favorecen a cumplir con los objetivos del estudio. Es relevante indicar que, dichas preguntas fueron validadas por expertos que dieron visto bueno, para su posterior aplicación. Por ende, la recolección de datos se dará de manera eficiente, obteniendo información de primera mano y confiable.

Luego de obtener el instrumento, se le aplicó a las personas que han sufrido algún tipo de violencia y se han atendido en la institución en estudio, la entrevistas se dieron de manera semipresencial, ya que alguna podían acercarse a la oficina y otras respondían por llamada telefónica. La aplicación duro aproximadamente 10 a

15 min por cada persona y en lugar privado en silencio, con la finalidad de obtener información verdadera sin presiones.

Respecto a las participantes se aplicó la entrevista semiestructurada, de acuerdo con los objetivos de la investigación y teniendo en cuenta su diseño y enfoque, logrando recolectar información suficiente y relevante que permitió comprender y reflexionar sobre la realidad problemática planteada, además de permitir la descripción de esta y su explicación para un mayor entendimiento del fenómeno. En este extremo, se tuvo en cuenta lo señalado por Dulzaides y Molina (2004) quienes consideraron que el análisis de la información acopiada es una técnica que tiene por finalidad captar, examinar, escoger y sintetizar la información obtenida, guardando una estrecha relación lógica con un problema predeterminado, a fin de esbozar o encontrar una respuesta.

3.6. Procedimientos

Según Magni (2023) describió que, los procedimientos es el agrupamiento de indicadores, que tiene como meta cumplir un objetivo o acción concreta. Asimismo, indicó que deben ser sustentados por documentos que contenga información lógica y coherente, que debe culminar con el logro del objetivo de forma eficiente. Frente a esto, se elaboró una guía de entrevista para el acopio de la información relacionada al fenómeno objeto de estudio, habiéndose estructurado a partir de la matriz de categorización.

Las interrogantes formuladas durante la entrevista tuvieron en cuenta las subcategorías, con la finalidad de abordar en forma específica el problema objeto de la investigación, entender ampliamente la realidad problemática y proceder a su descripción y análisis. Las entrevistas fueron aplicadas a las participantes seleccionadas quienes respondieron las preguntas previamente elaboradas en base a la matriz de categorización, proporcionando información relevante acerca de la atención que se les brindó en el escenario objeto de estudio, habiendo sido previamente informadas sobre los alcances y objetivos de la investigación.

Obtenida la información se procedió al análisis de la misma mediante el proceso de triangulación, contrastándose la información brindada por las participantes con los diversos antecedentes hallados en el ámbito nacional e internacional y con las normas administrativas que regulan la atención integral a las mujeres víctimas de violencia, elaboradas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; además de tener en cuenta las distintas teorías que sirvieron de base para el origen de las categorías y sub categorías de la investigación.

3.7. Rigor científico

Según Casadevall et al. (2016) señalaron que, el rigor debe contener indicadores matemáticos, lógicos, filosóficos y éticos. Asimismo, los autores indicaron que, sería relevante involucrar el diseño experimental, una evaluación estadística más consistente, reconocer fallas, evitar falta de lógica y que sea honesta intelectualmente. Finalmente, toda la información verídica, aportara credibilidad al desarrollo del estudio. El trabajo de investigación goza de credibilidad, confirmabilidad, transferibilidad y consistencia lógica, cualidades que están sustentadas con los distintos trabajos de investigación previamente realizados y que guardan estricta relación con el tema materia de investigación, existiendo una conexión lógica entre los objetivos y los resultados de la investigación, lo cual le concede el rigor científico exigido por las normas de la materia.

La credibilidad de la investigación descansa en la verosimilitud de la información acopiada, siendo estos resultados la expresión fiel de las respuestas esbozadas por las participantes al contestar las preguntas formuladas en torno al fenómeno objeto de estudio. S conocedores de la realidad problemática. En cuanto a la confirmabilidad, está garantizada con las entrevistas y su respectiva guía faccionadas adecuadamente para la investigación. La investigación reúne el requisito de transferibilidad porque los resultados contenidos en el presente trabajo pueden ser trasladados a numerosos escenarios que reúnan las mismas o similares características a la contemplada en esta investigación. Su consistencia lógica

radica en la similitud o equivalencia de los resultados obtenidos en la investigación con los obtenidos en otras investigaciones con realidades problemáticas también con determinado grado de similitud.

3.8. Método de análisis de la información

Para brindar un sustento teórico, Arteaga (2020) indicó que, es la ejecución de un grupo de procedimientos estadísticos, que guardan coherencia y lógica para detallar el nivel de los datos, estructurarlos, graficar la información utilizando gráficos, tablas e imágenes y interpretar los datos, con la finalidad de arribar a las conclusiones.

Se utilizó la técnica analítica, así como el proceso de triangulación de datos, lo cual nos llevó al análisis y valoración de la información recabada, permitiendo arribar a una conclusión en relación con el objeto de la investigación. Al ser una investigación cualitativa el método de análisis fue descriptivo e inductivo ya que además de permitirnos describir la realidad problemática, permitió conocer, describir y comprender cómo se da la atención a una víctima de violencia, lo cual a su vez ayudó a determinar su eficiencia; conclusión a la que se arribó a través del método inductivo aplicado sobre las premisas que se elaboraron durante la recolección de datos mediante la entrevista.

