

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL



**“Percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de
servicio del Centro de Emergencia Mujer CEM - Comisaria
distrito de Huanta 2018”**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Trabajo Social

Presentada por:
Bach. Mirtha Yessenia Tenorio Vargas

Asesora:
Mg. Roberta García De La Cruz

Ayacucho - Perú

2023

A mi madre, hermano y abuelos por el amor y apoyo invaluable que me brindan para lograr mis objetivos y metas en la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por brindarme las enseñanzas y aprendizajes, los cuales permitieron mi formación profesional.

A la Facultad de Ciencias Sociales y a la incomparable plana de docentes quienes contribuyen en la formación académica, personal y profesional, a través de las enseñanzas y experiencias compartidas.

A mi asesora Mg. Roberta García De La Cruz, por su apoyo incondicional y guía en este proceso importante de formulación del trabajo de investigación.

A las usuarias del servicio del Centro de Emergencia Mujer del distrito de Huanta, por apoyar y brindar información para el desarrollo de la presente tesis.

Y a las personas que durante el proceso de realización del presente trabajo contribuyeron directa e indirectamente.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE ANEXOS	ix
LISTA DE ACRÓNIMOS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.2. Formulación del problema de investigación.....	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas Específicos	23
1.3. Formulación de objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos.....	24
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	24
Justificación de la investigación.....	24
1.4.1. Justificación teórica	25
1.4.2. Justificación práctica	26
1.4.3. Justificación social.....	26
1.4.4. Justificación metodológica	27
CAPITULO II.....	28
2. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes de la investigación	28
2.2 Bases teóricas	32
2.3 Enfoques	33
2.3.1. Enfoque de Género	33
2.3.2. Enfoque de salud pública.....	35

2.3.3.	Enfoque de interculturalidad	36
2.3.4.	Enfoque de derechos humanos	36
2.4	Marco conceptual o definición de términos.....	37
2.4.1	Percepción de la calidad del servicio.....	37
2.4.2	Calidad del Servicio.....	39
2.4.3	Violencia familiar	39
2.4.4	Centro de emergencia mujer.....	39
2.4.5	Centro de emergencia mujer- comisaria	40
2.4.6	Comisarías	40
2.4.7	Usuarías	40
2.4.8	Servicio de Psicología en el CEM- Comisaria.....	41
2.4.9	Servicio Legal en el CEM- Comisaria.....	41
2.4.10	Servicio social en CEM- Comisaria	41
2.5	CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS Y SOCIOECONÓMICAS DE LA ZONA DE HUANTA.....	42
2.5.1.	Creación del distrito de Huanta	42
2.5.2.	Ubicación geográfica.....	43
2.5.3.	Características socioeconómicas	44
2.6	CENTRO DE EMERGENCIA MUJER- COMISARÍA.....	47
2.6.1.	Enfoques de trabajo	48
2.7	Marco normativo	50
2.7.1.	A nivel internacional.....	50
2.7.2.	A nivel nacional.....	51
2.7.3.	A nivel regional	58
	CAPITULO III.....	60
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.1.	Enfoque de investigación	60
3.2.	Forma de investigación.....	60
3.3.	Tipo de investigación	61
3.4.	Nivel de investigación	61
3.5.	Principales fuentes de información.....	61
3.6.	Universo	62
3.7.	Muestra.....	62
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63

3.9. Procedimientos para el recojo de la información y análisis.....	63
CAPITULO IV	65
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	65
4.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM- COMISARIA.....	65
4.3. CONTEXTO DONDE SE DESARROLLÓ LA INVESTIGACIÓN	67
4.4. RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	70
4.4.1. El trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.	70
4.4.2. Nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta.	76
4.4.3. Opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.	83
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	89
ANEXOS	93

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables investigación cualitativa	59
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
Tabla 3. Tipos de denuncia, atención y situación legal de los casos de violencia familiar de las usuarias del CEM-Comisaría	70
Tabla 4. Interacción de las usuarias con el equipo multidisciplinario que brindan el servicio y por qué es importante	75
Tabla 5. Conocimiento de las usuarias sobre el Centro de Emergencia Mujer CEM-COMISARIA	76
Tabla 6. Consulta a las usuarias sobre la actuación del CEM- Comisaría en casos de violencia familiar	83
Tabla 7. Consulta a usuarias respecto a la derivación de los casos de violencia familiar a las instancias correspondientes.....	84

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa político de la provincia de Huanta	44
Figura 2. Edad de las mujeres usuarias	66
Figura 3. Estado civil de las madres usuarias.....	67
Figura 4. Satisfacción de las usuarias sobre el respeto a sus derechos.....	72
Figura 5. Grado de satisfacción de las usuarias en relación al trato que reciben por parte del equipo multidisciplinario del CEM-COMISARIA	73
Figura 6. Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención psicológica que brinda el servicio	78
Figura 7. Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención social que brinda el servicio	79
Figura 8. Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención legal que brinda el servicio	80
Figura 9. Casos de actuación de manera inmediata de parte del CEM-Comisaría.....	82
Figura 10. Opinión de las usuarias sobre el seguimiento de los casos de violencia familiar	85

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. <i>Matriz de consistencia</i>	94
Anexo 2. <i>Diseño de instrumento de recojo de información</i> - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM - COMISARIA- DISTRITO DE HUANTA	95
Anexo 3. <i>Diseño de instrumento de recojo de información</i> - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM COMISARIA- DISTRITO DE HUANTA	97
Anexo 4. <i>Diseño de instrumento de recojo de información</i> - GUÍA DE GRUPO FOCAL PARA MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER- DISTRITO DE HUANTA.....	99
Anexo 5. <i>Fotografías aplicación de instrumentos</i>	101

LISTA DE ACRÓNIMOS

CEM	: Centro de Emergencia Mujer
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
SAU	: Servicio de Atención Urgente
ENARES	: Encuesta Nacional sobre Relaciones Sociales
MIMP	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNCVFS	: Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual

RESUMEN

El objetivo esencial de la investigación ha sido conocer la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del CEM- Comisaría distrito de Huanta 2018. En ese sentido se ha analizado el trato a las mujeres usuarias por parte del equipo técnico del servicio, el nivel de satisfacción, así como la opinión de las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta. Para desarrollar el estudio se ha tomado en cuenta criterios importantes de relevancia y representatividad, se ha utilizado el método no probabilístico, de conveniencia intencional o voluntarios en la selección de la muestra; siendo el enfoque cualitativo, utilizando entrevistas semiestructuradas y la guía del grupo focal, instrumentos de recojo de información que fueron aplicadas a las mujeres usuarias del CEM-Comisaría de la zona de Huanta. Los resultados muestran hallazgos importantes relacionados a la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio de atención del Centro de Emergencia Mujer CEM- Comisaría, lo definen como un servicio importante para la atención de los casos de violencia familiar, la mayoría de las madres usuarias se encuentran satisfechas con el trato que les brinda el equipo técnico del servicio, mencionan que los profesionales son amables y cordiales en su trato; el nivel de satisfacción por parte de las mujeres usuarias en relación a la atención de los casos de violencia familiar del servicio del Centro de Emergencia Mujer es regular, debido a que sus casos son atendidos de manera inmediata dependiendo del nivel de riesgo. Cabe señalar que el tratamiento de las personas afectadas por la violencia es especializado y multidisciplinario, lo que significa que cada especialista comparte información, discute estrategias, planifica actividades en conjunto y cada uno define sus intervenciones específicas a partir de la interacción. promover el acceso a la justicia, la recuperación y la protección. Asimismo, el estudio recomienda realizar acciones sostenidas de prevención de la violencia familiar en articulación con las instancias competentes para contribuir a la disminución de esta problemática álgida en la zona de Huanta y así garantizar la restitución de los derechos de las mujeres usuarias afectadas por la problemática de la violencia familiar.

Palabras clave: Mujeres usuarias, calidad de servicio, servicio de atención de casos, promoción, prevención, centro de emergencia mujer comisaría.

ABSTRACT

The essential objective of the research has been to know the perception of women users about the quality of service of the CEM-Huanta District Police Station 2018. In this sense, the treatment of women users by the technical team of the service, the level of satisfaction, as well as the opinion of women users in the care of cases of family violence by the service of the CEM-Comisaria women's emergency center of the district of Huanta. To develop the study, important criteria of relevance and representativeness have been taken into account, the non-probabilistic method, of intentional convenience or volunteers has been used in the selection of the sample; being the qualitative approach, using semi-structured interviews and the focus group guide, information gathering instruments that were applied to the women users of the CEM-Police Station in the Huanta area. The results show important findings related to the perception of women users about the quality of care service of the CEM-Comisaría Women's Emergency Center, they define it as an important service for the care of cases of family violence, most of the mothers Users are satisfied with the treatment provided by the technical team of the service, they mention that the professionals are friendly and cordial in their treatment; The level of satisfaction on the part of the women users in relation to the attention to cases of family violence of the Women's Emergency Center service is regular, since their cases are attended to immediately depending on the level of risk. It should be noted that the treatment of people affected by violence is specialized and multidisciplinary, which means that each specialist shares information, discusses strategies, plans activities together, and each one defines their specific interventions based on interaction. promote access to justice, recovery and protection. Likewise, the study recommends carrying out sustained actions to prevent family violence in coordination with the competent authorities to contribute to the reduction of this critical problem in the Huanta area and thus guarantee the restitution of the rights of women users affected by the problem of family violence.

Keywords: Women users, quality of service, case attention service, promotion, prevention, police station women's emergency center.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación, fue realizado con la finalidad de conocer la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria distrito de Huanta 2018. Analizando el trato a las mujeres usuarias por parte del equipo técnico del servicio, el nivel de satisfacción, así como la opinión de las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del CEM- Comisaria. El interés por investigar esta temática surge a partir de la intervención que se viene realizando en el Cem- Comisaría, asimismo para ampliar información y conocimientos con el estudio sobre la calidad del servicio en la atención de las usuarias que son víctimas de violencia familiar en la modalidad de violencia física, psicológica, económica y patrimonial.

En el estudio se ha utilizado el método no probabilístico, de conveniencia intencional o voluntarios en la selección de la muestra; siendo el enfoque cualitativo de tipo explicativo, utilizando entrevistas semiestructuradas, la guía del grupo focal y la observación instrumentos de recojo de información que fueron aplicadas a las mujeres usuarias del CEM-Comisaría, la información fue complementada con revisiones documentarias del servicio especializado del Cem- Comisaría del distrito de Huanta en casos de atención, mediante estos datos se analizaron los resultados para comprender la problemática de esta población inmerso en el tema de investigación.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos que a continuación se detalla:

Capítulo I: Este capítulo proporciona un planteamiento del problema, formulación de preguntas generales y específicas, objetivos generales y específicos, justificación e importancia que explican ¿por qué? y ¿para qué? se realiza la investigación, un panorama general de la investigación y la operacionalización de variables.

Capítulo II: Marco teórico este capítulo describe los antecedentes de la investigación y diversas teorías que ayudan a explicar y analizar el trabajo de investigación. Además, se aportan las definiciones conceptuales utilizadas en el estudio y el marco normativo relacionado con la violencia intrafamiliar en la atención de casos específicos del servicio del Centro de Emergencia Mujer del Departamento de Policía del CEM.

Capítulo III: Se considera la metodología de investigación el tipo y diseño de investigación que es explicativa que busca explicar el porqué del problema; la población de estudio con 20 mujeres usuarias del servicio del CEM-Comisaría.

Capítulo IV: Los resultados del estudio se presentan en forma tabular y gráfica con base en la información recolectada del instrumento durante el curso del estudio. Luego, los datos se interpretan utilizando la teoría y se realizan diversos estudios que respaldan los resultados obtenidos que respaldan la investigación. Finalmente, presentamos nuestras conclusiones y recomendaciones. Por otro lado, se muestran las referencias utilizadas en el estudio y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El informe elaborado por las Naciones Unidas CEPAL (2018), sobre la violencia contra las mujeres, menciona lo siguiente:

Combatir la violencia contra las mujeres es un mandato universal que concierne a todas las personas, ya que se trata de un problema transversal de las sociedades. La erradicación de la violencia de género exige un cambio cultural. El informe señala un aporte a la comprensión y tratamiento de este mal que permita avanzar hacia su eliminación. Frente a la persistencia de tal flagelo, el Secretario General de las Naciones Unidas llamó a calcular con datos la incidencia de este abuso, en ocasión del lanzamiento de la campaña “Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres”. El documento es parte del proyecto interregional denominado “Fortaleciendo las capacidades para erradicar la violencia contra las mujeres a través de la construcción de redes locales de conocimiento”, ejecutado por la División de Asuntos de Género de la CEPAL en la región de América Latina y el Caribe. (p. 9)

En el título de la violencia contra las mujeres en la agenda pública Schneider (2010, como se citó por Naciones Unidas CEPAL, 2012) menciona que:

Después de largos años de lucha por visibilizar una problemática tan antigua como

la humanidad, la preocupación por la violencia contra las mujeres en los distintos ámbitos de sus vidas ocupa finalmente un lugar en la agenda pública. Las variadas iniciativas implementadas desde hace al menos dos décadas reflejan el compromiso que se ha asumido en diferentes áreas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, desde distintos contextos y espacios geográficos globales, regionales, nacionales y locales. Aunque cada vez se acepta menos que la sociedad o sus autoridades pasen por alto manifestaciones expresas de violencia contra las mujeres, también es cierto que la persistencia de esta problemática dice más sobre los déficits de las políticas públicas que sobre los logros alcanzados. De acuerdo con este proceso que sacó a la luz el tema de la violencia contra las mujeres, superando la errada dicotomía público-privada (p. 17)

En el documento “Sino se cuenta, no cuenta información sobre la violencia contra las mujeres de las Naciones Unidas CEPAL (2012) menciona que:

El ordenamiento jurídico vigente en las esferas internacional, regional y nacional es actualmente generoso en la consagración del derecho de las mujeres a la vida, la libertad, la integridad física, psíquica y sexual, la dignidad y la no discriminación.¹ Los tratados internacionales de derechos humanos (en particular la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer) y otros acuerdos, de alcance internacional (como la Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belém do Pará)), son instrumentos jurídicamente vinculantes que establecen estándares adecuados para el reconocimiento del derecho de las

mujeres a vivir una vida sin violencia, así como mecanismos de monitoreo de los Estados signatarios. Además, la reciente reforma de las constituciones nacionales en algunos países de la región para incorporar los tratados internacionales de derechos humanos con jerarquía superior o igual a las leyes de la nación facilita la aplicación normativa por parte de los tribunales de justicia locales, al adoptarse los estándares que fijan los órganos encargados de su interpretación y aplicación. Son numerosos los hitos en el espacio internacional que enmarcan las actuales iniciativas para abordar el problema de la violencia contra las mujeres. En el año 1992, a partir de la elaboración de la Recomendación general núm. 19 por parte del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, se consolidó la idea de que “La violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente que goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”. Se afirmaba así el deber de los Estados de adoptar medidas efectivas para superar todas las formas de violencia basadas en el género, ya sean estas perpetradas por agentes públicos o privados. (p.18)

Actualmente, Perú tiene una alta incidencia de violencia doméstica, y la violencia doméstica está aumentando en lugar de disminuir. La medida en que la víctima se pone en una situación de culpabilidad y se da cuenta de que la situación de violencia afecta el bienestar emocional de la familia y los hijos. Por ello, a lo largo de los años, los estados han desarrollado diversas estrategias de intervención para reducirla. La violencia doméstica es un problema social que afecta a nuestra sociedad y tiene múltiples causas. Las principales víctimas suelen ser niños, adolescentes, mujeres y ancianos.

En el diario oficial del bicentenario El Peruano (2015), se presenta la “Ley para

prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” donde en el artículo 1 indica que:

Asimismo la Ley 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar tiene por objeto prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. Para tal efecto, establece mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas, así como reparación del daño causado; y dispone la persecución, sanción y reeducación de los agresores sentenciados con el fin de garantizar a las mujeres y al grupo familiar una vida libre de violencia asegurando el ejercicio pleno de sus derechos. (párr. 3-4)

Barrios (2019) en su investigación titulada “Factores biológicos, psicológicos y sociales que inciden en el incremento de la violencia familiar y su repercusión en los derechos humanos”, menciona a:

La socióloga Jimena Sánchez Barrenechea, Magíster en Antropología, señala que siguen vigentes mitos y estereotipos que justifican la violencia y no permiten comprender que este es un fenómeno que atraviesa a toda la sociedad, teniendo implicancias en la vida e integridad de las mujeres. En ese sentido, efectivamente existen los mitos, actitudes y comportamientos que naturalizan la violencia y eso hace que no se pueda comprender que la violencia es un problema de salud pública

y que afecta el normal desarrollo de las personas, afectando el proceso de su desarrollo integral. (p. 15)

En este contexto, los CEM (Centros Emergencia Mujer) representan la primera experiencia nacional y latinoamericana de atención multidisciplinaria, en la cual se atiende interdisciplinariamente a todas las víctimas de violencia intrafamiliar, es importante señalar que buscábamos desarrollar un modelo integral. El foco está en las mujeres, el grupo más afectado. La gestión de estos servicios acorta la ruta crítica del largo proceso que han tenido que atravesar las víctimas para ser atendidas, y simplemente brinda todos los servicios profesionales y gratuitos necesarios para la atención y prevención, tanto dentro como fuera del hogar. en una plataforma. Violencia Sexual brinda información legal, orientación social, defensa legal y apoyo psicológico. Las ideas originales que subyacían al modelo CEM eran servicios multisectoriales donde todas las organizaciones estaban ensambladas físicamente (todos los servicios combinados en una sola unidad), familias y/o personas afectadas por violencia sexual (departamentos de policía, fiscalía, paralegal) está disponible. Reducir el tiempo de presentación de denuncias y seguimiento del proceso.