La triangulación, de acuerdo con lo expresado por Okuda y Gómez (2005) consistió en el empleo de distintas estrategias orientadas al análisis, comprensión y estudio de un mismo fenómeno, ya que la aplicación de distintos métodos, variadas fuentes de información, de teorías y antecedentes de investigación, minimiza sesgo del investigador, permitiéndole que tenga una visión más amplia del problema, eventualidad que le otorgará mayor solidez a los hallazgos. Concordante con lo señalado, Leiva (2016) enfatizó que la importancia de la técnica de triangulación de datos es reconocida por muchos investigadores quienes recomiendan incluso su aplicación en las distintas investigaciones, pese a ello, no es común su uso en las investigaciones cualitativas.

3.9. Aspectos éticos.

González (2022) afirma que los conocimientos adquiridos como resultado de una investigación científica y su uso necesitan de determinados límites éticos que deben ser materia de obligatorio cumplimiento por quienes se embarcan en el desarrollo de un trabajo de investigación, procurando evitar toda conducta contraria a ello, debiendo desterrarse de ser el caso, con la finalidad de no incurrir en comportamientos no éticos, teniendo siempre presente que la ética lidia continuamente con eventos conflictivos que deben ser materia de resolución o solución a través de juicios morales.

Para la materialización de esta investigación se empleó la norma APA 7ma edición, al igual que se efectuó con estricta aplicación de las normas y lineamientos contenidos en el Código de ética de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, que establece la conducta que debe seguir los investigadores quienes deben regirse a los constructos de la equidad, respeto y rigor científico; disposiciones éticas que brindan un respaldo al desarrollo del estudio realizado, coadyuvando a que se lleve a cabo de manera eficiente y con información verídica. Por ende, se menciona el principio de Autonomía, el cual se basa en la participación de forma voluntaria de la persona que se le aplica el instrumento de recolección de datos, sin generar alguna presión o insinuación de cualquier tipo y de esa forma participe de manera positiva. En la investigación se cumplió con dicho aspecto ético, no se utilizó regalo ni incentivos que generen cambios en la información brindada.

Así mismo, se tiene otro aspecto el cual es el principio de maleficencia, el cual describe que la investigación no cuenta con indicadores de riesgo que pongan en peligro el estudio, por otro lado, constata que las personas que nos brindarán información no sabrán actos en contra de su persona. Seguidamente, se tiene el principio de beneficencia, dentro del estudio el beneficio es generar conocimiento para el desarrollo o sustento de estudios y así mismo, aportar información que mejore el servicio de los CEM. El principio de justicia básicamente es que no se expondrá a las personas que se les entrevisto, con la finalidad de no generar represalias

Bajo esta óptica, la investigación se desarrolló con sujeción a las disposiciones éticas de carácter nacional e internacional, habiendo obtenido el autor el correspondiente Certificado de Conducta Responsable en Investigación (CRI), garantizando la correcta administración de la información recopilada y de los conocimientos producidos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la investigación titulada: Atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría, de la ciudad de Chíncha, 2023, se entrevistó a quince víctimas de violencia física y psicológica, todas ellas en edad adulta y agredidas por sus respectivas parejas. Asimismo, se entrevistó a tres profesionales del equipo de atención perteneciente al citado centro, quienes desarrollan las labores de trabajadora social, psicóloga y abogada respectivamente; en el caso de las primeras entrevistadas, estas fueron atendidas en el Centro Emergencia Mujer, escenario de estudio, lo cual dotó de verosimilitud la información obtenida, la misma que, mediante el proceso de triangulación, se analizó junto a los datos proporcionados por las trabajadoras del centro, las fuentes de trabajos previos a este, y la Guía de Atención de los Centros Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Se preguntó a las víctimas: ¿Cuál fue el tipo de violencia de la que fue víctima?, ¿Cuáles fueron los servicios que le brindaron en el Centro Emergencia Mujer al cual asistió?, ¿Qué opina sobre a evaluación psicológica que se le practicó en el centro antes mencionado?, ¿Qué acciones realizó la psicóloga para continuar brindándole el servicio, después de haberle dado la primera atención?, ¿Cuál fue su apreciación respecto del servicio que le brindó la trabajadora social de turno?, ¿Qué opina sobre las visitas domiciliarias inopinadas que la trabajadora social realizó en su inmueble, a fin de verificar que no haya sido víctima de nuevos hechos de violencia?, ¿En qué consistió el servicio de asesoría jurídica brindado por el abogado del Centro Emergencia Mujer Comisaría?, ¿Cuáles fueron las acciones que realizó el abogado, a fin de hacer seguimiento a su caso? y ¿Qué opina sobre la atención brindada por los profesionales del Centro Emergencia Mujer Comisaría?

Asimismo, se preguntó a las trabajadoras del Centro Emergencia Mujer objeto de estudio: ¿Cuál es el procedimiento que deben seguir las víctimas de violencia para ser atendidas en el CEM Comisaría que usted labora?, ¿Cuáles son los servicios que se brindan en el CEM Comisaría?, ¿En qué consiste la contención emocional que se debe dar a las víctimas de violencia?, ¿De qué manera se lleva a cabo la evaluación psicológica, atendiendo a la cantidad de víctimas que acuden