De acuerdo a lo que indica en su portal del Observatorio Nacional de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (s.f) indica que:

Los CEM son servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia familiar y sexual, en los cuales se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica. Se procura la recuperación del daño sufrido y se presta asistencia social. Asimismo, se realizan actividades de prevención a través de capacitaciones, campañas

comunicacionales, formación de agentes comunitarios y movilización de organizaciones. La población objetivo de los Centros Emergencia Mujer, está constituida, por todas las personas afectadas por violencia familiar y sexual de su ámbito de responsabilidad; sin importar su condición social, edad o sexo. La población más vulnerable al maltrato, que acude a estos servicios, lo constituyen niños, niñas adolescentes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad. En el ámbito de la prevención y promoción, los CEM se dirigen a toda la población. Enfatizan su accionar en la comunidad educativa (docentes, alumnos y padres de familia), operadores de servicios (salud, policía, justicia) organizaciones sociales de base, líderes comunales y tomadores de decisiones. (párr. 1-3)

Este modelo multidisciplinario solo se implementa en algunos CEM debido a que no siempre se cuenta con la disponibilidad y apoyo de otros sectores, servicios y presupuestos, lo que impide la contratación de especialistas en algunos sectores, como el de puericultura. La atención se centra en la protección eficaz de las personas contra la nueva violencia doméstica y sexual. Se entiende por protección el proceso durante el cual la víctima toma conciencia de su situación, busca ayuda y encuentra servicios especiales que le facilitan el camino para enfrentar la violencia. Se cree que cuando el interesado recibe instrucciones sobre sus derechos, da pasos hacia su rehabilitación psicológica y además tiene una estrecha relación con las personas e instituciones que pueden protegerlo; por lo tanto, puede crear una importante capa de defensa para prevenir nuevos ataques y evitar que regresen.

El departamento de Ayacucho Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI 2017), los índices de violencia familiar y sexual en la región supera el promedio nacional, mientras que los índices nacionales llegan a un 37,5%, en Ayacucho llega a 44%. Esta es una preocupación para las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales lo cual exige la creación de sistemas locales de prevención para enfrentar dicha problemática. Por otro lado, es importante mencionar que existen factores asociados a la violencia familiar.

La Pan American Health Organization – PAHO (2009) también menciona que la condición femenina:

Constituye de por sí un factor de riesgo importante ya que las mujeres constituyen las principales víctimas de violencia. Esta es un problema multicausal que se asocia con factores individuales y sociales. Entre los individuales cabe destacar sexo, edad, otros aspectos biológicos y fisiológicos, nivel socioeconómico, situación laboral, nivel de educación, uso de alcohol o drogas y el haber sufrido o presenciado maltrato físico en la niñez. Los factores sociales incluyen la desigualdad de ingresos, la violencia en los medios de comunicación y las normas culturales. Uno de los factores más significativos en el comportamiento violento son las pautas culturales por cuanto la violencia puede ser parte de las normas que determinan el comportamiento e identidad de los grupos. Los estereotipos de género refuerzan la idea del “derecho” del esposo/compañero a controlar el comportamiento de su pareja a través de la violencia. (párr. 1-2)

Otro dato que se debe considerar en el ámbito de intervención de la investigación, son los datos estadísticos del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría del distrito de

Huanta institución regulada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la cual fue creada en el mes de julio del año 2017 debido a la gran cantidad de población que alberga el distrito y la necesidad de descentralizar las unidades de atención de violencia para una rápida atención; donde reportó el 2018 un total de 350 casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

En este contexto el Centro de Emergencia Mujer Comisaria del distrito de Huanta viene recepcionando y atendiendo casos de violencia familiar, a este centro acuden mujeres víctimas cuyas edades fluctúan entre 25 a 40 años de edad; quienes pasan por un proceso de atención primero identificando la situación de violencia, la urgencia de la atención, la obtención y el registro de datos, sin embargo las acciones desarrolladas en el Centro de Emergencia Mujer CEM- Comisaria Huanta, no responden a una efectiva calidad en el servicio como el grado de satisfacción que sobrepasa las expectativas, menos responden a las necesidades de atención, prevención y erradicación de la violencia familiar tal como lo señala la Ley 30364, por el reducido número de profesionales en el equipo técnico que atienden a una población numerosa, el escaso manejo y entendimiento de la ley 30364 por parte del personal técnico que labora en el CEM-comisaria, la participación forzada muchas veces de las mujeres usuarias para realizar las denuncias, la irrelevancia de los temas desarrollados para la sensibilización y promoción de los derechos, por consiguiente, el limitado seguimiento, acompañamiento y evaluación en la mejora de las situaciones de violencia que viven las mujeres y los integrantes del grupo familiar, que no permiten evidenciar indicadores de cambio en las relaciones familiares que conlleven a procesos de buen trato en la familia.

En ese sentido se requiere de una atención integral para las mujeres y personas

afectadas por la violencia de género, en un marco de respeto a los derechos humanos, reconociendo a las mujeres como sujetos de derechos, garantizando su derecho a la no discriminación, a la igualdad y a una vida libre de violencia por parte del servicio de centro de emergencia mujer comisaría, estableciendo vínculos de reconocimiento con las usuarias como sujetos de derechos.

El presente estudio se enfocó a conocer la percepción que tienen las mujeres usuarias sobre la calidad del servicio, el trato y el nivel de satisfacción con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta, departamento de Ayacucho. En este contexto, se formulan las preguntas de investigación.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general:

- ¿Cuál es la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria distrito de Huanta 2018?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Cómo es el trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta?
- ¿Cuál es la opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de

violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaria del distrito de Huanta?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Conocer la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria distrito de Huanta 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer como es el trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.
- Analizar el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta.
- Conocer la opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaria del distrito de Huanta.

1.4.JUSTIFICACIÓN

Justificación de la investigación

La investigación se encamino a estudiar las percepciones de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaria, de manera

cualitativa considerando el trato que brindan el equipo técnico y el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar; servicio que viene funcionando en el distrito de Huanta, Provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, se ha seleccionado este tema en vista que su importancia radica en los altos niveles de violencia familiar en las usuarias del centro de emergencia mujer CEM-Comisaria del distrito de Huanta, este problema provoco preocupación por investigar en qué medida se viene dando la calidad del servicio en la atención de casos de violencia familiar.

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación tiene trascendencia teórica porque hay estudios que demuestran que es muy importante trabajar con las comisionadas de la CEM en los centros de crisis de mujeres para ayudar a reducir la violencia intrafamiliar, entre otras cosas, a través de actividades integrales. atiende casos de violencia contra la mujer y grupos familiares. El estudio fue diseñado pensando en el uso y aplicación teórica de enfoques y marcos conceptuales que, según los participantes del estudio, posibilitaron la teorización de la aplicación práctica de campo.

Se aplicaron los enfoques de género, salud pública, interculturalidad y derechos humanos, los cuales ayudaron a la mejor comprensión del tema de investigación. Por otra parte, la investigación realizó un aporte importante al proponer planes de mejora que permitan incrementar la calidad del servicio de atención a la violencia intrafamiliar, a partir de las percepciones, ideas y opiniones de los usuarios. multiculturalidad e igualdad para mejorar las políticas públicas efectivas en materia de violencia intrafamiliar, a partir del desarrollo de nuevas estrategias que mejoren el tratamiento oportuno, creativo y estratégico de los casos de violencia intrafamiliar en el distrito de Huanta.

1.4.2. Justificación práctica

Todos los programas sociales tienen como objetivo generar cambios a nivel de participantes y/o adquirir experiencia en el abordaje de casos de violencia intrafamiliar, comprometerse con el desarrollo humano y fortalecer el capital social como cambios importantes que conducen al desarrollo de la violencia familiar. El servicio de CEM-Comisaría ha combinado su práctica con el fortalecimiento de la sustentabilidad social, entendida como generar cambios importantes a nivel de capacidades personales y sociales de los usuarios para ejercer sus derechos y no vulnerarlos. Por otro lado, desde el campo práctico, considero necesario cristalizar la teoría y en base a ello averiguar quélogros importantes se han producido y cómo todo este proceso ha generado informaciónque nos permitió comprender que el problema de la violencia intrafamiliar. . Es Esto requiere la intervención de varias partes y actores en el campo legal para ayudar a reducir este problema crítico.

1.4.3. Justificación social

La justificación desde una mirada social, ha sido investigar cuales son aquellas percepciones que tienen las usuarias del CEM- Comisaria en relación a la calidad del servicio y como esto influye en el trato, la satisfacción con el servicio y sobre todo tener en cuenta las opiniones de las usuarias para la mejora del servicio en la zona de Huanta.

El servicio, ha sido una intervención que ha focalizado la zona rural; por ese lado tiene una alta implicancia social en conocer qué resultados se dieron en el desarrollo de la intervención.

1.4.4. Justificación metodológica

La investigación realizada ha planteado una estrategia metodológica de investigación como es el estudio de caso, esta estrategia ha permitido considerar aspectos importantes como el proceso de entendimiento de un determinado caso como es la situación de las usuarias víctimas de violencia familiar; asimismo es una estrategia específicamente para una investigación cualitativa, el cual ha generado nuevos conocimientos a partir de un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos aplicados a un determinado problema o fenómeno.

Factibilidad y viabilidad

El acceso a la información ha sido factible gracias a los recursos necesarios: conocimiento previo del área de implementación del servicio, relación cercana con las usuarias y la experiencia de trabajo desarrollado en este tipo de intervenciones hasta la actualidad.

La investigación ha sido viable porque hubo un acercamiento a esta realidad por las acciones desarrolladas en el centro de emergencia mujer- comisaria como admisionista en casos de violencia familiar y he tenido las facilidades para levantar información con informantes claves primarios como son las usuarias del servicio Centro de Emergencia Mujer Comisaría del distrito de Huanta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para un mejor entendimiento del problema de investigación es necesario conocer trabajos previos relacionados a la temática estudiada.

Grazia y Villalobos (2017). En su tesis “*Análisis del servicio de atención urgente del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual 2017*”, menciona que:

La investigación está referida al análisis de la atención de urgencia de casos de violencia familiar y sexual, los cuales son atendidos a través del Servicio de Atención Urgente (SAU), servicio del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), y que posteriormente son derivados al Centro Emergencia Mujer (CEM) de San Juan de Lurigancho. El objetivo de la investigación es analizar las características del modelo de atención del Servicio de Atención Urgente, y si estas responden a las expectativas y necesidades de las víctimas de violencia. La investigación es de tipo descriptivo con un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. Para el enfoque cualitativo se realizaron entrevistas semiestructuradas, así como la aplicación de escalas Likert a los proveedores del SAU y a mujeres víctimas de violencia familiar y sexual, que han sido atendidas por este servicio y posteriormente derivadas al CEM de San Juan de Lurigancho; estos instrumentos fueron

utilizados con la finalidad de conocer su experiencia y la calidad de atención en este servicio. Para la metodología cuantitativa se utilizó la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2015, así como la Encuesta Nacional sobre Relaciones Sociales (ENARES) 2013. (p. 4)

La investigación realizada, tiene estrecha relación con el estudio señalado como antecedentes; por ello ha sido de vital importancia considerar en este trabajo de investigación en vista que ha contribuido en su análisis y comprensión de la temática de investigación. Hay que señalar que la atención de los casos de violencia familiar también es asumida por los servicios de atención urgente como es el SAU y su articulación con los Centros de Emergencia Mujer- Comisaría es clave.

Trucios (2014) En su trabajo de investigación titulada “*Violencia familiar y calidad de atención en el centro de atención de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010*”, menciona que:

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la solución de casos de violencia familiar y la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del CEM Huancayo durante los años 2008-2010, es de tipo básico, nivel descriptivo, carácter cuantitativo y cualitativo. El problema central es ¿Qué relación existe entre la solución de casos de violencia Familiar y la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del CEM Huancayo durante los años 2008-2010? Siendo la hipótesis que existe relación directa entre la solución de casos de violencia familiar y la percepción de la calidad de atención en el CEM Huancayo. Las teorías utilizadas fueron, la teoría de agresividad y aprendizaje social, enfoque de género, salud pública, modelo de gestión por resultados y modelo SERVQUAL. La población fue de 30 mujeres usuarias

(VVF) del CEM, la muestra fue por conveniencia. Siendo los resultados que no existe relación directa significativa entre la solución de casos de violencia familiar y la percepción de la calidad de atención en el CEM Huancayo. La atención de casos en el CEM Huancayo es integral y especializada ya que los casos reciben atención legal, social, psicológica asimismo los profesionales han adquirido un nivel de especialización. La situación de casos está en abandono por razones diversas como cansancio, sentencias benévolas. Por lo que la investigación aporta evidencia para comprender que la “Calidad de atención en el CEM Huancayo es una emergencia latente. (p. 6)

Esta investigación tiene una estrecha relación con el tema que se ha investigado en la zona de Huanta, considerando las percepciones de las usuarias sobre la calidad del servicio como es el Centro de Emergencia Mujer. Los aportes de este trabajo de investigación han sido de mucha utilidad para poder entender sobre la calidad del servicio, específicamente en los procesos de atención de los casos de violencia familiar.

Mantari y Renojo (2009) en su trabajo de investigación titulada “Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica 2009”, señala que:

La investigación presentada es de tipo cualitativo, porque describe y analiza las características de atención de casos de violencia familiar por parte de los operadores de justicia de la provincia de Huancavelica, desde la perspectiva de su rol de agentes sociales en la atención y prevención de Violencia Familiar. En base a un diseño de Investigación cualitativa, se establecen concepciones de calidad de atención de acuerdo al nivel de los casos y condición de los servicios frente al problema de la Violencia Familiar, para lo cual se tomó como población de

estudio a 21 usuarias víctimas de violencia familiar, cinco operadores de justicia entre ellos; un Fiscal del Ministerio Público, tres miembros de la Policía Nacional del Perú, un Juez del Poder Judicial, todos de la provincia de Huancavelica. Las técnicas e instrumentos utilizados para el recojo de información fueron: la entrevista semi estructurada a usuarias y operadores de justicia de Violencia Familiar, los grupos focales y la observación indirecta a través de dramatizaciones presentadas por las usuarias. Como aporte de la investigación se demuestra que la calidad de atención de los operadores de justicia no es buena, no cumplen con las condiciones necesarias para la atención de casos de violencia familiar; por lo que es necesario tomar en cuenta la calidad de atención y reorientar en cuanto al servicio de atención con profesionales competentes para la zona y las condiciones de logística e infraestructura adecuada. (párr. 6)

Este estudio ha sido de mucha utilidad, para comprender el proceso de atención de los casos de violencia familiar por parte de los operadores de justicia y su articulación con los Centros de Emergencia Mujer- Comisaría, hay que tener en cuenta que existen protocolos de atención conjunta con la Policía; por ello es necesario conocer este proceso que son parte de un sistema integral de acceso a la justicia y que es parte de la calidad del servicio que brindan a las usuarias.

Bardales (2008) en la investigación titulada “Estudio sobre la eficacia e impacto de la intervención de los Centros Emergencia Mujer desde la perspectiva de los y las usuarias” indica que:

Es necesario definir estándares mínimos de infraestructura, espacio, equipamiento y materiales con los que debe contar el CEM para operar con calidad. Establecer

normas para los tiempos promedios y procedimientos realizados para cada servicio de atención, de manera que estos no se saturen en la atención al público y disminuya con ello la calidad. Sobre la base de los resultados de este estudio se debe actualizar y redefinir estrategias para el abordaje de los casos de violencia familiar y sexual que cubran las expectativas no solo legales sino de recuperación psicosocial y económica que requiera el caso. (p. 83)

El trabajo de investigación tiene una estrecha relación con el estudio realizado en la zona de Huanta y ha sido de gran utilidad para la comprensión sobre la calidad, eficacia, eficiencia e impacto de la intervención de los Centros de Emergencia Mujer Comisaría. Hay que tener en cuenta que para el proceso de generación de nuevo conocimientos, es necesario e importante partir de la revisión de estudios previos que contribuyan o amplíen información que permita el planteamiento de propuestas de mejora y por tanto la intervención del CEM-COMISARIA en la atención de casos de violencia familiar, que permita dar cuenta de la calidad del servicio.