a diario?, ¿Explique en que consiste la primera entrevista a la víctima y si esta se realiza con participación de los tres profesionales del equipo de atención?, ¿Con que frecuencia se realizan las visitas inopinadas a las víctimas, a fin de valorar la evolución del riesgo?, ¿Cuáles son las acciones legales que frecuentemente se realizan en defensa de la víctima? y ¿Explique de qué manera intervienen los tres profesionales del equipo de atención en el seguimiento de los casos?.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: con relación a la atención social, las víctimas de violencia, en su mayoría, señalaron que, si bien fueron atendidas por la trabajadora social, la profesional del turno demoró en brindar dicha atención debido a que había otras personas esperando también por la atención, generando una larga espera que, en algunos casos, causaba que se retiraran del centro para retornar en una próxima fecha. De igual modo, manifestaron que no todas las trabajadoras sociales se tomaron el tiempo de explicarles detalladamente en que consistía el servicio social limitándose únicamente a preguntarles por los hechos de violencia de los cuales fueron objetos. Finalmente, aseveraron que, después de haber sido atendidas en el centro, una sola vez fueron las trabajadoras sociales a sus domicilios, donde les preguntaron, entre otras cosas, si seguían viviendo con sus agresores.

Referente a la atención psicológica, las víctimas indicaron que debieron esperar aproximadamente una hora debido a que en el lugar había más personas esperando para ser atendidas. Asimismo, una vez que fueron atendidas por la profesional del área de psicología de turno, ésta se mostró molesta y cansada, sintiendo incluso que estaban siendo cuestionadas por dicha profesional quien las atendió apresuradamente señalando que tenía que evaluar a otras personas. Por otro lado, manifestaron estar en desacuerdo con los resultados de sus evaluaciones psicológicas, los cuales indicaron, en su mayoría, que presentaban reacción ansiosa situacional frente a los sucesos de violencia denunciados, resultados que ocasionaron el archivamiento de sus denuncias, sin sanción efectiva del agresor.

Respecto a la atención legal, las víctimas afirmaron haber sido atendidas de manera apresurada por el personal de turno quien sólo les pidió firmar un escrito denominado apersonamiento, pero no les informó sobre el trámite que debía seguir su denuncia, debido a que había más personas esperando para ser atendidas antes que acabe el turno de dicho personal. Por otro lado, señalaron que luego de la primera atención el personal del área no se comunicó con ellas, debiendo concurrir ellas mismas al Centro Emergencia Mujer para saber sobre el avance de sus denuncias, dándose con la sorpresa que, en algunos casos, ya estaba archivada en la instancia fiscal, sin que previamente el abogado de turno les haya comunicado. En ese mismo sentido, indicaron que tomaron conocimiento de que contaban con medidas de protección, debido al personal policial que les notificó, más no por comunicación del personal a cargo del servicio legal.

En cuanto a la entrevista realizada al personal que labora en el escenario de estudio, los resultados obtenidos fueron los siguientes: las tres profesionales señalaron que las víctimas de violencia reciben los servicios de psicología, legal y social, antes o después de haber denunciado los hechos de agresión en la comisaría del sector, y también cuando son derivadas del servicio denominado Línea100. Asimismo, informaron que no se logra dar contención emocional a las víctimas por la premura de atender a otras víctimas que están esperando y urge atenderlas, realizándose la evaluación psicológica apresuradamente, lo mismo que sucede al practicar la primera entrevista, la cual comúnmente se realiza por un solo miembro del equipo ya que los demás están atendiendo simultáneamente a otras víctimas o están realizando diversas tareas administrativas y acciones de seguimiento a otros casos, esto último en forma individual.

A partir de los hallazgos encontrados se determinó que la atención a las víctimas de violencia, en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chíncha, no se realizó en forma integral y oportuna, debido a factores como las diversas actividades administrativas que deben realizar los profesionales y la carga laboral que experimentan, lo cual, no les permite avocarse, en forma conjunta y exclusiva, a la atención de la víctima cuando esta ingresa al establecimiento requiriendo los servicios, siendo atendida, generalmente, por uno de los

profesionales del turno, en tanto que los otros profesionales debe atender simultáneamente a otra víctima, quien también se ve afectada al no recibir un servicio multidisciplinario oportuno, requiriéndose la adopción de nuevas estrategias y acciones para garantizar una atención integral eficiente y de calidad.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Nieto (2021) quien, concluyó que los servicios ofrecidos por los defensores públicos colombianos no son suficientes para satisfacer la alta demanda de las usuarias cuyos casos sobrepasan la cantidad de profesionales adscritos al área legal. Esto es acorde con lo hallado en este estudio y con lo señalado por Zumaeta (2022) quien concluyó que los servicios brindados por los abogados del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Uchuglla, estaban proporcionalmente ligados a la carga laboral que se experimenta en dicho centro, debido a las denuncias que atienden diariamente, recomendado la incorporación de profesionales de atención cuyo número debe ser proporcional a la cantidad de casos que atienden, con el objetivo de ofrecer a las usuarias un servicio legal de calidad óptima.

Con relación al primer objetivo específico que buscó determinar si la atención psicológica a las víctimas de violencia, en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha es adecuada; la información recabada demostró que la atención psicológica brindada a las víctimas de violencia no fue adecuada ni oportuna, toda vez que luego de asentar su denuncia en la dependencia policial competente debieron esperar para ser atendidas por la psicóloga del turno quien, por lo general, estaba ocupada evaluando a otra víctima de violencia o redactando informes de usuarias atendidas con anterioridad. Esta recargada labor conllevó a que la psicóloga del turno practicara a las víctimas una evaluación psicológica en un tiempo menor al establecido en la Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, además de no realizar el seguimiento oportuno a las víctimas, en procura de su recuperación emocional.

Estos resultados guardan relación con lo afirmado por Parra et al (2017) quienes concluyeron que uno de los principales obstáculos en la labor diaria de los profesionales del Servicio Atención Urgente (SAU) del Distrito de San Juan de Lurigancho, es la falta de una evaluación psicológica estandarizada a las víctimas, factor preponderante que, según los autores, no permite la materialización de un adecuado servicio en favor de ellas, lo cual coincide con la investigación desarrollada por Álvarez et al (2016), en Gipuzkoa – España, quienes concluyeron que la intervención psicológica de la víctima es trascendental porque busca que tome conciencia de la violencia a la que está siendo sometida y, a partir de ello, adopte mecanismos de autodefensa para la superación de la violencia y no se convierta en una víctima recurrente mediante el ejercicio de nuevos actos de violencia.

Para el segundo objetivo específico que buscó determinar si la atención social a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha es oportuna, los hallazgos encontrados demostraron que las trabajadoras sociales no acompañaron a las víctimas durante la formulación de su denuncia, pese a que la Guía de Atención Integral para la atención de las víctimas señala que cualquier profesional del equipo puede realizar ese acompañamiento, no siendo labor exclusiva del área legal. Asimismo, los datos recabados permitieron demostrar que luego de asentar la denuncia las víctimas no recibieron una atención social inmediata y oportuna por la trabajadora social del turno, quien luego de la primera atención tampoco se comunicó vía telefónica ni acudió a su domicilio para evaluar la evolución del riesgo y asegurarse de que no haya sido víctima de un nuevo hecho de violencia, concluyendo que la atención no fue oportuna ni eficiente.

Estos resultados no se condicen con el protocolo desarrollado en Oaxaca para la atención social de mujeres víctimas de violencia de género, el cual califica la atención social como la primera acción o primer contacto con la víctima, siendo su finalidad principal la búsqueda de un ambiente adecuado y seguro que le genere tranquilidad y, a su vez, permita orientarla en la adopción de decisiones que procuren su bienestar; esta acción en el plano social busca fortalecer el enlace con las áreas de psicología y legal, a efectos de proveerle una atención integral y de calidad a la víctima; objetivo que no cumple la atención social brindada por los

profesionales del Centro Emergencia Mujer objeto de estudio, convirtiéndolo en un servicio de baja calidad para las víctimas de violencia quienes, por el contrario, requieren de un espacio amigable y adecuado para una atención óptima, oportuna y eficiente.

Con relación al tercer objetivo específico que buscó determinar si la atención legal a las víctimas de violencia, en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, es óptimo, los datos acopiados demostraron que la atención legal no es óptima ni eficiente, debido a diversas omisiones por el abogado del turno, entre estas, no apersonarse a la dependencia policial para acompañar a la víctima a formular su denuncia, no proporcionarle en forma inmediata el servicio jurídico a efectos de que conozca las acciones legales a emprender en defensa de sus derechos. Asimismo, la investigación permitió determinar que, debido a la carga laboral, el profesional del área no pudo constituirse en actor civil en la mayoría de los casos a nivel judicial, omitiendo la realización de actos procesales oportunos en favor de la víctima, como es el ofrecimiento de pruebas orientadas a demostrar la agresión sufrida y, por ende, a conseguir la condena del agresor.

Estos hallazgos guardan relación con la investigación realizada por Zumaeta (2022) quien concluyó que el nivel de trabajo que ostentan los abogados determina la calidad de atención que se les da a las víctimas, ya que a mayor carga laboral menor calidad del servicio. Asimismo, los resultados obtenidos fueron contrastados con los datos acopiados por Vilca (2018) quien llegó a la conclusión de que las víctimas sentían disconformidad con la labor realizada por los trabajadores del sistema judicial y demás operadores, ya que no hacían nada frente a sus problemas de violencia y menos aún, castigaban a su agresor quien volvía a incurrir en actos de agresión en su agravio.

De igual manera, se debe analizar los precedentes de la investigación referidos a la problemática planteada, siendo uno de estos, la investigación llevada a cabo por Milanês et al (2021) quienes, luego de estudiar el problema planteado, arribaron a la conclusión de que los trabajadores que integran el sistema de atención a las víctimas de violencia familiar, no pueden ofrecer un adecuado

servicio a las usuarias debido al extenso grupo de casos que tienen que atender a diario, incrementándose la carga laboral, lo cual ocasiona que se le ofrezca a la víctima un servicio mecanizado hasta el extremo de volverse insensible perjudicando únicamente a estas, quienes por el contrario buscan una atención oportuna, amigable y de calidad, dada la naturaleza de la violencia a la cual fueron sometidas, siendo estos factores el impedimento constante para la superación de los obstáculos que se presentan cotidianamente durante el abordaje de los casos.

Por otro lado, los hallazgos permitieron colegir que esta deficiencia en el servicio legal causaba que el abogado no solicitase directamente al juzgado de familia competente las medidas de protección adecuadas al contexto de violencia sufrido por la víctima y a su realidad familiar, limitándose las víctimas a firmar los denominados escritos de apersonamiento dirigidos a la dependencia policial donde asentó su denuncia, para posteriormente ser derivado al juzgado de familia competente y este dictase las medidas de protección a favor de la víctima, empero disponiendo medidas que no se ajustaban a la necesidad de la víctima. La información de las participantes, quienes manifestaron en su mayoría, haber visto y firmado sólo un documento dirigido a la policía, es evidencia clara del inadecuado servicio legal que se les brindó.