2.2 Bases teóricas

Percepciones

Vargas (1994) menciona que, desde una perspectiva antropológica, la percepción se entiende como una forma de comportamiento que involucra un proceso sensible de selección de experiencias y desarrollo simbólico, limitado por las habilidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad humana innata para producir símbolos. A través de la experiencia, la percepción asocia características cualitativas de objetos o condiciones ambientales con referencias desarrolladas por ciertos sistemas culturales e ideológicos construidos y reconstruidos por un grupo social, lo que posibilita la producción de evidencias de la realidad.

Hay que tener en cuenta que las percepciones vienen a ser un conjunto de opiniones, ideas y aproximaciones que se pueden tener en relación a una determinada situación. En este caso, teniendo en cuenta la problemática de la violencia familiar y la calidad del servicio en relación a la atención de casos de violencia familiar. Esta elaboración de las percepciones obviamente se da a partir de las vivencias culturales y paradigmas ideológicos en relación a un determinado tema.

Ardila (1980), la percepción, desde un campo psicológico, es un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en “el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, donde intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización” (p. 423).

De acuerdo a lo que señala Ardila y visto desde el campo de la Psicología, hay que tener en cuenta que efectivamente es un proceso cognitivo de la conciencia y que este es un reconocimiento e interpretación para la elaboración de juicios y que son parte del conjunto de percepciones emitidas por las personas sobre una determinada problemática o situación.

2.3 Enfoques

2.3.1. Enfoque de Género

Ministerio de la Mujer y Ministerio del Interior - MIMP (2018) como un protocolo para la investigación de delitos de femicidio se basa en:

Este enfoque reconoce la existencia de circunstancias asimétricas en la relación entre hombres y mujeres, construidas sobre la base de las diferencias de género

que se constituyen en una de las causas principales de la violencia hacia las mujeres. Este enfoque debe orientar el diseño de las estrategias de intervención dirigidas al logro de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. (p. 14)

Campillo y Lara (2009) en su investigación con respecto al enfoque de género indica que es:

Adoptar una perspectiva de género significa tener presente que las mujeres y hombres tienen poderes distintos; que en esas relaciones las primeras viven una situación de subordinación y dominación y con implicaciones para su acceso a las oportunidades”. Significa adoptar las relaciones de género como una categoría de análisis importante, valiosa, indispensable y fundamental para un análisis más objetivo y científico de la realidad. Implica reconocer que nadie mira la realidad "desde ninguna parte" y sin "perspectiva", es decir, que nunca se mira e interpreta la realidad de manera neutral.” Las diferencias de acuerdo al género establecen relaciones de poder, que condicionan las situaciones de violencia; sobre todo contra las mujeres. (p. 89)

Este enfoque permite mirar al hombre y a la mujer en igualdad de oportunidades, al mismo tiempo tener en cuenta que los poderes que tienen son totalmente distintos. Por ello, es necesario realizar un análisis minucioso y exhaustivo de este enfoque y su aplicación en la parte práctica que permita atender los casos de violencia familiar en su integralidad, identificando las relaciones de poder que se presentan en los varones y mujeres.

2.3.2. Enfoque de salud pública

Organización Mundial de Salud – OMS (1996) con respecto a el enfoque de salud pública señala que:

El enfoque de salud pública, nos sirve para identificar y describir al problema de la violencia como un problema mundial de salud pública”. De acuerdo a la OMS, la violencia familiar representa “un creciente problema de salud pública demostrado por los alarmantes aumentos en las tasas regionales de mortalidad, morbilidad y discapacidad, así como por los abrumadores años de vida potencial perdidos y sus efectos psicosociales en las poblaciones, reconociendo las graves consecuencias inmediatas y futuras a largo plazo que la violencia tiene para la salud y el desarrollo psicológico y social de los individuos, las familias, las comunidades y los países”. Este enfoque es básico cuando estamos estudiando los riesgos, efectos y consecuencias de la violencia en las personas, básicamente la morbilidad física o psicológica; así también, aspectos como feminicidio; o estudios sobre los servicios de salud y de atención en general; sobre factores de riesgo y protectores de la violencia. (p. 6)

De acuerdo a la OMS, efectivamente para identificar, describir y explicar la problemática de la violencia familiar, tenemos que tener en cuenta el enfoque de la salud pública, el cual nos señala que los casos de violencia van en ascenso y que afectan el normal desarrollo integral de las personas. Hay que señalar que los resultados de la investigación desarrollada en campo, señala claramente que la violencia familiar es una problemática álgida y que requiere de la implementación de más servicios de atención considerando una calidad de servicio efectiva que permita lograr el nivel de satisfacción de las usuarias que hacen uso de este servicio como es el Centro de Emergencia Mujer-Comisaría.

2.3.3. Enfoque de interculturalidad

Ministerio de la Mujer MIMP y Ministerio del Interior (2018), con respecto al enfoque de interculturalidad menciona que:

Reconoce la necesidad del diálogo entre las distintas culturas que se integran en la sociedad peruana, de modo que permita recuperar, desde los diversos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otra persona. Este enfoque no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleran la violencia u obstaculizan el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes. (p. 14)

Teniendo en cuenta lo que señala el MIMP, en relación a este enfoque importante de la interculturalidad, es que no se debe de aceptar prácticas culturales discriminatorias que naturalizan y toleran la violencia. Asimismo, este enfoque señala claramente que existe una diversidad y que se debe de promover el disfrute de la igualdad de derechos entre varones y mujeres.

2.3.4. Enfoque de derechos humanos

El objetivo principal de todas las actividades que se realicen con base en esta ley debe ser la realización de los derechos humanos, la identificación de los titulares de derechos y las personas autorizadas de acuerdo con sus necesidades especiales; también identifica a los deudores o pasivos y sus obligaciones correspondientes. Su objetivo es fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reclamarlos y la capacidad de los titulares de deberes para cumplir con sus obligaciones.

Teniendo en cuenta, que el enfoque de derechos humanos se basa normativamente en los derechos humanos y está dirigido a la promoción y protección de estos. Del mismo modo, debe prestar atención especial a los resultados de las políticas, programas públicos

y servicios de atención en casos de violencia familiar, dado que el resultado deseado y el impacto de cualquier actividad del servicio CEM- comisaria son los que contribuyen al ejercicio de los derechos humanos, garantizando de igual modo que las políticas y programas instituciones no profundicen la discriminación, además que los principios y estándares de derechos humanos establecen criterios para los procesos de diseño e implementación de programas que prioricen los grupos más marginados y excluidos.

De acuerdo a la Ley 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; señala claramente que los derechos humanos es poner en el centro de atención a la persona como sujeto social de derechos y que se le tiene que brindar servicios especializados y gratuitos en casos de violencia familiar; todo ello articulado a las políticas sociales.

2.4 Marco conceptual o definición de términos.

2.4.1 Percepción de la calidad del servicio

Desde el punto de vista de Guerrero (s.f) en el documento titulado “Diagnostico y evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios” indica que:

La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio y las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de éste, sino también en el proceso de su realización. Servqual es una técnica de investigación comercial que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Conocer qué expectativas tienen nuestros clientes y cómo ellos aprecian nuestro servicio; también posibilita segmentar el mercado, saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento de mercado determinado y así buscar el posicionamiento de la entidad en su orientación hacia el mercado. El modelo Servqual parte de diez

dimensiones o atributos, aunque se reducen a cinco: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia /profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, entendimiento del cliente. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, materiales visuales e impresos. Confiabilidad: Habilidad del personal para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Competencia/ profesionalismo: conocimiento y habilidades mostradas para realizar el servicio. Cortesía: Atención, respeto, consideración y amabilidad del personal de contacto. Credibilidad: veracidad, creencia, responsabilidad, honestidad del proveedor del servicio. Seguridad: Libre de peligro, riesgo o dudas. Accesibilidad: Acercamiento y fácil de contactar. Comunicación: Escuchar al cliente y entender sus comentarios. Mantener al cliente en un lenguaje que pueda entender. Entendimiento del cliente: haciendo un esfuerzo para conocer al cliente y sus necesidades. (párr. 5-7)

Parasuraman y Berry (1985) menciona que los estudios formales de calidad del servicio “tienen su inicio con los trabajos en los cuales se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio, pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, Heterogeneidad e Inseparabilidad” (p. 47). En función de lo anterior Parasuraman y Zeithaml suponen que al cliente le es más fácil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.

2.4.2 Calidad del Servicio

Hernón (1999) menciona que “la calidad en servicios está estrechamente relacionada con la expectativa y satisfacción del usuario, constituyéndose esta última en la reacción emocional y personal al servicio por parte del usuario” (p. 97).

2.4.3 Violencia familiar

Alarcón y Trujillo (1997, como se citó en Fernández y Sánchez, 2011) en su trabajo de tipos de violencia familiar menciona que:

Es el tipo de conducta individual o colectiva que, practicada intencional, impulsiva o deliberadamente, causa daño físico, mental o emocional tanto al propio individuo o individuos que la ejecutan como a otros en ambiente inmediato y mediato. Los mencionados autores expresan que existe tanto un espectro de conductas violentas como múltiples formas de clasificarlas. Resulta obvio que los modelos de violencia se multiplican alrededor del mundo y constituyen un constante acoso para las mujeres y niños y adolescentes. (p. 21)

2.4.4 Centro de emergencia mujer

Viviano (2007) – sobre el CEM indica que son servicios públicos especializados y gratuitos, “de atención integral y multidisciplinaria para víctimas de violencia familiar y sexual. Se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica. Se procura la recuperación del daño sufrido y se presta asistencia social, actividades de prevención, capacitaciones y campañas” (p. 18).

2.4.5 Centro de emergencia mujer- comisaria

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2018) en el protocolo de actuación conjunta CEM – Comisarías refiere que:

Tiene como misión hacer cumplir la política de Estado sobre violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, previniendo y brindando protección y ayuda a quien se encuentre en situación de riesgo de su libertad e integridad personal, interviniendo, investigando y denunciando los delitos, faltas e infracciones generados en el marco de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. (p. 18)

2.4.6 Comisarías

El artículo 237 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 026- 2017-IN (2015), establece que:

Entre las funciones de las Comisarías la de “Prevenir, investigar y denunciar los casos de violencia familiar que atenten contra la integridad de las personas en el contexto de la familia; en lugares donde no se encuentren instaladas las Comisarías especializadas en materia de protección contra la violencia familiar, conforme a la legislación vigente sobre la materia” (párr. 7)

2.4.7 Usuarías

Usuarías se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual, en este caso realiza el uso del servicio de atención del centro de emergencia mujer CEM-comisaría.

2.4.8 Servicio de Psicología en el CEM- Comisaria

Ley 30364, Con la finalidad de que emitan, a la brevedad posible, el informe psicológico, de acuerdo al artículo 26 de la Ley N° 30364, “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, se agregará al informe policial para que la autoridad judicial pueda tomar medidas de protección. También proporcione aislamiento y apoyo emocional cuando sea necesario.

2.4.9 Servicio Legal en el CEM- Comisaria

Ley 30364, A fin de que los/las usuarios/as cuenten con orientación y asistencia legal de acuerdo al artículo 10 de la Ley N° 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” Excepcionalmente, en casos excepcionales, cuando el CEM no pueda prestar servicios de asistencia letrada, los comisarios de comisaría o agentes especializados en protección contra la violencia doméstica y los jefes de sección de orden y seguridad de la comisaría o empleados policiales coordinan con la víctima. y, de ser necesario, unidades de apoyo a testigos del Ministerio de Asuntos Públicos y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

2.4.10 Servicio social en CEM- Comisaria

Ley 30364, Desarrolla el recojo de información para proyectar con todo el equipo un diagnóstico integral de la situación, así como la búsqueda de redes familiares para la protección en prevención de mayor riesgo y/o alternativas en hogares de refugio temporal.

2.5 CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS Y SOCIOECONÓMICAS DE LA ZONA DE HUANTA

2.5.1. Creación del distrito de Huanta

Huanta es una ciudad peruana capital del distrito y de la provincia homónimos en el departamento de Ayacucho. Está situada a 2627 m s. n. m. Por su clima cálido templado es conocida como "La esmeralda de los Andes".

Amazonia Huanta (2012) en su blog de la Asociación Armonía, para todos los Huantinos y amigos que amamos nuestra tierra menciona que:

En la actualidad Huanta es la segunda provincia en importancia luego de Huamanga en la Región de Ayacucho. El distrito de Huanta tiene una población de 40,198 habitantes, siendo un total a nivel de provincia de 93,360 habitantes, la población rural que reside en el área rural es el 42% (Censo PyV 2007, Inei). La provincia de Huanta tiene 8 distritos: Huanta, Huamanguilla, Iguaín, Luricocha, Santillana, Ayahuanco y 2 distritos de selva: Sivia y LLochegua. La actividad predominantemente es la agricultura y ganadería (64%), con una alta tasa de analfabetismo (21%), la pobreza total alcanza al 69%, mientras que la pobreza extrema al 38% (aquellos que no pueden cubrir las necesidades mínimas calóricas, como es la alimentación). A estos indicadores les sumamos todo los problemas sociales y económicos (delincuencia, prostitución, desempleo, narcotráfico, etc.) de que atraviesa nuestra provincia de Huanta, y comprenderemos en una más amplia dimensión que son tantas las demandas que los escasos recursos y la poca gestión limitan que se pueda alcanzar el desarrollo de la provincia. Ello nos debe comprometer para sensibilizar a todos, que el objetivo debe ser primero la lucha frontal contra la pobreza que agobia a la gran mayoría de la población huantina, y ésta debe plasmarse en un plan de crecimiento y desarrollo (-las que estamos

seguros que existen, sólo hay que efectivizarlos-) que no debe limitarse a una gestión de gobierno, sino que deba trascender a muchos más, en la que se requiere la apuesta de la sociedad civil y el compromiso y participación de todos. (párr. 3)

2.5.2. Ubicación geográfica

De acuerdo a la memoria descriptiva del expediente técnico desarrollado por SEDA Ayacucho sucursal de Huanta (2017) indica que:

El distrito de Huanta es capital de la provincia de Huanta, departamento de Ayacucho y está ubicada en la parte noroeste de la región Ayacucho, entre los paralelos por el norte 11°47'02" y por el sur 12°50'20", su longitud al oeste del meridiano de Greenwich es de 73°45'06" hasta 74°38'10". (p. 1)

La ciudad de Huanta capital del distrito, está situada entre:

- Latitud Sur: 12°56'06"
- Longitud Oeste: 74°14'42"

La ciudad capital del distrito de Huanta está ubicada a una altura de 2,628 m.s.n.m.; y sus centros poblados menores, entre los 3,500 a 4,200 m.s.n.m. tales como Iquicha, Uchuraccay y Carhuahuarán.

El distrito de Huanta limita:

- Por el Norte: Distritos de Luricocha, Santillana y Sivia
- Por el Sur: Distritos de Iguaín y Huamanguilla
- Por el Este: Distritos de Ayna y Tambo
- Por el Oeste: Distrito de Chincho (Angaraes – Huancavelica)



Figura 1.

Mapa político de la provincia de Huanta.

2.5.3. Características socioeconómicas

La Población Urbana del Distrito de Huanta, siendo esta el 68.53% de la Población Total y el 31.47% corresponde a la población Rural. Según el Censo de INEI, la población urbana del distrito de Huanta alcanzó los 17,681 habitantes.

Sin embargo, según los mismos censos, a nivel distrital, se experimenta una tasa de crecimiento intercensal 1981 - 1993 de -1.80% , inferior a la provincia de Huanta (-1%), el departamento de Ayacucho (-0.20%) y el país en general (2.20%). Este fenómeno se debió principalmente al proceso migratorio del campo a la ciudad, concentrándose principalmente en la ciudad de Huanta, así como también en otras ciudades como Ayacucho, Huancayo y Lima.

a) Programas sociales

De acuerdo a la calificación de la provincia con alta población pobre y pobre extremo, la provincia es atendida con programas sociales, que se detallan a continuación:

De acuerdo a lo indicado en la plataforma digital del estado peruano Gob. Pe (s.f) menciona que el Programa social JUNTOS ofrece “una transferencia de

incentivo monetario de S/. 200.00 bimestrales a hogares en situación de pobreza con gestantes, niños, adolescentes y jóvenes hasta 19 años o terminen la secundaria de zonas rurales. La familia asume compromisos de cuidar la salud, nutrición y educación de sus hijos” (Párr. 1).