Frente a la problemática planteada y los resultados obtenidos se debe analizar el impacto que la deficiencia en la atención ocasionó en las víctimas de violencia quienes se sintieron disconformes con el servicio brindado debido a que los profesionales del centro objeto de estudio, no volvieron a comunicarse con ellas para informarle sobre el avance de sus denuncias y en otros casos no se preocuparon por hacer las gestiones necesarias para el inicio de sus terapias en los centros de salud, limitándose únicamente a entregarles el oficio dirigido al director del establecimiento de salud, teniendo ellas mismas que realizar las acciones pertinentes para su atención, incumpléndose con lo establecido en la Guía de Atención de Los Centros Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que establece el acompañamiento constante a las víctimas de violencia durante su proceso de recuperación.

Esta deficiencia en la atención tiene como uno de sus factores la

desproporcionalidad entre el recurso humano y la demanda del servicio, ya que el número de profesionales de atención resulta insuficiente para ofrecer un servicio de calidad de las víctimas de violencia. Este dato coincide con lo establecido por Zafra (2015) quien, a través de su investigación, concluyó que sim bien el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) busca contrarrestar la violencia a nivel nacional y regional, la falta de profesionales suficientes en el centro de atención de Sucre, generó una atención inadecuada a las víctimas de violencia y a su vez, una palpable desprotección frente a la violencia sufrida, aumentándose los factores de riesgo para su integridad. Frente a este problema, Zumaeta (2022) recomendó la incorporación de profesionales en proporción a la cantidad de casos que atienden, con el objetivo de ofrecer a las usuarias un servicio de calidad.

Esta falta de profesionales, en número suficiente que permita un eficiente y oportuno abordaje integral de los casos de violencia familiar, también es uno de los principales factores, a nivel internacional, de la baja calidad de atención a las víctimas de violencia familiar. Por ejemplo, Ossa (2019) demostró que el escaso número de trabajadores en las instituciones públicas del departamento de Antioquia, Colombia, sumado a su poca voluntad de atención, son los principales obstáculos para que las víctimas de violencia sexual, en su mayoría niños y adolescentes, reciban una adecuado y oportuno servicio integral, que tenga con finalidad la contención emocional de la víctima y una oportuna sanción de su agresor.

Finalmente, la presencia de factores como la carga laboral y la falta de profesionales en número suficiente para el abordaje de las denuncias que diariamente ingresan, contraviene la Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer, así como el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”, aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, los cuales establecen mecanismo de actuación conjunta, entre los profesionales, a favor de la víctima, a fin de resguardar su integridad y bienestar integral; cuyo fin está contemplado también en la Convención Belén Do Para, em brasil.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que las víctimas de violencia familiar que acudieron al Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, no recibieron una atención integral y oportuna, por parte de los profesionales del equipo de atención, debido a la carga laboral que cada especialista asume; fenómeno que les impide brindar un servicio integral, eficaz y eficiente a favor de las víctimas de violencia.

Segunda: Se estableció que la atención psicológica brindada a las víctimas de violencia familiar no fue adecuada ni eficaz, toda vez que la entidad materia de estudio sólo cuenta con una psicóloga en cada turno, generando demora en la atención a las usuarias quienes, finalmente, son evaluadas en menos tiempo que el establecido en la Guía de Atención de los Centros Emergencias Mujer, denotando la baja calidad del servicio

Tercera: Se determinó que en el Centro Emergencia Mujer Comisaría, objeto de estudio, la atención social brindada a las víctimas de violencia familiar no fue oportuna, debido a factores como la sobrecarga laboral y las numerosas tareas de carácter administrativo que debe realizar diariamente la trabajadora social, quien incluso, en muchas ocasiones, no realiza las visitas inopinadas respectivas, tornando al servicio ineficaz

Cuarta: Se concluyó que la atención legal brindada a las víctimas de violencia, en la entidad materia de estudio, no fue óptima, debido a que el abogado de turno no cumplió con realizar las acciones legales a favor de la usuaria, contempladas en la Guía de Atención de los Centros Emergencia Mujer, evidenciándose una atención de baja calidad que dista de la atención integral objeto del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Directora del Programa AURORA, adscrita al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:

Primera: Gestionar ante el Ministerio de Economía y Finanzas, la asignación de un presupuesto acorde con las necesidades de la institución y en procura de una atención integral, oportuna y de calidad a las víctimas de violencia, mediante la contratación de suficiente recurso humano y logístico, para una atención de calidad a las víctimas de violencia, procurando su intervención inmediata por profesionales especializados en la temática de violencia y enfoque de género.

Segunda: Diseñar nuevas estrategias de atención a las víctimas de violencia, considerando la realidad problemática de un Centro Emergencia Mujer Comisaría cuya carga laboral impide a los profesionales brindar una atención oportuna y eficiente; estrategias que deben contemplar la asignación de casos teniendo en cuenta el tipo de violencia, las competencias del profesional, el horario laboral y las acciones administrativas que se deben desarrollar en cada turno de atención, con la finalidad de optimizar el servicio a las víctimas.

Tercera: Formular un proyecto de ley, a través del área jurídica, que modifique el artículo 26 de la Ley N° 30364, cuyo nuevo texto apruebe la aplicación de la telepericia psicológica por parte de los psicólogos de un Centro Emergencia Mujer Comisaría, a fin de que puedan evaluar a las víctimas de violencia quienes precisamente por su estado emocional y/o por la demora en la atención, no acuden al centro de atención o proceden a retirarse del mismo.

Cuarta: Modificar la Guía de Atención de los Centros Emergencias Mujer en lo concerniente al seguimiento de casos en el ámbito penal, a fin de que los abogados que laboran en el turno de la mañana, de lunes a viernes, se

avoquen exclusivamente a dar seguimiento e impulso a las denuncias por violencia familiar y/o sexual que finalmente tendrán amparo en la esfera del derecho penal sancionador, en tanto que los profesionales del turno fin de semana y turno tarde se avoquen al seguimiento de los casos por violencia familiar que no tendrán asidero en la citada esfera sancionadora; estrategia que reducirá la brecha de atención y mejorará la calidad del servicio integral procurando satisfacer la demanda del servicio público requerido.

Referencias

- Álvarez, M., Sánchez, A., Bojó, P., Zelaiaran, K., Aseguinolaza, A., Azanza, T. y Caballero, S. (2016). *Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista*. Colegio oficial de psicología de Gipuzkoa.
<https://www.cop.es/GT/Manual.pdf>.
- Anceschi A. (2009). *La violenza familiare: aspetti penali civili e criminologici: aggiornato alla normativa anti-stalking legge 23 aprile 2009*. Giappichelli, Torino.
<https://www.worldcat.org/es/title/868541036>.
- Aria, M. (2019). *Strengths and weaknesses in the route of care for children and adolescents who are victims of sexual offenses in a municipality of Sabana Centro*. [Thesis to opt for a master's degree in psychology of health and disability. Savannah College].
<https://tinyurl.com/28sv4olm>.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>.
- Arteaga, G. (2020, 19 de octubre) *¿Qué es el análisis de datos? Metodos, técnicas y herramientas*. Testsiteforme.
<https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
<https://tinyurl.com/28wfhany>.
- Benites, K. (2021). *Factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de la denuncia en el Centro Emergencia Mujer de Ate Vitarte*. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia Social. Universidad Católica del Perú]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/20181>
- Blair, E. (2009). Aproximación teórica al concepto de violencia: Avatares de una definición. *Política y Cultura*, (32), 9-33.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26711870002>.

- Concytec (2016) *Regulation of qualification, classification and registration of researchers of the National System of Science, Technology and Technological Innovation*. RENACYT Regulation. <https://tinyurl.com/25wbob2l>.
- Concytec (2020) *Practical guide for the formulation and execution of research and development projects (I+D)*. Concytec. <https://tinyurl.com/25wbob2l>.
- Corsi, J. (1994). *Violencia familiar: Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós. <https://tinyurl.com/26vbxgxa>.
- Congreso de la Republica del Perú (2015, 23 de noviembre) *Ley N°30364. Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Diario El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3212371-30364>.
- David, J. y Meneses, J. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/>.
- D' Arcangelo, M y Cuchan, N. (2008). Violencia en plural. Sociología de las violencias en la escuela. *Espacios en blanco. Serie indagaciones*, 18 (1),281-283. <https://www.redalyc.org/pdf/3845/384539800014.pdf>.
- Deza, S. (2016). Model of Psychological care for women victims of domestic violence sheltered in temporary shelter homes. HRT. *UNIFE Magazine* (24) 1. https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016_1/SabinaDeza.pdf.
- Díaz, N. (2006). *Modelo integral de atención a mujeres que viven violencia. Protocolo Agencial de intervención integrada con víctimas sobrevivientes de violencia doméstica 2006, del Departamento de Salud de Puerto Rico*. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab04.pdf>.
- Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *SCIELO*. (12) 2.

<https://tinyurl.com/2abhrbcz>

Escudero, C. y Cortéz, L. (2018). *Qualitative techniques and methods for scientific research*. Technical University of machala

<https://tinyurl.com/249n3qct>.

Feria, H.; Matilla, F. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didáctica y Educación*. 11(3), 62-79.

<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>.

Fernández, M. (2020, 20 de marzo) *Violencia psicológica: que es ejemplos, tipos, causas, consecuencias y como prevenirla*. Psicología Online.

<https://www.psicologia-online.com/violencia-psicologica-que-es-ejemplos-tipos-causas-consecuencias-y-como-prevenirla-4926.html>.

Fuster, D. (2019). Qualitative research: hermeneutic phenomenological method. *Educational psychology journal*. Purposes and Representations. 7 (1), 201-229.

<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/267>.

González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana*.

<https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm>

Guía técnica de servicio remoto para la atención integral de casos de violencia basada en género. Fondo de población de las Naciones Unidas (UNFPA), 2020.

https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/3_final_16_de_octubre_-_guia_servicios_remotos7_2.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://tinyurl.com/24csevtk>

Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=424372>.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Convención Belén do Pará.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/26547.pdf>