De acuerdo a lo indicado en la plataforma digital del estado peruano Gob. Pe (s.f) menciona que el Programa social PENSION 65 “beneficia a los adultos mayores de 65 años, tiene como fin ayudar a mejorar la calidad de vida con una gratificación monetaria de S/.250.00 bimestrales” (párr. 1)

De acuerdo a lo indicado en la plataforma digital del estado peruano Gob. Pe (s.f) la intervención de CUNA MAS se da a través de dos servicios:

(i) Servicio de Cuidado Diurno: Brinda a tención integral en centros de cuidado diurno ubicados (locales comunales y familiares, así como Centros Infantiles de Atención Integral) a niñas y niños de 6 a 36 meses de edad en situación de pobreza y pobreza extrema principalmente en zonas urbano-marginales, otorgándoles atención alimentaria y nutricional, cuidado integral de la salud y aprendizaje infantil. (ii) Servicio de Acompañamiento a Familias: en áreas rurales del país, a partir de visitas domiciliarias y sesiones de socialización e interaprendizaje con familias. (párr. 1-3)

De acuerdo a lo indicado en la plataforma digital del estado peruano Gob. Pe (s.f) el programa Qali Warma brinda “un servicio alimentario a través de la provisión de desayunos y almuerzos saludables en las instituciones educativas públicas durante todo

el año escolar mediante la entrega de raciones o entrega de productos para su preparación local” (párr. 1).

El Fondo para la Inclusión Económica en Zonas Rurales – FONIE (2013) “contribuye económicamente para la ejecución de proyectos de abastecimiento de agua, electrificación, caminos, otros, destina recursos para la elaboración de estudios de pre-inversión, ejecución de proyectos de inversión pública, y/o mantenimiento” (párr. 1).

“El programa Contigo, recientemente transferido al MIDIS, atiende actualmente a 7,505 personas con discapacidad severa en situación de pobreza extrema. Entrega una Pensión no Contributiva” (gob.pe, s.f).

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2018) menciona que El Programa Nacional País, a través de la plataforma Tambos, posee el objetivo de:

Proporcionar la vía de la población pobre y extremadamente pobre, principalmente la que permanece en los centros poblados del área campestre y rural dispersa, a los bienes y actividades, en materias sociales y productoras que ofrece el Estado. Esta plataforma se encuentra en Huamanguilla donde se han realizado 1712 atenciones que ha beneficiado a 1,019 personas. (párr. 4))

b) Situación de la educación

De acuerdo a la memoria descriptiva del expediente técnico desarrollado por SEDA Ayacucho sucursal de Huanta (2017) con respecto a la situación de educación indica que:

Con relación a la oferta educativa del nivel básico regular, en educación inicial se ofrecen servicios de jardín inicial y PRONOEI II, siendo más frecuentes los jardines. Esto muestra una gran diferencia respecto a décadas pasadas donde el Estado no daba importancia a la formación educativa en los 5 años de vida inicial. Aunque aún, este nivel educativo se ofrece principalmente desde los 3 años y hasta 5 años. A nivel de la primaria, la mayor parte de las instituciones son poli docente multigrado y unidocentes multigrado, el distrito tiene menor población y de mayor concentración de espacios rurales que representan un 70%. Toda la enseñanza es presencial y se imparte en locales escolares. (p. 23)

c) Situación de la vivienda y servicios básicos

De acuerdo a la memoria descriptiva del expediente técnico desarrollado por SEDA Ayacucho sucursal de Huanta (2017) con respecto a la situación de educación indica que “el sistema de la energía eléctrica que se viene sirviendo al distrito, es del medio interconectado del Mantaro, y a través de FONCODES se ha realizado la ampliación de la línea secundaria y con instalaciones domiciliarias” (p. 23).

2.6 CENTRO DE EMERGENCIA MUJER- COMISARÍA

De acuerdo a lo que indica en su portal del Observatorio Nacional de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (s.f) indica que:

Es un servicio especializado, interdisciplinarios, que brinda atención, orientación psicológica, social y legal a las mujeres y a los integrantes del grupo familiar, que acuden a las comisarías a denunciar hechos de violencia. La importancia de un CEM en comisaría, radica en la atención directa que hace el equipo multidisciplinario a las víctimas que acuden a esta dependencia. Estos dos

servicios juntos, facilitan realizar procesos necesarios en la atención de una víctima de violencia: la evaluación psicológica para la emisión de medidas de protección, el informe social que permite aplicar adecuadamente la valoración del riesgo por la PNP, así como la asistencia y patrocinio legal para una adecuada denuncia y acceso a la justicia. Permite, además, integrar y optimizar el trabajo que realiza la PNP en la formulación de las denuncias por violencia ante los Juzgados de Familia y Ministerio Público. (párr. 14)

2.6.1. Enfoques de trabajo

- a) **Enfoque de derechos humanos** “Este enfoque se fundamenta en el respeto a la dignidad de toda persona, quien por su sola condición de ser humano es titular de derechos, siendo el centro de las diversas esferas de acción del Estado” (MIMDES, 2015, p. 6).
- b) **Enfoque de género** “Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos” (MIMDES, 2015, p. 6).
- c) **Enfoque de integralidad** “Es mirar la realidad reconociendo el carácter bio-psico-social de los seres humanos y considerarlos como realidades complejas e indivisibles, atravesados por múltiples dinámicas que se interrelacionan” (MIMDES, 2015, p. 7).
- d) **Enfoque de interculturalidad** “Este enfoque implica atender a la posibilidad de diálogo respetuoso entre distintas culturas y el tratamiento adecuado de la diversidad y las relaciones entre los diferentes grupos culturales que conviven en un espacio, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas

expresiones que se basan en el respeto al otro/a y la tolerancia frente a lo diferente psicológica, social y legal del problema” (MIMDES, 2015, p. 6).

- e) **Enfoque de riesgo** Orientado a reducir las posibilidades de riesgo de las víctimas de sufrir daño grave, tentativa de feminicidio o de llegar al feminicidio. Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.
- f) **Enfoque diferencial** Es el reconocimiento de que hay poblaciones que, por sus características particulares, en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, frente a diversas formas de discriminación y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar deben recibir una atención acorde a su situación, características y necesidades especiales. Supone llevar a cabo acciones de promoción, prevención, atención y restablecimiento de derechos que respondan a las necesidades particulares de las niñas, niños y adolescentes, de las personas adultas mayores, de las personas afectadas pertenecientes a las comunidades nativas y campesinas o afro descendientes; o las personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales (LGBTI) o personas con discapacidad.
- g) **Enfoque generacional** de acuerdo con la Ley 30364 (2015) titulada “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” indica que:

Reconoce que es necesario identificar las relaciones de poder entre distintas edades de la vida y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común. Considera que la niñez, la juventud, la adultez y la vejez deben tener una conexión, pues en conjunto están abonando a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente. Presenta aportaciones a largo plazo

considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas. (p. 17)

- h) **Enfoque de interseccionalidad** de acuerdo al Decreto supremo N° 002-2018-MIMP (2018) menciona que “analiza la combinación de múltiples situaciones, conductas o condiciones de discriminación en el acceso y ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes, que generan una especial situación de vulnerabilidad que requiere una atención prioritaria” (párr. 37)
- i) **Enfoque territorial** Las acciones deben considerar la especificidad de cada realidad social y territorial, promoviendo una gestión social integral, descentralizada y participativa, priorizando las alianzas estratégicas en el ámbito local.
- j) **Enfoque centrado en la víctima.** Reconoce a las víctimas como sujeto de derecho para todo lo que le protege, sin ningún tipo de discriminación. Las víctimas son el centro de atención y preocupación de los/las servidores/as públicos/as y privados, quienes deberán activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.
- k) **Enfoque de ciclo de vida** de acuerdo al Decreto supremo N° 002-2018-MIMP (2018) menciona que “responde a la actuación que, partiendo del enfoque de derechos, busca garantizar el desarrollo integral de las personas, atendiendo las características propias de cada etapa del ciclo de vida y edad, posibilitando así una mejor calidad de vida” (párr. 31).

2.7 Marco normativo

2.7.1. A nivel internacional

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) en sus Art. 1, menciona que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados de cómo están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los

otros” (párr. 4) así mismo en los Art. 2 y 7 reconocen la “dignidad humana intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana, el promover el progreso social y la igualdad de derechos de hombres y mujeres” (párr.5)

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém Do Pará”, que fue aprobada en Brasil para el año 1994, la que representa el primer instrumento internacional dirigido a poner en aplicación una acción concertada para eliminar la violencia contra las mujeres, basada en su género, al tiempo que condena todas las formas de violencia contra la mujer perpetradas en el hogar, en el mercado laboral o por el Estado y sus agentes.

2.7.2. A nivel nacional

Políticas públicas en el Perú disminución de la violencia familiar

De acuerdo a lo que se indica en el documento titulado “Los feminicidios y la violencia contra la mujer en el Perú 2015 – 2018” sobre el marco legal nacional sobre violencia contra la mujer indica que:

En el año 1997 se aprobó la Ley N° 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, la cual se refiere a la violencia contra la mujer únicamente en un contexto familiar, dejando de lado la violencia contra la mujer basa en su género. Luego, el año 2015 se aprobó la Ley N° 30364, complementada posteriormente con su reglamentación, siendo una de las principales normas promovidas por el Estado peruano a fin de prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia contra las mujeres por su condición de tales y contra los integrantes del grupo familiar, producida en el ámbito público o privado. (p. 11)

La Ley N° 30364 que es la “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” menciona que:

Fue promulgada el 23 de noviembre de 2015, sin disposición alguna que contemple la *vacatio legis* (periodo que transcurre entre la publicación de una norma hasta que entra en vigor); por lo que, conforme al artículo 109 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30364 entró en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial (24 de noviembre de 2015). (párr. 1-2)

A diferencia del reglamento anterior, el nuevo reglamento contiene seis principios rectores (igualdad y no discriminación, interés superior del niño, diligencia, intervención inmediata y oportuna, sencillez y prolijidad, y prudencia y proporcionalidad). al marco jurídico de toda la ley, así como a los principios que deben orientar la actuación de los actores estatales en relación con la protección de la violencia sexual.

Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual

En el “Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual” DECRETO SUPREMON° 014-2019-MIMP (2019) indica que:

La Ley N° 27942 sanciona el hostigamiento sexual producido en el marco de las relaciones de autoridad o dependencia y también cuando se presenta entre personas entre quienes no media ninguna relación de jerarquía. Según esta Ley, el hostigamiento sexual incluye la conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual o sexista no deseada o rechazada, realizada por una o más personas que se aprovechan de una posición de autoridad o jerarquía o cualquier otra situación ventajosa o aún con prescindencia de

tal jerarquía. Se observa que tal definición considera que este tipo de violencia puede tener carácter sexista, es decir, un componente ideológico fundado en el sistema de género, donde las mujeres y los hombres tienen atributos, roles y espacios propios y donde las primeras se encuentran subordinadas a los segundos. En ese sentido, esta Ley contempla un tipo de violencia que podría tener su base en la discriminación de género y, por lo tanto, se dirige principalmente contra las mujeres. (párr. 3-4)

Reglamento de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual

En el “Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual” DECRETO SUPREMON° 014-2019-MIMP (2019) indica que:

Marco normativo que instrumentaliza la aplicación de la Ley N° 27942, pues establece el procedimiento destinado a determinar la existencia o configuración del hostigamiento sexual y la responsabilidad correspondiente tanto en el régimen laboral privado y público. Asimismo, establece cuáles son los elementos imprescindibles constitutivos para el hostigamiento sexual, siendo los siguientes: Una relación de autoridad, dependencia, jerarquía o situación ventajosa 1) Un acto de connotación sexual, ya sea verbal, físico, escrito o de similar naturaleza 2) Que el acto sea no deseado o rechazado 3) El sometimiento o rechazo del mismo, ya sea de forma implícita o explícita. 4) Es importante señalar que la reiteración no es necesaria para la formulación de una queja. Asimismo, promueve que toda persona debe ser tratada en forma igual y con el mismo respeto dentro de su ámbito laboral, y debe tener acceso equitativo a los

recursos productivos y los relativos al empleo, sociales, educativos y culturales, siendo contrario a este principio cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, entre otros factores. Por lo tanto, el reglamento busca proteger a toda persona que pueda ser afectada en su dignidad por actos de hostigamiento. (párr. 7-12)

Cabe señalar que la normativa prevé que se deben aplicar sanciones si se detecta acoso sexual. Dependiendo de la gravedad del asunto, estos pueden incluir una amonestación verbal, despido, despido y separación temporal.

Ley contra la trata de personas y el tráfico de migrantes

La Ley N° 28950, “Ley contra trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, y su modificatoria” Ley N° 30251, “Ley que perfecciona la tipificación del delito de trata de personas”, define:

La trata de personas como la conducta dirigida a facilitar la captación, traslado, o retención de personas recurriendo a la violencia, la amenaza u otras formas de coacción, la privación de libertad, el fraude, el engaño, el abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad, o la concesión o recepción de pagos o beneficios, con fines de explotación sexual, esclavitud sexual, explotación laboral, o extracción o tráfico de órganos o tejidos humanos. En su tercera disposición complementaria, esta ley señala que para la adopción de medidas de prevención de este delito se deberá considerar el enfoque de derechos humanos y de grupos vulnerables, así como el interés superior del niño. (párr. 7)

La Ley N° 30314 – Ley para Prevenir y Sancionar el Acoso Sexual en Espacios

Públicos donde se indica que:

Esta ley fue aprobada el 26 de marzo de 2015 y establece que el acoso sexual es la conducta física o verbal de naturaleza o connotación sexual realizada por una o más personas en contra de otra u otras, quienes no desean o rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad, sus derechos fundamentales como la libertad, la integridad y el libre tránsito, creando en ellas intimidación, hostilidad, degradación, humillación o un ambiente ofensivo en los espacios públicos. La norma establece cuáles son las conductas bajo las que se puede manifestar este tipo de acoso sexual y precisa las competencias de los gobiernos regionales, provinciales y locales en la prevención y sanción del acoso sexual, así como las obligaciones de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el Ministerio del Interior para atender a este problema, indicando las medidas concretas que deben ponerse en marcha. (párr. 6 - 7)

Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú.

El presente Decreto Legislativo establece y norma la estructura, organización, competencias, funciones y atribuciones de la Policía Nacional del Perú, así como sus regímenes especiales. Los aspectos específicos se rigen por las leyes y reglamentos respectivos.

Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP, que aprueba el “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016- 2021”.

Para la formulación de este documento se ha tomado en consideración la Directiva

N° 001-2014-CEPLAN denominada “Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico” que establece que los planes especiales multisectoriales deben elaborarse según el Modelo Prospectivo Estratégico. De esa manera, se han desarrollado dos fases, las cuales han involucrado a un conjunto amplio de actores tanto del sector público como de la sociedad civil en las distintas tareas del proceso.

Resolución Ministerial N° 157-2016, que aprueba la “Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer” donde se menciona que:

La Unidad de Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual, mediante Informe N° 011-2016-MIMP/PNCVFS-UAIFVS, que, en tal sentido, resulta necesario emitir el acto por el que se dispone la aprobación de la “Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer”; con las visaciones del Viceministerio de la Mujer, de la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, de la Unidad de Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual, de la Dirección General contra la Violencia de Género, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Legislativo N° 1098, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP y sus modificatorias; y el Manual de Operaciones del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, aprobado por Resolución Ministerial N° 316-2012-MIMP. (párr. 10-12)

Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 032-2016-MIMP-PNCVFYSDE, que aprueba el Protocolo de los Centros Emergencia Mujer para la Atención de Casos de Acoso Sexual en Espacios Públicos.

La unidad de atención frente a la violencia familiar y sexual del PNCVFS, propone la aprobación del “Protocolo de los Centros de Emergencia Mujer para la Atención de Casos de Acoso Sexual en Espacios Públicos”, el mismo que tiene como objetivos “ Establecer lineamientos y criterios para una intervención eficaz, de calidad y con un enfoque de género en casos de acoso sexual en espacios públicos atendidos en el CEM, y brindar atención interdisciplinaria a las personas víctimas de acoso sexual en espacios públicos procurando su protección y recuperación emocional”.

Resolución Directoral N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP que aprueba la Guía de procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el marco de la Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y su Reglamento D.S. N° 009-2016-MIMP.

La resolución directoral N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP establece reglas de actuación en la intervención de la Policía Nacional del Perú en el marco de la Ley N° 30364, “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar” y su Reglamento DS N° 009-2016-MIMP. Tiene los siguientes objetivos:

1. Garantizar una respuesta policial eficiente para la atención de toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. 2. Promover la difusión de información clara y accesible sobre los derechos reconocidos en la ley a las víctimas y sus familiares.