- Kaplan, C. (2006). Violencia en plural. Sociología de las violencias en la escuela. Federación de educadores bonaerenses. <https://www.sadlobos.com/wp-content/uploads/2016/03/Kaplan-Violencias-en-plural.pdf>
- Leiva, D. (2016). La triangulación: algunos conceptos en el contexto de la investigación cualitativa. *Notas de campo*.
<https://notasdecampo.cl/la-triangulacion-algunos-conceptos-en-el-contexto-de-la-investigacion-cualitativa/>.
- Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Diario oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3212371-30364>.
- López, F. y Arenas, E. (2020, 02 de noviembre). Quality management and user satisfaction of free legal assistance centers in Lima. *Government and Public Management Magazine*.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/artic/e/view/177/212>.
- Lorenzo, L. (2018) *Gestión de la Defensa Pública: Consideraciones sobre los modelos de gestión y los procesos de trabajo de la Defensa Pública*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
<https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2065/gestiondela-defensapublica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Matud, P., Belén, G. y Padilla, V. (2004). Intervención psicológica con mujeres maltratadas por su pareja. *Papeles del psicólogo*. 25 (1),88.
<https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=1155->
- Milanês, L., Campêlo, E., Pinheiro, C., y Batista, L. (2021). *Quality of Life at Work and Public Health: Dimensional Structure of a Scale*. Ebsco, 20(2), 479-491.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.436441>
- Mlambo, P. (2020). Violencia contra las mujeres: la pandemia en la sombra. *ONU Mujeres*. https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic?gclid=Cj0KCQiA5NSdBhDfARIsALzs2EDZdbI8ybaT4KHyyqyOGt86czzRuutp1J1L9DMYinLFnYWBxLGn9p5saAjFcEALw_wcB

- Modelo de Atención para Mujeres en Situación de Violencia, Baja California, 2011.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50147/MODELO_DE_ATTENCION_MUJERES_BC.pdf
- Montoya, V. (2006). Theories of Human Violence. *Reason and Word*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2160350>.
- Nateras, M. (2021). Aproximación teórica para entender la violencia desde de un enfoque crítico. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 305-324.
<https://doi.org/10.36390/telos232.07>.
- Nieto, M. (2021) *La defensoría pública y las necesidades jurídicas insatisfechas en el área del derecho de penal: Balance y perspectiva*. [Tesis para optar el grado de maestría en derecho administrativo. Universidad del Rosario] Repositorio Universidad del Rosario.
https://doi.org/10.48713/10336_31169
- Okuda, M. y Gómez, C. (2005). Métodos de investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*. 34 (1).
<https://tinyurl.com/2cm94h2g>.
- Organización Mundial de la Salud, (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. <https://tinyurl.com/23rydija>.
- Ossa, D. (2019). *Analysis of the comprehensive care process for children and adolescents who are victims of sexual violence in rural areas in three municipalities of Antioquia*. [Thesis to opt for the title of master in public health. National university of Colombia]. Repository National University of Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79476>.
- Palacios, D. y Corral, I. (2009). Fundamentos y desarrollo de un protocolo de investigación fenomenológica en enfermería. *Enfermería intensiva*.
<https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-pdf-S1130239909000091>.

- Parra, M. y Villalobos, M. (2017). *Análisis del Servicio de Atención Urgente del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual*. [Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión de la Inversión Social. Universidad del Pacífico] Repositorio Universidad del Pacífico. <https://tinyurl.com/2bh4ggjn>
- Protocolo para la atención en trabajo social de los casos de violencia de género contra las mujeres, en Oaxaca. Instituto de la mujer Oaxaqueña. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/Oaxaca/oax08.pdf>
- Quintero, L., Álvarez, C. y Ibagón, D. (2019). La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil-confección. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15 (2), 271-284. <https://doi.org/10.15332/22563067.5402>
- Ramírez, A. (2002). Violencia masculina en el hogar. *El Cotidiano*. 18 (113), 28-36. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32511304.pdf>.
- Ramos, C. (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 para optar el grado académico de Magister en Gerencia Social. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tinyurl.com/2xsutvg4>
- Real, E. (2018). *Acceso a la justicia y atención a las mujeres víctimas de violencia en México*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración y políticas públicas. Centro de Investigación y Docencia Económicas]. <https://tinyurl.com/249a66w7>
- Rodríguez, P. (2010, 04 de noviembre). La atención integral centrada en la persona. *Informes Portal Mayores*. <https://tinyurl.com/2684ucsz>
- Rojas, J. (2022). Investigación, prevención e intervención en la violencia de pareja hacia la mujer. *Acta Académica*. https://www.researchgate.net/publication/359773452_Investigacion_preve

[ncion e intervencion en la violencia de pareja hacia la mujer 1 Ed.](#)

- Romero, V. y Amar, J. (2009). Comprehensive care model for women, girls and boys who are victims of domestic violence carried out at the Care Center in the city of Barranquilla. *Investigation and development*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v17n1/v17n1a02.pdf>.
- Ruiz, Y. (2002). Biología, cultura y violencia. *Jornades de Foment de la Investigación*.
<http://hdl.handle.net/10234/79630>
- Tapia, S. (2021) *Ineficacia de las medidas de protección en las víctimas de violencia familiar en Lima Este – 2021*. [Tesis para optar el grado de maestro en derecho penal y procesal penal. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104242>.
- Vasquez, Y. (2020). *Aplicación de medidas de protección en casos de violencia familiar en el Distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2022*. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100410>.
- Vilca, A. (2018). *Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica*. [Tesis para obtener el grado de maestría en gerencia social. Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18704/VILCA_RENOJO_ABNER%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Zafra, K. (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 para optar el grado académico de Magister en Gerencia Social. Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/6424>
- Zumaeta, A. 2022. *Workload and work performance of the lawyers of the women's emergency center of the Uchuglla police station, year 2020*. [Thesis to obtain the academic degree of Master in Public Management. Cesar Vallejo

University]. Cesar Vallejo University Repository.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89734/Zumaret%20a_RAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1

Tabla de categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategorías
Atención integral a las víctimas de violencia, en un Centro Emergencia Mujer Comisaría, en la ciudad de Chincha, 2023	La atención integral es un conjunto interdisciplinario de servicios que abarcan desde la atención psicológica, apoyo legal y servicio social, que brindan un grupo de profesionales especializados en perspectiva de género, a las mujeres que se vean afectadas por actos de violencia en cualquiera de sus modalidades Díaz, N. (2006)	Atención integral	Atención Psicológica Atención Social Atención Legal
	La violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado. Ley N° 30364	Violencia Familiar	Violencia Física Violencia Psicológica Violencia Sexual Violencia Económica



ANEXO 2

Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO

Atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer
Comisaría de la ciudad de Chincha, 2023.