3. Articular la intervención policial con los servicios públicos y no

gubernamentales dedicados a la atención legal, psicológica y social para las personas agraviadas, en atención a los enfoques de la ley. 4. Ejecutar las medidas de protección relacionadas con la seguridad personal de las víctimas que se le encomienden de acuerdo a sus competencias.

2.7.3. A nivel regional

Plan Regional de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Varones 2010-2020, aprobada mediante la ordenanza regional N° 019-2010-GRA/CR. El PRIO-2010-2020, establece en el plan los enfoques de derecho humanos, equidad de género, interculturalidad e intergeneracional; y entre sus lineamientos establece lo siguiente:

- Institucionalizar y transversalizar la perspectiva de equidad de género.
- Promover en la sociedad la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre mujeres y varones.
- Garantizar el acceso equitativo de mujeres y varones a servicios sociales y culturales de calidad.
- Garantizar el ejercicio pleno de los derechos económicos de las mujeres.
- Garantizar el ejercicio pleno de los derechos civiles y políticos de las mujeres y el acceso equitativo a instancias de poder y toma de decisiones.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables investigación cualitativa

Definición conceptual	Preguntas específicas	Variables	Indicadores
<p>Percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea. Por otro lado, según el diccionario de la (RAE, 2011) que es la Real Academia Española define el concepto de usuario a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.</p> <p>Los CEM son servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia familiar y sexual, en los cuales se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica. Se procura la recuperación del daño sufrido y se presta asistencia social.</p>	<p>¿Cómo es el trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta?</p> <p>¿Cuál es la opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta?</p>	<p>Trato en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico</p> <p>Satisfacción de las mujeres usuarias en relación al servicio CEM</p> <p>Opinión de las usuarias en relación al servicio del CEM-Comisaría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de las usuarias sobre el respeto a sus derechos. • Grado de satisfacción de las usuarias con relación al trato que reciben. • Nivel de satisfacción de las usuarias en relación a la atención de sus denuncias de casos de violencia familiar. • Nivel de expectativa que tienen las usuarias en relación al acompañamiento y seguimiento a sus casos de violencia familiar. • Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención psicológica que brinda el servicio. • Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención social que brinda el servicio. • Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención legal que brinda el servicio. • Grado de satisfacción de las usuarias en la resolución de los casos de violencia familiar. • Grado de eficacia en la derivación de la denuncia a la instancia competente. • Grado de eficacia en el seguimiento de casos de violencia familiar. • Opinión de las usuarias respecto a la calidad de atención de los casos de violencia familiar. • Opinión de las usuarias respecto a la actuación del CEM- comisaría en casos de violencia familiar. • Opinión de las usuarias respecto a la atención de sus denuncias y derivación de los casos a las instancias respectivas

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

Se desarrollo una investigación cualitativa considerando aspectos importantes de una población específica que responda a ciertas características. Como menciona Martínez (2006) “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de sus comportamiento y manifestaciones” (p. 123). En síntesis, la investigación cualitativa recoge lo esencial de la opinión de la población para serla más consecuente con la realidad.

3.2. Forma de investigación

Las formas de investigación indican qué tipo de investigación se está desarrollando y que es consistente con las metas deseadas por Hernández y Mendoza. (2018). En este sentido, la forma de investigación más adecuada para el trabajo fue el estudio de caso por las siguientes razones:

- Se adapta para un estudio de investigación de un servicio del Centro de Emergencia Mujer Comisaría, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Admite examinar a profundidad y comprender la percepción de un grupo de usuarias del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría, sobre la calidad del servicio, específicamente en el distrito de Huanta.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada como menciona Rodríguez (2008) es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza el estudio para dar respuesta a preguntas específicas.

Según Zoila Rosa Vargas Cordero (2008), docente de la maestría en Orientación de la Universidad de Costa Rica, “la investigación aplicada es una forma de conocer las realidades con una prueba científica”.

Por su parte, el pedagogo, filósofo, sociólogo y ensayista argentino Ezequiel Ander-Egg Hernández indica que la investigación aplicada es una solución eficiente y con fundamentos a un problema que se ha identificado.

3.4. Nivel de investigación

La investigación es de nivel explicativo porque permitió conocer y analizar las percepciones de las mujeres usuarias sobre la calidad del servicio del centro de emergencia mujer CEM- comisaria, buscando las relaciones causales que permitan acercarse al problema; por otro lado, analizar los efectos del mismo.

3.5. Principales fuentes de información

En el desarrollo de la investigación se utilizaron fuentes de datos básicos, las cuales se clasifican en fuentes primarias y secundarias.

Las fuentes primarias contienen información directa y de alta calidad de informantes clave, en este caso mujeres usuarias que acuden al Centro de Emergencia Mujer Comisaria. Son ellas quienes fueron entrevistadas y participaron de la técnica de los grupos focales.

- Mujeres usuarias del servicio de atención centro de emergencia mujer- comisaria

- Profesionales que laboran en el CEM- Comisaria

Las fuentes secundarias contienen información organizada y elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos originales: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de la institución CEM – Comisaria.

3.6. Universo

Carrasco (2009) señala que el universo es una colección de elementos finitos e infinitos, personas, objetos, sistemas, eventos, etc., a los que pertenecen la población y las muestras de estudio y que están estrechamente relacionados con variables y fragmentos problemáticos de la realidad. Materia de investigación.

En este sentido, el universo se define como el conjunto de personas, cosas y fenómenos que son objeto de investigación y exhiben ciertas propiedades. Se selecciona un subconjunto, llamado muestra, porque el conjunto se puede inspeccionar completamente. Todo este universo está formado por todas las usuarias que acuden a la central telefónica de urgencias mujer.

3.7. Muestra

“La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (Hernández et al., 2008, p.562).

En la investigación, se utilizó el método de muestreo no probabilístico a través del muestreo por conveniencia intencional o voluntarios que consistió en realizar una

invitación o propuesta de estudio, a la que los participantes respondieron por iniciativa propia. Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta la participación de mujeres, cuyas edades fluctúan entre 25 a 40 años de edad, usuarias del Centro de Emergencia Mujer Comisaria del Distrito de Huanta. Se recolecto información primaria y secundaria; por otro lado, también se revisó documentaciones propias del CEM Comisaria Huanta.

- Se entrevisto a 20 mujeres usuarias del Centro de Emergencia Mujer Comisaria.
- 02 profesionales del CEM- Comisaria. (01 responsable del área social y 01 responsable del área psicología).

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 2.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
• Entrevista semi-estructurada	• Guía de entrevista
• Grupo focal	• Guía de grupo focal

3.9. Procedimientos para el recojo de la información y análisis

Los instrumentos guía de entrevista semi-estructurada y la guía de grupo focal para la recolección de datos han sido validados en campo, para verificar la pertinencia, claridad y suficiencia de las preguntas, para cumplir con los objetivos planteados en la investigación. A partir de ello se ha precisado los instrumentos de recojo de información con el apoyo de profesionales de las disciplinas de las ciencias sociales y humanidades una Trabajadora Social y un Educador con especialidades en investigación cualitativa. Por otro lado, también se ha tomado en cuenta criterios importantes para el procesamiento de la información recogida en campo, como el ordenamiento, la codificación, categorización, análisis e interpretación.

Rodríguez, et al (1999) con respecto a los procedimientos de recolección de información señalan que:

Los datos recogidos en el campo conforman las piezas de un rompecabezas que los investigadores se encargan de ir encajando. En consecuencia, la presente investigación ha reunido las particularidades de cada caso que son las piezas del rompecabezas. Según la relevancia de esta tarea en el proceso de investigación, ha sido necesaria una vez reunidos los datos, organizar la información y encontrarle significado. En tal sentido, se ha realizado el registro, la reducción, la categorización y la codificación, como parte de sus procedimientos para organizar la información. (p. 197)

Las usuarias fueron notificadas oportunamente para la aplicación de la entrevista semi estructurada y la guía de los grupos focales; previo acuerdo y consentimiento informado, donde indica la confidencialidad de los resultados.

En concordancia al registro de la información recogida de la investigación, fue constituida bajo un proceso metódico apoyado en entrevistas, observaciones y la utilización de la guía de los grupos focales.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCIÓN

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación se encuentran ordenados en 3 temas, los cuales responden a las preguntas y/o objetivos específicos planteados en la investigación, así como a las variables e indicadores propuestas para la presente investigación. Estos temas son los siguientes:

- El trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.
- Nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaría del distrito de Huanta.
- Opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.

4.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM- COMISARIA

El estudio de investigación se realizó con 20 mujeres usuarias del servicio de atención del centro de emergencia mujer CEM- comisaría y tres profesionales del servicio del distrito de Huanta, provincia de Huanta, departamento de Ayacucho.

Figura 2

Edad de las mujeres usuarias del Centro de Emergencia Mujer CEM- Comisaría, como se muestra en la figura 2, la mayoría de las madres (7) que acuden al servicio tienen edades que fluctúan entre los 37 a 40 años de edad, seguido por madres (6) cuyas edades se encuentran en el rango de 25 a 28 años de edad, 4 madres usuarias tienen edades de 33 a 36 años de edad. Y 3 madres usuarias son de edades de 29 a 32 años de edad. A partir del análisis de esta figura se puede deducir que las madres de 37 a 40 años de edad son quienes más sufren situaciones de violencia familiar y son quienes acuden con frecuencia al servicio que brinda el CEM-Comisaría del distrito de Huanta.

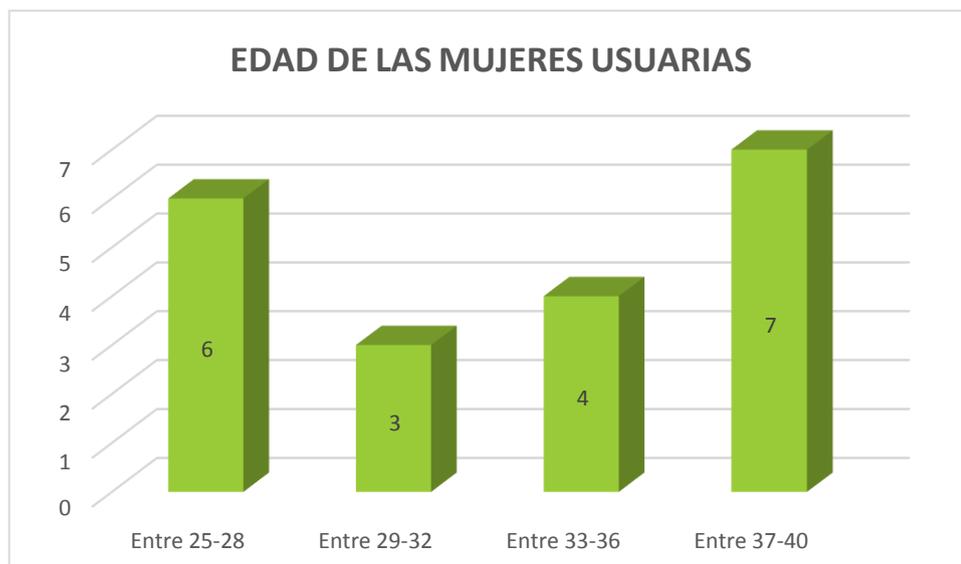


Figura 2.

Edad de las mujeres usuarias

Figura 3.

De acuerdo a la figura 3, el estado civil de las madres usuarias del Servicio del Centro de Emergencia Mujer CEM-Comisaría, se muestra que 11 madres son de estado civil casada, 7 madres son de estado civil conviviente y 2 madres son solteras.

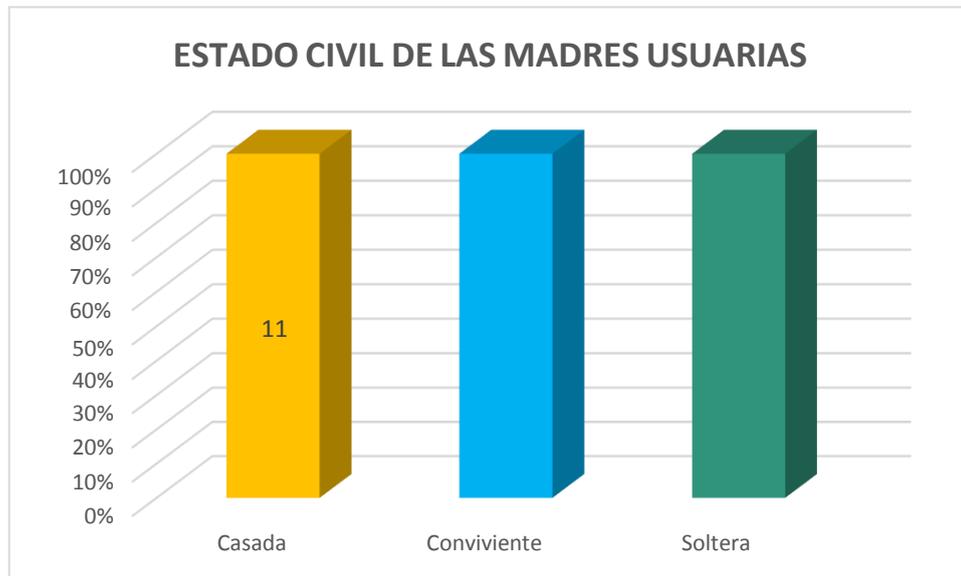


Figura 3.

Estado civil de las madres usuarias

4.3. CONTEXTO DONDE SE DESARROLLÓ LA INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Emergencia Mujer CEM-Comisaría, ubicado en el distrito de Huanta, Provincia de Huanta, Departamento de Ayacucho.

El Centro de Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría presta servicios para la atención integral de casos de violencia contra la mujer, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Es un servicio de atención de urgencia en protección integral de ubicación inmediata y provisional de adolescentes, que ingresan por presunta comisión de un delito y que requieren acciones de restablecimiento de derechos.

El Centro de Emergencia Mujer CEM-Comisaría desarrolla acciones interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Los CEM constituyen, los órganos operativos del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual; realizan las tres funciones claves de la estrategia de intervención: Atención, prevención y producción de información. Brindan los siguientes servicios:

- Admisión
- Psicología
- Legal
- Social
- Prevención y promoción social.

En cuanto al cuidado, la primera idea que subyace al modelo CEM es la recogida física de los múltiples casos (comisarías, fiscalías, forenses) que tiene que atravesar un familiar o persona afectada por violencia sexual. servicio departamental. Reducir el tiempo de presentación de denuncias y seguimiento del proceso. Este modelo de integración multisectorial se está aplicando actualmente en algunos CEM debido a la falta de disponibilidad y apoyo en otros sectores.

El CEM brinda servicios profesionales, gratuitos y de atención integral e interdisciplinaria a víctimas de violencia doméstica y sexual. Brindan los servicios profesionales de un oficial de admisiones, abogado, psicólogo o trabajador social a los afectados hasta que se resuelva el asunto. El objetivo principal es proteger eficazmente a las personas de los actos emergentes de violencia doméstica y sexual. La protección se

entiende como el proceso mediante el cual los interesados toman conciencia de su situación, buscan ayuda y encuentran servicios profesionales que les faciliten el enfrentamiento de la violencia. En el CEM, los interesados reciben una gama de servicios profesionales que les ayudan a lograr a) la recuperación psicológica, b) el acceso a la justicia, y c) el fortalecimiento de las redes de apoyo y protección. Se espera que los interesados sean informados de sus derechos, para iniciar procedimientos judiciales de protección, para emprender medidas de rehabilitación psicológica y para establecer relaciones estrechas con personas e instituciones que puedan protegerlos. Podrás establecer un nivel crítico de protección para prevenir nuevos ataques.

Al intervenir con personas afectadas por violencia familiar y sexual, los profesionales del CEM consideran los siguientes criterios: Protección efectiva frente a nuevas violencias familiares y sexuales y recuperación de los afectados. En el caso de violencia intrafamiliar, debe quedar claro que el cuidado tiene como finalidad proteger a la víctima, no reparar la relación conyugal. Debido a que la seguridad de las partes involucradas es primordial, se deben evitar acciones que atenten contra la integridad física y psíquica de las partes, como los acuerdos arbitrales entre víctimas y victimarios y la terapia de pareja. Debe evitarse la revictimización para evitar que las víctimas repitan los hechos dolorosos una y otra vez. No se hacen juicios de valor sobre las acciones o percepciones de la persona, y culpar a las circunstancias de la persona es inaceptable. Cualquier información obtenida con respecto a este incidente como parte de la intervención será confidencial a menos que se tomen medidas legales. En este caso, la información estrictamente necesaria será proporcionada a las autoridades competentes y notificada al usuario.

4.4. RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.4.1. El trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta.

Tabla 3.

Tipos de denuncia, atención y situación legal de los casos de violencia familiar de las usuarias del CEM-Comisaría

Tipos de denuncia	Atención de casos	Situación legal	Lengua materna
Violencia psicológica	17		
Violencia física	02		
Violencia patrimonial	01		
Violencia sexual	00		
Con medidas de protección		20	
Sin medidas de protección		00	
Quechua			08
Español			03
Ambos			09
Total	20	20	20

De acuerdo a la tabla 3, se puede visualizar que los tipos de denuncia que se atienden en el Centro de Emergencia Mujer- Comisaría son violencia psicológica, violencia física, violencia sexual y violencia patrimonial. Siendo la violencia psicológica la que se presenta en mayor proporción de acuerdo a la información de 17 madres usuarias, seguido por la violencia física (02) y la violencia patrimonial (01).

Ahora analizando la situación legal de las usuarias en relación a las denuncias realizadas, 20 madres usuarias del servicio refieren que tienen medidas de protección esto entendido como un instrumento legal para hacer cumplir el dictamen brindadas por el

Poder Judicial. Estas medidas de protección están vinculadas al retiro del agresor del domicilio en el que se encuentre la víctima, así como la prohibición de regresar al mismo; en este caso la Policía Nacional del Perú puede ingresar a dicho domicilio para su ejecución. Por otro lado, el impedimento de acercamiento o proximidad a la víctima en cualquier forma, a su domicilio, centro de trabajo, centro de estudios u otros donde aquella realice sus actividades cotidianas, a una distancia idónea para garantizar su seguridad e integridad. Asimismo, la prohibición de comunicación con la víctima vía epistolar, telefónica, electrónica; asimismo, vía chat, redes sociales, red institucional, intranet u otras redes o formas de comunicación. También la prohibición del derecho de tenencia y porte de armas para el agresor, debiéndose notificar a la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad. En la misma tabla también se muestra el idioma materno de las mujeres usuarias 08 mencionan que su lengua materna es el quechua, por ello requieren las atenciones en ese idioma. 03 mujeres usuarias tienen como lengua materna el castellano y 09 usuarias manifiestan que tienen ambos idiomas como lengua.

Es importante mencionar que toda esta información, refrenda con lo señalado por Alarcón Trujillo. (1997), quien manifiesta que la violencia familiar, es el tipo de conducta individual o colectiva que, practicada intencional, impulsiva o deliberadamente, causa daño físico, mental o emocional tanto al propio individuo o individuos que la ejecutan como a otros en ambiente inmediato y mediato.

Asimismo, los especialistas del área social, psicología y legal del servicio del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría, señalan que las atenciones se dan de manera diaria, los casos ingresan y tienen que ser atendidos para identificar los factores de riesgo y realizar la valoración del riesgo, para ver si valida o no el caso. Por otro lado, informan que los casos de violencia familiar que se presentan en su gran mayoría, es bajo la modalidad de violencia psicológica; tal como lo muestra la tabla 3.

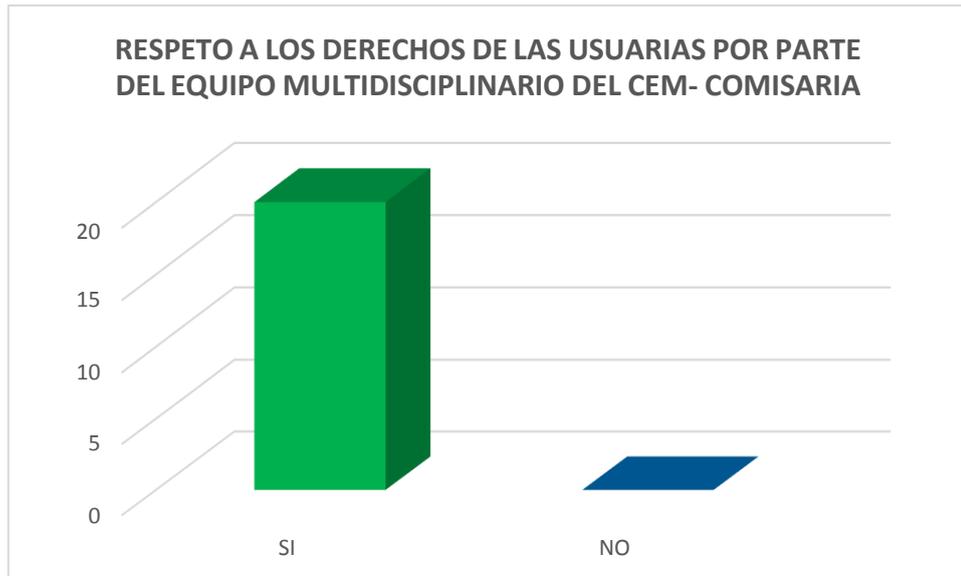


Figura 4.

Satisfacción de las usuarias sobre el respeto a sus derechos

La figura 4 nos muestra que 20 madres usuarias del servicio del Centro de Emergencia Mujer- Comisaria señala que si existe el respeto a sus derechos porque son tomadas en cuenta al momento de realizar la valoración de riesgo para identificar el nivel de afectación de la violencia familiar de acuerdo al tipo de violencia vivida por parte de su agresor. Esta muestra es importante ya que podemos deducir que el servicio toma en cuenta un enfoque importante como es la promoción de los derechos de las usuarias en el proceso de atención de los casos de violencia familiar. Estos resultados se confirman con los siguientes testimonios:

“Cuando voy al CEM-Comisaría lo primero que hace la señorita que me está atendiendo es informarme sobre mis derechos y que voy a tener apoyo de la Trabajadora Social, de la Psicóloga y del Abogado. Entonces yo me siento bien, porque así yo conozco más sobre mis derechos”. (Madre usuaria entrevistada N° 05)

Otra madre usuaria señala lo siguiente:

“Cuando me atiende el CEM- Comisaría yo les digo no me hagan hablar cada rato por favor sobre el problema que me ha pasado, porque me siento mal. Entonces me dicen no te preocupes se te realizara una sola entrevista, vamos a hablar una sola vez contigo. Ahí me siento en confianza y sé que me van a ayudar”
(Madre usuaria entrevistada N° 10)

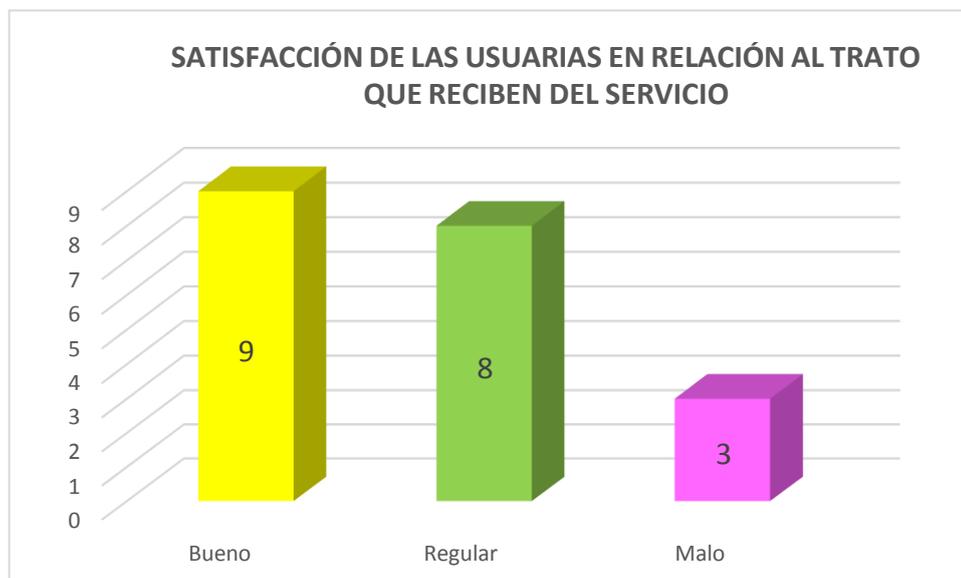


Figura 5.

Grado de satisfacción de las usuarias en relación al trato que reciben por parte del equipo multidisciplinario del CEM-COMISARIA.

En la figura 5, se puede visualizar que 09 madres usuarias refieren que se encuentran satisfechas con el trato que les brinda el Centro de Emergencia Mujer-Comisaría, mencionan que los profesionales son amables y cordiales en su trato. Las hace sentir bien escuchándolas desde el primer momento que ingresan al servicio. Seguido de 08 madres usuarias que mencionan que el trato es regular esto debido a que en muchas oportunidades las hace esperar y muestran poco compromiso para poder atenderlas en el servicio. Asimismo 03 madres señalan que el trato es malo; esto debido que en muchas

oportunidades no las han atendido en el momento y les han mencionado que regresen al día siguiente para su atención. Realizando un análisis hay que tener en cuenta que los casos de violencia familiar no pueden esperar en su atención, tienen que ser abordados en el mismo día más aún si se tratan de nivel de riesgo severo y moderado. De acuerdo al código penal artículos 377 y 378, quien omite, rehúsa o retarda algún acto a su cargo, en los procesos originados por hechos que constituyen actos de violencia contra las mujeres o contra los integrantes del grupo familiar comete delito sancionado. Por ello es necesario y urgente atender los casos de violencia familiar en el acto y no postergar su atención para después y así evitar que se puedan dar otras situaciones mayores en la vulneración de los derechos de las mujeres usuarias del servicio.

“La vez pasada no me atendieron, me dijeron regresa mañana, tenemos muchos casos. Yo quería contarles lo que había pasado en mi casa y como mi pareja me había insultado con palabras feas que me han hecho sentir muy triste”. Regresé al día siguiente pero ya no era lo mismo, porque me sentí abandonada por todos”.
(Madre usuaria entrevistada N° 04)

Tabla 4.

Interacción de las usuarias con el equipo multidisciplinario que brindan el servicio y por qué es importante.

Te gusta conversar, dialogar y tener confianza con el equipo multidisciplinario del CEM	Número de entrevistas	Por qué si	Por qué no
Si	17		
No	03		
Es importante conversar, dialogar con los especialistas del CEM, porque te escuchan y orientan sobre los casos de violencia familiar.		10	
Te orientan con un buen trato de amabilidad y son cordiales.		07	
Porqué a veces siento que se molestan cuando uno acude al CEM a presentar su caso.			03
Total	20	17	03

La tabla 4, muestra que 17 madres usuarias del servicio del CEM, les gusta conversar, dialogar y tener confianza con el equipo multidisciplinario, de las cuales 10 mencionan que es importante conversar con los especialistas porque las escuchan y orientan sobre su caso y 07 madres usuarias señalan que les brindan buen trato, son amables y cordiales. Solo 03 madres usuarias refieren que no les gusta conversar porque a veces notan molestia en los especialistas cuando las madres usuarias acuden al servicio del CEM.

“Yo, no quiero conversar mucho con los especialistas del CEM, porque veo que se aburren, me preguntan cada rato sobre mi caso, eso me hace sentir mal.”

(Madre usuaria entrevistada N° 03)

De acuerdo a la información que brindan los especialistas del área social,

psicología y legal, a través de las entrevistas mencionan que realizan el primer nivel de atención brindando un trato amable a las usuarias; y que en ese primer nivel se realiza la entrevista conjunta, para evitar la revictimización de las personas que acuden al servicio para una atención oportuna. Ahora en relación a lo que refieren las 03 usuarias entrevistadas, no es que se les pregunta a cada momento sobre su caso; sino que en el instante que acuden al CEM, solo han encontrado la atención del servicio del área legal; en vista que la Trabajadora Social y la Psicóloga salieron a desarrollar las visitas domiciliarias. Entonces lo que se hace es citar a la usuaria para que regrese en otro momento y así reciba la atención del área social y psicología.

4.4.2. Nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta.

Tabla 5.

Conocimiento de las usuarias sobre el Centro de Emergencia Mujer CEM-COMISARIA

Sabes que es el CEM-Comisaria	Número de entrevistas	Qué es el CEM-Comisaría
Si	20	
No	00	
Es una oficina que apoya a las mujeres cuando son víctimas de violencia en sus casas.		11
Es una institución que apoya a las mujeres dando apoyo emocional, tranquilidad, respaldo.		05
Es un lugar que atienden profesionales y te dan orientación sobre la violencia familiar.		04
Total	20	20

La tabla 5, muestra el conocimiento que tienen las madres usuarias sobre el Centro de Emergencia Mujer- Comisaría. 20 madres usuarias entrevistadas mencionan que si conocen la labor que realiza este servicio. De las cuales 11 madres señalan que es una oficina que apoya a las mujeres cuando son víctimas de violencia familiar. 05 refiere que es una institución que apoya a las mujeres dando apoyo emocional, tranquilidad y respaldo y solo 04 madres usuarias comenta que es un lugar que atienden profesionales y te dan la orientación necesaria para la actuación en casos de violencia familiar.

Al respecto la Psicóloga del CEM-Comisaría refiere:

“En el Centro de Emergencia Mujer- Comisaría, también se cuenta con una área de promoción y a través de acciones de difusión se realizan acciones informativas y de sensibilización a la población, asimismo a los operadores de justicia, para dar a conocer los objetivos del servicio. Por otro lado, en el momento que acuden las usuarias se les informa y explica sobre el servicio del CEM-comisaría, teniendo en cuenta el protocolo de atención”. (Marita, Psicóloga).

Como se puede evidenciar, a través del testimonio vertido por el área de Psicología del servicio, efectivamente las actividades de difusión y promoción se vienen dando de manera permanente a nivel de la población del distrito de Huanta y también con los operadores de justicia. Todas estas acciones, principalmente con los operadores de justicia, permiten fortalecer la articulación interinstitucional para desarrollar sinergia que contribuyan a la disminución de la violencia familiar. Asimismo, el área social y legal corroboran esta información de las usuarias, quienes refuerzan señalando que el CEM-comisaría en el distrito de Huanta es reconocido por las labores de prevención y atención que viene realizando; de igual manera el CEM, participa en espacios de articulación interinstitucional promovidos por el gobierno local y la Fiscalía de la Familia.

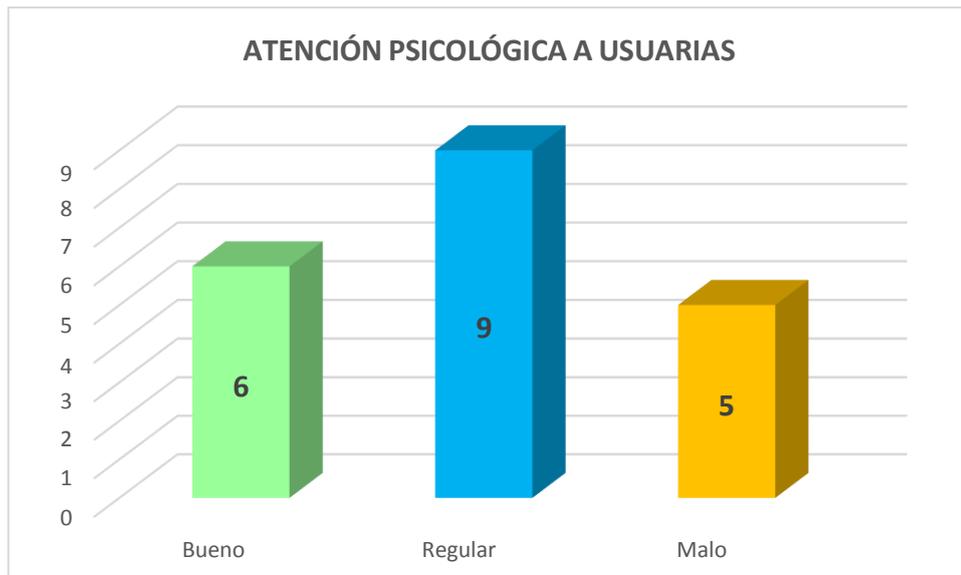


Figura 6.

Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención psicológica que brinda el servicio

La figura 6, muestra el grado de satisfacción de las madres usuarias, en relación a la atención psicológica que reciben en el servicio del Centro de Emergencia Mujer – Comisaría. 09 madres usuarias que la atención es regular debido a que en el proceso de acompañamiento psicológico muchas veces no se realiza una adecuada contención emocional de la usuaria, así como su preparación para poder afrontar el proceso judicial sobre los hechos denunciados. 06 madres usuarias señalan que la atención psicológica es buena porque se sienten escuchadas cuando inician a mencionar sobre el hecho ocurrido, incluso es considerado como una terapia inicial porque les ayuda a desahogarse y llorar. 05 madres usuarias manifiesta que la atención es mala porque muchas veces no se les entiende lo que nos preguntan en la entrevista, se requiere que haya especialistas que puedan hablar el idioma quechua y así se dejen entender y continuar con la atención de acuerdo al protocolo de actuación en casos de violencia familiar.