INDICACIONES: El presente instrumento tiene por finalidad acopiar información relevante acerca de la atención integral brindada a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, lo cual permitirá determinar si la atención fue realmente de manera integral y eficiente, acorde a las necesidades de las víctimas. Por consiguiente, se le solicita que se sirva responder las interrogantes formuladas durante la entrevista con total honestidad y objetividad, agradeciendo anteladamente su gentil colaboración en la investigación.

Entrevistada:	Víctima de violencia
Grado de instrucción:	
Fecha:	Hora:

PREGUNTAS	
1	¿Cuál fue el tipo de violencia de la que fue víctima?
Respuesta	
2	¿Cuáles fueron los servicios que le brindaron en el Centro Emergencia Mujer al cual asistió?
Respuesta	
3	¿Qué opina sobre a evaluación psicológica que se le practicó en el centro antes mencionado?
Respuesta	
4	¿Qué acciones realizó la psicóloga para continuar brindándole el servicio, después de haberle dado la primera atención?
Respuesta	
5	¿Cuál fue su apreciación respecto del servicio que le brindó la trabajadora social de turno?
Respuesta	
6	¿Qué opina sobre las visitas domiciliarias inopinadas que la trabajadora social realizó en su inmueble, a fin de verificar que no haya sido víctima de nuevos hechos de violencia?
Respuesta	

7	¿En qué consistió el servicio de asesoría jurídica brindado por el abogado del Centro Emergencia Mujer Comisaría?
Respuesta	
8	¿Cuáles fueron las acciones que realizó el abogado, a fin de hacer seguimiento a su caso?
Respuesta	
9	¿Qué opina sobre la atención brindada por los profesionales del Centro Emergencia Mujer Comisaría?
Respuesta	

Entrevistada:	Trabajadora Centro Emergencia Mujer Comisaría
Grado de instrucción:	
Fecha:	Hora:

PREGUNTAS	
1	¿Cuál es el procedimiento que deben seguir las víctimas de violencia para ser atendidas en el CEM Comisaría que usted labora?
Respuesta	
2	¿Cuáles son los servicios que se brindan en el CEM Comisaría?
Respuesta	
3	¿En qué consiste la contención emocional que se debe dar a las víctimas de violencia?
Respuesta	
4	¿De qué manera se lleva a cabo la evaluación psicológica, atendiendo a la cantidad de víctimas que acuden a diario?
Respuesta	
5	¿Explique en que consiste la primera entrevista a la víctima y si esta se realiza con participación de los tres profesionales del equipo de atención?
Respuesta	
6	¿Con que frecuencia se realizan las visitas inopinadas a las víctimas, a fin de valorar la evolución del riesgo?,
Respuesta	
7	¿Cuáles son las acciones legales que frecuentemente se realizan en defensa de la víctima?
Respuesta	
8	¿Explique de qué manera intervienen los tres profesionales del equipo de atención en el seguimiento de los casos?
Respuesta	



ANEXO 3

Consentimiento informado

Título de la investigación: Atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, 2023.

Investigador: Jose Luis Injante Cabrera

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, 2023”, cuyo objetivo es determinar si la atención integral brindada a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, es eficiente. Esta investigación es desarrollada por el investigador en su condición de estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus Los Olivos – Filial Lima Norte, aprobada por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Descripción del impacto del problema de investigación:

La investigación es relevante porque permite conocer y determinar la brecha existente en la atención que se brinda a las víctimas de violencia familiar en un Centro Emergencia Mujer Comisaría, proponiendo como solución la elaboración de nuevas políticas públicas a nivel nacional y de nuevas estrategias acorde a la realidad problemática del ámbito local, lo cual beneficiará a las víctimas con un verdadero servicio público eficaz y eficiente, orientado objetivamente a la prevención, sanción y erradicación de la violencia de la cual fue víctima, generando con esto un ambiente seguro en salvaguarda de su bienestar integral.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, 2023".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el domicilio de la entrevistada. Las preguntas son semi estructurada, atendiendo al enfoque y el objetivo de la investigación. La entrevista se realizará en el domicilio de la participante, a fin de cautelar su identidad, y sus respuestas estarán contenidas en el documento de entrevista, la misma que será rubricada por la participante, teniendo el carácter de anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Injante Cabrera, Jose Luis, con email Jose976042134@gmail.com y Docente asesor Villafuerte Miranda, Carlos Alberto, con email cvillafuertemi@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 5

JOSE LUIS INJANTE CABRERA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable
en Investigación**

Fecha: 24/06/2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Atención integral a las víctimas de violencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la ciudad de Chincha, 2023", cuyo autor es INJANTE CABRERA JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO DNI: 25695024 ORCID: 0000-0002-3976-8055	Firmado electrónicamente por: CVILLAFUERTEM el 08-08-2023 15:56:08

Código documento Trilce: TRI - 0640302