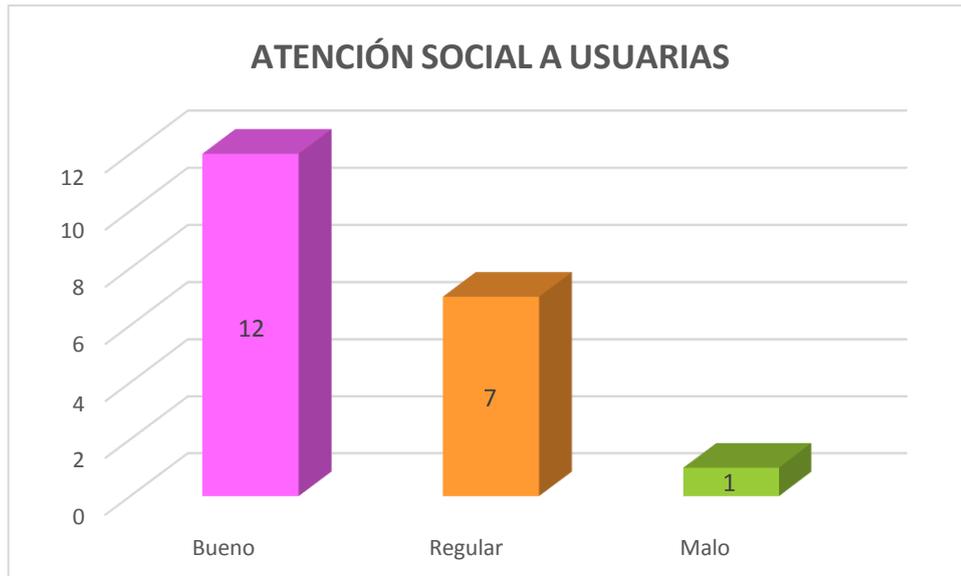


Figura 7.

Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención social que brinda el servicio

La figura 7, nos muestra el grado de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención social que brinda el CEM, entendido como un servicio especializado para brindar orientación, consejería y visitas domiciliarias que permitan dar seguimiento permanente a los casos de violencia familiar reportados por la usuaria. 12 mujeres usuarias señalan que la atención social es buena, en vista que la profesional de Trabajo Social realiza atenciones inmediatas y visitas domiciliarias que de acuerdo a la guía de atención del CEM, tiene por objetivo obtener, verificar y ampliar información sobre los factores de riesgo o protección presentes en un contexto domiciliario. Esta acción lo realiza la persona responsable del servicio social para tomar contacto directo con la persona afectada y/o su familia. Está constituida principalmente de técnicas complementarias de observación y entrevista que permite el acercamiento e interacción del/a profesional con el contexto interno (integrantes de la familia) y externo (comunidad) de acuerdo a lo señalado en la guía de atención. 07 mujeres usuarias refieren que la atención es regular debido a que no reciben la contención emocional y en varias oportunidades son cuestionadas por los hechos de violencia familiar dadas en el hogar. Asimismo, solo 01

mujer usuaria del servicio manifiesta que la atención del área social es mala porque no la han atendido en su debido momento y que nunca ha recibido ninguna visita domiciliaria a pesar que el nivel de riesgo de la violencia familiar ha sido severo.

Al respecto, sobre estas informaciones vertidas por las usuarias, la Trabajadora Social del servicio del Centro de Emergencia Mujer CEM-comisaría, refiere lo siguiente:

“Cuando los casos de violencia familiar llegan al servicio, nuestra actuación se tienen que dar de manera inmediata, más aún cuando los casos son moderados y severos, de acuerdo al protocolo de atención. Por otro lado, se desarrollan las visitas domiciliarias para recoger información en relación a la dinámica familiar, factores de riesgo, evaluación de redes de soporte familiar, social y la elaboración de manera conjunta del plan de seguridad. En estas visitas las usuarias se sienten atendidas y escuchadas sobre sus problemas de violencia familiar”. (Trabajadora Social)

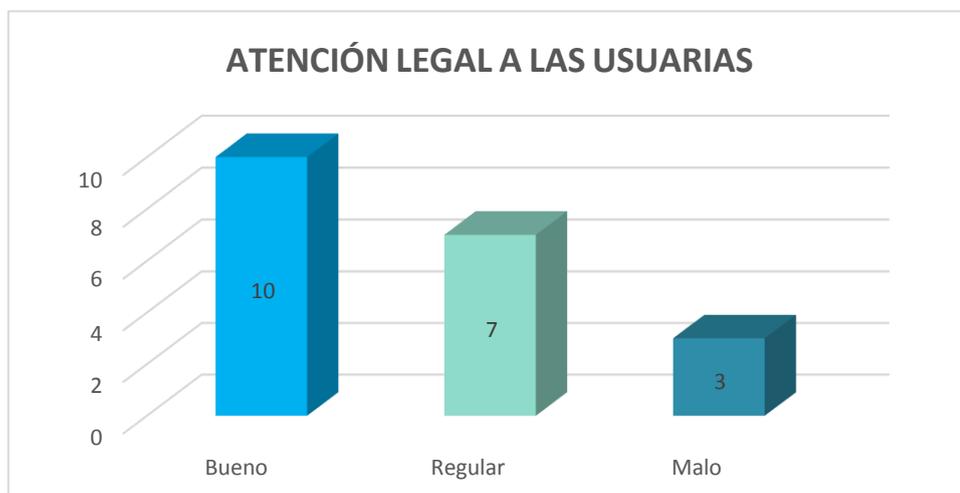


Figura 8.

Grado de satisfacción de las usuarias en relación a la atención legal que brinda el servicio

La figura 8, nos muestra el grado de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención legal que brinda el servicio del Centro de Emergencia Mujer –

Comisaria. 10 usuarias manifiestan que la atención legal es buena, ya que les explican sobre sus derechos y dan seguimiento legal a sus casos. Este servicio tiene como finalidad de acuerdo a la guía de atención de casos de violencia familiar contribuir con la protección y defensa de los Derechos Humanos de la persona usuaria del servicio, promoviendo el acceso a la justicia, la sanción de las personas agresoras y el resarcimiento del daño. Esta área orienta a la persona usuaria en el ejercicio de su defensa material. Por otro lado, elabora una estrategia legal personalizada y acorde con las necesidades de la agraviada o agraviado y solicitar las medidas de protección y/o cautelares necesarias para garantizar la seguridad de la persona usuaria, así como el ejercicio de sus derechos.

07 usuarias señalan que la atención es regular debido a que no las informan sobre sus casos y los procedimientos legales que se tienen que seguir para tratar sus casos de violencia familiar. 03 mujeres usuarias que la atención es mala porque no dan seguimiento a sus casos, las notificaciones llegan muy tarde y que muchas cuando llaman al abogado/a para preguntar sobre su caso no responden las llamadas telefónicas.

“Yo, llame al Abogado para saber cómo estaba mi caso. Nunca me ha respondido las llamadas que he hecho con mi celular. Eso me hace sentir mal, porque no sé cómo estará mi caso. Yo veo, que no se ha hecho nada y eso me tenía preocupada”. (Mujer usuaria entrevistada N° 02)

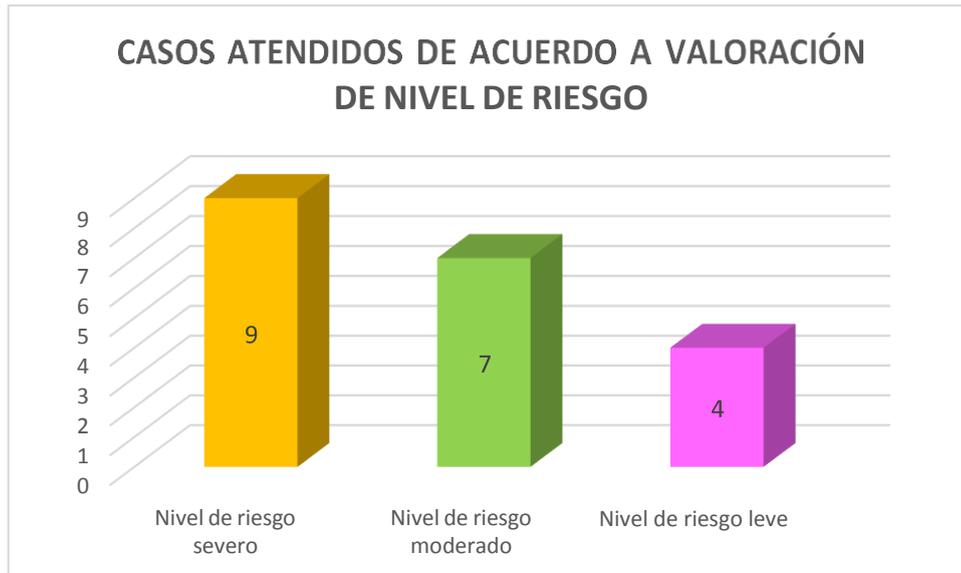


Figura 9.

Casos de actuación de manera inmediata de parte del CEM-Comisaría

La figura 9, muestra el número de casos atendidos de acuerdo a valoración del nivel de riesgo de la violencia familiar; hay que señalar que se trata de realizar un análisis cualitativo para la determinación del nivel de riesgo y el resultado de confrontar el impacto, la probabilidad y el lapso de tiempo en el que podría ocurrir el hecho de violencia o el hecho que ponga en riesgo la vida o la salud de la persona usuaria u otra. Asimismo, debe formar parte de este proceso el análisis de los factores protectores. 09 mujeres usuarias señalan que su nivel de riesgo ha sido severo y esto significa que es cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la persona usuaria. 07 mujeres usuarias refieren que el nivel de riesgo es moderado; entendido cuando el riesgo hace medianamente vulnerable a la persona usuaria. Y 04 mujeres usuarias señala que el nivel de riesgo es leve en casos de violencia familiar, esto es cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad baja para la persona usuaria. Se debe considerar como riesgo leve cuando se determina que existe una baja probabilidad de recurrencia del hecho, bajo impacto del hecho, existen factores protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es largo.

4.4.3. Opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.

Tabla 6.

Consulta a las usuarias sobre la actuación del CEM- Comisaría en casos de violencia familiar

Opinión de las usuarias	Crees que la actuación del CEM- Comisaría en casos de violencia familiar es de manera inmediata	Por qué si	Por qué no
Si	18		
No	02		
Porqué los casos de violencia familiar tienen que ser atendidos de manera rápida.		01	
Los profesionales del CEM, son comprometidos con la atención de los casos de violencia familiar.		02	
Porque se acude al CEM- Comisaría para realizar la denuncia de violencia familiar.		15	
Cuando ingresan profesionales nuevos y no conocen como atender los casos de violencia familiar.			02
Total	20	18	02

La tabla 6, nos muestra la opinión de las mujeres usuarias sobre la actuación del CEM – Comisaría en casos de violencia familiar. Al respecto 18 madres usuarias refieren que la actuación es inmediata y 02 mujeres usuarias señalan que no. De las cuales 15 usuarias mencionan que la actuación es rápida porque se acude al Centro de Emergencia Mujer para realizar la denuncia del caso de violencia familiar, 02 usuarias manifiestan

que los profesionales del servicio son comprometidos en la atención de los casos y 02 mujeres usuarias señalan que las atenciones no son inmediatas porque existen profesionales nuevos y que desconocen el proceso de atención de los casos de la violencia familiar.

Tabla 7.

Consulta a usuarias respecto a la derivación de los casos de violencia familiar a las instancias correspondientes

Opinión de las usuarias	Sabes si tu caso ha sido derivado a la instancia correspondiente Poder Judicial- Fiscalía de Familia	Por qué si	Por qué no
Si	17		
No	03		
Porqué el área legal me informa. Cuando me notifican de la Fiscalía de la Familia y me dicen que ya está el documento.		08	
Porque la señorita del área social me avisa y está pendiente de mi caso.		04	
No me avisan, no me dicen nada. Cuando voy a averiguar al CEM, están ocupados y me dicen que regrese otro día.		05	
			03
Total	20	17	03

La tabla 7, nos muestra las opiniones de las mujeres usuarias respecto a la derivación de los casos de violencia familiar a las instancias correspondientes. 17 mujeres usuarias manifiestan que si conocen y saben que sus casos han sido derivados a la instancia correspondiente. De las cuales 08 mujeres usuarias señalan que el área legal siempre las informa sobre su caso, 04 mujeres usuarias señalan que se informan cuando

las notificaciones de la Fiscalía de la Familia llegan al domicilio y 05 mujeres usuarias mencionan que se enteran que sus casos son derivados porque son informadas por el área social del servicio. Solo 03 mujeres usuarias señalan que a ellas nadie les informa sobre la derivación de sus casos y no las atienden en el CEM, porque están recargados de acciones en el servicio.

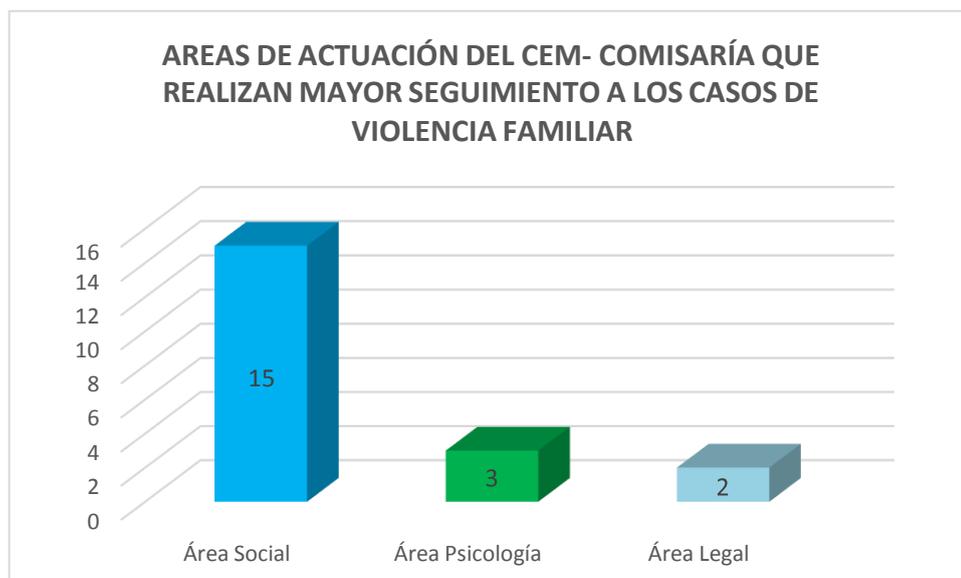


Figura 10.

Opinión de las usuarias sobre el seguimiento de los casos de violencia familiar

La figura 10, nos muestra la opinión de las usuarias sobre el seguimiento a los casos de violencia familiar por cada área de atención que brinda el servicio del Centro de Emergencia Mujer CEM- Comisaría. Al respecto 15 mujeres usuarias señalan que tienen mayor seguimiento por parte de la Trabajadora Social, ya que realiza las visitas domiciliarias de manera permanente y de acuerdo a la valoración del nivel de riesgo. 03 mujeres usuarias señalan que el área de Psicología realiza los seguimientos a sus casos y 02 mujeres usuarias refiere que el área legal también realiza los seguimientos a los casos de violencia familiar. Realizando un análisis podemos deducir que el área social es el área

que mayores seguimientos realiza para evaluar la evolución del riesgo. Estas informaciones son refrendadas por la Trabajadora Social, que refiere lo siguiente:

“De acuerdo a la guía de atención a las usuarias por parte del servicio, el área Social, es quien realiza mayores seguimientos a los casos de violencia familiar, dependiendo del nivel de riesgo identificados en el primer nivel de atención de los casos. Estos seguimientos se realizan a través de las visitas domiciliarias, si el caso es moderado y severo los seguimientos se dan a la semana, al mes y a los tres meses. Es importante y necesario realizar estos seguimientos, en vista que tenemos que estar alertas para ver la evolución del riesgo”. (Trabajadora Social).

Con respecto a los procesos de seguimiento a casos de violencia familiar. El Estado peruano tiene la obligación internacional, en el marco de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), de garantizar a las mujeres una vida libre de violencia y de contar con servicios de calidad para la atención de estos casos, en donde, además, se debe actuar acorde con el principio de debida diligencia reforzada. En el marco de la implementación de la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Asimismo, es importante tener en cuenta, el seguimiento a los casos, como parte del proceso de acompañamiento a las presuntas víctimas para el acceso a la justicia. Defensoría del Pueblo. (2018).

CONCLUSIONES

Luego del análisis e interpretación de los hallazgos y resultados obtenidos, se formulan las siguientes conclusiones:

- La percepción de las mujeres usuarias sobre el servicio de atención del Centro de Emergencia Mujer CEM- Comisaría, es positivo, en vista que lo definen como un servicio importante para la atención de los casos de violencia familiar. La violencia contra las mujeres es una problemática presente en nuestra sociedad, que ha tenido como resultado un impacto negativo en el acceso al pleno ejercicio de los derechos fundamentales de las mujeres.
- La mayoría de las madres usuarias se encuentran satisfechas con el trato que les brinda el equipo técnico del servicio Centro de Emergencia Mujer- Comisaría, mencionan que los profesionales son amables y cordiales en su trato. Esta conclusión muestra que efectivamente es un servicio que brinda atención especializada, integral y gratuita a las personas afectadas por la violencia familiar en los tipos de violencia como la violencia psicológica, física, sexual y patrimonial, mediante la consejería psicológica, apoyo social, orientación legal y defensa judicial, prestando especial atención a las mujeres. El personal del Centro Emergencia Mujer- comisaría, establece con cada persona usuaria una relación personalizada, amable, respetuosa e implementar acciones orientadas a evitar la doble victimización de hechos de violencia a fin de

protegerla de experiencias negativas en su intento de buscar justicia y reparación del daño sufrido. El trato a las personas usuarias del servicio se caracteriza por el reconocimiento de sus necesidades, respeto de sus derechos y el trato digno.

- El nivel de satisfacción por parte de las mujeres usuarias en relación a la atención de los casos de violencia familiar del servicio del Centro de Emergencia Mujer es regular, debido a que sus casos son atendidos de manera inmediata dependiendo del nivel de riesgo. La atención a personas afectadas por hechos de violencia es especializada e interdisciplinaria, lo que implica que cada profesional comparta información, discuta estrategias, planifique acciones de manera conjunta y que cada uno defina sus acciones de intervención específica a partir de la interacción con las usuarias a fin de contribuir con el acceso a la justicia, recuperación y protección.
- Se concluye que la opinión de las mujeres usuarias del servicio respecto a la atención de los casos de violencia por parte del servicio del Centro de Emergencia Mujer CEM-Comisaría, señalan que el área social brinda una adecuada atención porque realizan el seguimiento respectivo a sus casos de violencia familiar. Reciben visitas domiciliarias inopinadas que les permite sentirse acompañadas en el proceso de la notificación de las medidas de protección.

RECOMENDACIONES

En el marco de lo concluido se plantean las siguientes recomendaciones:

- Desde el estado seguir impulsando programas que tome en cuenta la violencia familiar como una temática prioritaria para la disminución de esta situación problemática que afecta particularmente a las mujeres.
- El Centro de Emergencia Mujer – Comisaría debe de contar con profesionales calificados con dominio en el idioma quechua que puedan hacer el seguimiento de los casos teniendo en cuenta sus áreas de atención en casos de violencia familiar, a fin de garantizar una calidad del servicio brindado a mujeres usuarias. Así mismo el servicio debería estar estratégicamente articulado con cada servicio que ofrece el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP.
- El seguimiento a los casos de violencia familiar debe ser permanente para garantizar que la evolución del riesgo no crezca. En el seguimiento y evaluación del caso, verificar el cumplimiento de las actividades propuestas por las áreas especializadas, que no se hayan repetido eventos de violencia y si la movilización de recursos ha sido efectiva para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio.

- Se recomienda a las mujeres usuarias que siempre tienen que estar atentas en la consulta de sus casos de violencia familiar reportados al CEM-Comisaría, para estar informadas sobre las medidas de protección otorgadas por la Fiscalía de la familia.
- Desde la Escuela de Trabajo Social generar espacios de integración social para las mujeres usuarias a través de acciones de responsabilidad social que permitan poner en práctica las funciones específicas de gestión, gerencia social, promoción social, investigación Social y sistematización de experiencias que promuevan la generación de nuevos conocimientos en esta temática importante como es la atención de casos de violencia familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Trujillo. (1997). *La violencia familiar*. Madrid: Barcelona.
- Ardila. (1980). *Psicología de la percepción*, México, Trillas, p.423.
- Amazonia Huanta (2012) *El blog de la Asociación Armonía, para todos los Huantinos y amigos que amamos nuestra tierra*.
<http://armoniahuanta.blogspot.com/2012/07/huanta-y-su-historia.html>
- Barrios (2019) *Factores biológicos, psicológicos y sociales que inciden en el incremento de la violencia familiar y su repercusión en los derechos humanos [Tesis de maestría]* Universidad Nacional Federico Villarreal.
<https://docplayer.es/170471226-Escuela-universitaria-de-posgrado.html>
- Bardales. (2008). “*Eficacia e impacto de la intervención de los Centros de Emergencia Mujer*”.
- Buvinic, M. Morrison M y Shifter M. (1999). “*La violencia en las mujeres*”. Banco Interamericano de Desarrollo. BID.
- Carrasco. (2009). *Universo en una investigación*.
- CEPAL (2012). *Informe elaborado por las Naciones Unidas sobre la violencia contra las mujeres*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27859/S2012012_es.pdf
- Campillo, F & Lara, S (2009). *Perspectiva de género*.
- Fernández y Sánchez (2011) *Tipos de violencia familiar y nivel de autoestima en alumnos de secundaria*. Institución Educativa Nacional Mixta Víctor Raúl Haya de la Torre. Víctor Larco. Trujillo. 2010. [Tesis para obtención de título] Universidad Nacional de Trujillo
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13978/1360.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores. (2015). “*Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia familiar*”. Pontificia Universidad La Católica del Perú.
- Fries y Hurtado. (2009). *Derecho de las mujeres*.
- Grazia, Villalobos. (2017). “*Análisis del servicio de atención urgente del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual*”. Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1664/Maria_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández. (2008). *La muestra en una investigación*.
- Hernón. (1996). *La calidad del servicio*.

- INEI. (2017). *Índices de violencia familiar y sexual en la región de Ayacucho*.
- Diario el Peruano (2015) *LEY N° 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Aprobado el día 23 de noviembre del año 2015.*
<https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/ley30364/index.php>
- Libera. (2007). *El impacto social en las políticas, programas y proyectos sociales*. Lima.
- Mantari Renojo. (2009). *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*. Pontificia Universidad La Católica. Lima.
<https://docplayer.es/93076102-Pontificia-universidad-catolica-del-peru-escuela-de-postgrado-maestria-en-gerencia-social.html>
- Martínez (2006) *La investigación cualitativa (síntesis conceptual)* revista IIPSI. Vol. 9
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Ministerio del interior (2018) *Protocolo de actuación conjunta CEM – comisarias*
- Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (s.f) *Red de los servicios del MIMP*. <https://observatorioviolencia.pe/red-mimp/>
- Trucios, J. (2014) “*Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010.*” (Tesis para obtener el grado de Magister) Universidad Nacional del Centro del Perú
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1326/Tesis%20Posgrado%20Violencia%20-%20Trucios%20De%20la%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepciones*. Revista de publicación semestral de la Universidad Autónoma Metropolitana. División de Ciencias Sociales y Humanidades. Departamento de Antropología. México.

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

TITULO	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría distrito de Huanta 2018.	<p>Pregunta general: ¿Cuál es la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria distrito de Huanta 2018?</p> <p>Preguntas específicas ¿Cómo es el trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta?</p> <p>¿Cuál es la opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta?</p>	<p>Objetivo general: Conocer la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria distrito de Huanta 2018</p> <p>Objetivos específicos: Conocer como es el trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta.</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta.</p> <p>Conocer la opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de</p>	<p>Variable independiente Percepciones de las mujeres usuarias</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción de las usuarias sobre el trato del equipo técnico. • Percepción de las usuarias sobre el nivel de satisfacción en relación a la atención de casos. <p>Variable dependiente Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepciones de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar. 	<p>Tipo de investigación Investigación cualitativa Explicativo Estudio de caso Principales fuentes de información Fuentes primarias Fuentes secundarias</p> <p>Muestra 20 mujeres 02 especialistas</p> <p>Muestreo No probabilístico Técnicas de recojo de información Guía de entrevista Guía de grupo focal</p>

Anexo 2.

Diseño de instrumento de recojo de información - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM - COMISARIA- DISTRITO DE HUANTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE
EMERGENCIA MUJER CEM - COMISARIA- DISTRITO DE HUANTA

PLAN DE TESIS: "Percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría distrito de Huanta- Ayacucho 2018"	
FECHA DE ENTREVISTA:	
ENTREVISTADA:	
EDAD:	
SEXO:	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	
OCUPACIÓN	
TIEMPO DE SERVICIOS EN EL CEM-COMISARIA	

INTRODUCCIÓN:

Buenos días, buenas tardes la presente entrevista tiene la finalidad, conocer la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad del servicio de atención del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría distrito de Huanta, pero también las percepciones de los funcionarios que laboran en el CEM.

En esta oportunidad se está realizando un trabajo de investigación con la participación de las mujeres usuarias del servicio del centro de emergencia mujer en la atención de casos de violencia familiar.

Pregunta específica 1

¿Cómo es el trato a las mujeres usuarias en la atención de casos de violencia familiar por parte del equipo técnico del servicio centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta?

1. Cuénteme qué es el servicio de centro de emergencia mujer CEM- COMISARIA
2. Cuáles son sus líneas de acción

3. Desde cuando viene funcionando en el distrito de Huanta
4. Los casos son recepcionados en el tiempo que considera las atenciones de casos de violencia familiar.
5. Cuáles son los casos que más se denuncian
6. Qué opina de esta nueva estrategia CEM- comisaria en la atención de casos de violencia familiar
7. Se orienta a la víctima de violencia familiar para la realización de la denuncia a la instancia respectiva.
8. Los casos de violencia familiar de acuerdo a gravedad a que instancias son derivadas.
9. Cuando son derivadas a las instancias pertinentes, los casos son atendidos con celeridad.
10. En qué casos actúa de manera inmediata el CEM- COMISARIA. La actuación se realiza de manera inmediata.
11. El protocolo de atención CEM- comisaria es pertinente para la población de mujeres que vienen de zonas rurales.
12. ¿Qué importancia tiene para usted respetar los valores y las costumbres de las mujeres usuarias que acuden al CEM- Comisaria?
13. ¿Cómo es el trato que brindan a las usuarias el equipo técnico del CEM- Comisaria?
14. ¿El equipo técnico del CEM-Comisaria entrevista a las mujeres usuarias en el idioma quechua? ¿Si – No Por qué?

gracias!!!!

¡Muchas

Anexo 3.

Diseño de instrumento de recojo de información - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA
PARA MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM
COMISARIA- DISTRITO DE HUANTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DEL
CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM COMISARIA- DISTRITO DE HUANTA

PLAN DE TESIS: "Percepción de las mujeres usuarias sobre el servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría distrito de Huanta- Ayacucho 2018"	
FECHA DE ENTREVISTA:	
ENTREVISTADA:	
EDAD:	
SEXO:	

INTRODUCCIÓN:

Buenos días, buenas tardes la presente entrevista tiene la finalidad, conocer la percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría distrito de Huanta.

En esta oportunidad se está realizando un trabajo de investigación con la participación de las mujeres usuarias del servicio del centro de emergencia mujer en la atención de casos de violencia familiar.

Pregunta específica 2:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias en relación a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría del distrito de Huanta?

1. Me podría mencionar que es el Centro de Emergencia Mujer CEM- Comisaria
2. Usted ha acudido al CEM para realizar alguna denuncia sobre violencia familiar
3. Porqué motivo denunció ese caso
4. Cuando usted acude al CEM, siente que sus derechos son respetados si () no ()
Porqué
5. Usted confía en las personas que prestan servicios en el CEM al momento de realizar

- su denuncia si () no ()
6. Usted recibe buen trato en el CEM al momento de acudir a la institución Si () No ()
 7. Usted está satisfecha en relación a la atención de su denuncia respecto a la violencia familiar. Si () no () Porqué
 8. Su caso de denuncia es atendido oportunamente Si () no () Porqué
 9. El espacio físico que tiene el CEM es adecuado para poder denunciar los casos de violencia familiar de manera confidencial Si () no ()
 10. Su caso es resuelto de manera rápida y oportuna Si () no () Porqué
 11. Luego de realizar la denuncia usted recibe el servicio de acompañamiento y seguimiento a su caso Si () no () Porqué
 12. Usted está satisfecha con la atención del área de Psicología Si () no () Porqué
 13. Usted está satisfecha con la atención del área social Si () no () Porqué
 14. Usted está satisfecha con la atención del área legal Si () no () Porqué

Muchas gracias!!!

Anexo 4.

*Diseño de instrumento de recojo de información - GUÍA DE GRUPO FOCAL PARA
MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA
MUJER- DISTRITO DE HUANTA*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

GUÍA DE GRUPO FOCAL PARA MUJERES USUARIAS DEL SERVICIO DEL CENTRO DE
EMERGENCIA MUJER- DISTRITO DE HUANTA

PLAN DE TESIS: “Percepción de las mujeres usuarias sobre la calidad de servicio del centro de emergencia mujer CEM-Comisaría distrito de Huanta- Ayacucho 2018”	
FECHA DE DESARROLLO DE GRUPO FOCAL	
EDAD:	
SEXO:	

Pregunta específica 3:

¿Cuál es la opinión de las mujeres usuarias con respecto a la atención de casos de violencia familiar por parte del servicio del centro de emergencia mujer CEM- Comisaria del distrito de Huanta?

1. Qué opina usted respecto al Centro de Emergencia Mujer CEM- comisaria
2. Su caso denunciado es atendido rápidamente. Porqué
3. En caso de realizar alguna denuncia de violencia familiar, los especialistas del CEM- comisaria actúan de manera rápida.
4. Qué opinión tiene usted respecto a la atención de su caso. Porqué
5. Qué opina usted respecto a que su caso de denuncia es derivado a otras instancias
6. Qué opina usted respecto al área de atención social para mujeres usuarias del servicio de centro de emergencia mujer – comisaria

7. Qué opina usted respecto al área de atención psicológica para mujeres usuarias del servicio de centro de emergencia mujer – comisaria
8. Qué opina usted respecto al área de atención legal para mujeres usuarias del servicio de centro de emergencia mujer – comisaria
9. Qué opina usted respecto a la actuación policial en casos de violencia familiar.
10. Algo más que quisiera decir respecto al Centro de Emergencia Mujer CEM- comisaria

Muchas gracias!!!!

Anexo 5.

Fotografías aplicación de instrumentos





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

(Segunda Universidad Fundada en el Perú)

Av. Independencia s/n- Ciudad Universitaria

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N°201 EPTS/FCS/UNSCH

- 1. Nombres y Apellidos del investigador (a):** Mirtha Yessenia, TENORIO VARGAS.
DNI N° 45595646 Código N° 12071528
- 2. Escuela Profesional:** TRABAJO SOCIAL.
- 3. Facultad:** CIENCIAS SOCIALES
- 4. Tipo de trabajo académico evaluado:** TESIS DE PREGRADO
- 5. Título del trabajo académico:**
PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM- COMISARIA DISTRITO DE HUANTA 2018.
- 6. Software de similitud:** TURNITIN
- 7. Fecha de recepción:** 8 de agosto 2023
- 8. Fecha de evaluación:** 10 de agosto 2023
- 9. Porcentaje de similitudes.** 22%
- 10. Evaluación de originalidad.**

Porcentaje de similitud	Resultado
* 22%	** APROBADO

* Consignar el porcentaje de similitud

**Consignar APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido o DESAPROBADO si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 22 de agosto del 2023

Mtro. Marcelino Carrera Oré

Docente Instructor

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES**

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM- COMISARIA DISTRITO DE HUANTA 2018.

por Mirtha Yessenia Tenorio Vargas

Fecha de entrega: 10-ago-2023 08:06a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2143956714

Nombre del archivo: TESIS_1_-_Mirtha.pdf (650.88K)

Total de palabras: 22997

Total de caracteres: 128094

PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM-COMISARIA DISTRITO DE HUANTA 2018.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	observatorioviolencia.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	www.repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	armoniahuanta.blogspot.mx Fuente de Internet	1%
8	peru.unfpa.org Fuente de Internet	1%

9	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	vsip.info Fuente de Internet	1%
11	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
12	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
15	www.defensoria.gob.pe Fuente de Internet	< 1%
16	www.gacetajuridica.com.pe Fuente de Internet	< 1%
17	inclusionyequidad.org Fuente de Internet	< 1%
18	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1%
19	www.sedaayacucho.pe Fuente de Internet	< 1%
20	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	< 1%

21	www.theioi.org Fuente de Internet	< 1%
22	www.mimdes.gob.pe Fuente de Internet	< 1%
23	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	< 1%
24	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
25	www.unacar.mx Fuente de Internet	< 1%
26	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
27	img.lpderecho.pe Fuente de Internet	< 1%
28	es.wikipedia.org Fuente de Internet	< 1%
29	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	< 1%
30	observatoriodefamilia.dnp.gov.co Fuente de Internet	< 1%
31	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
32	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Ayacucho, siendo las quince horas con seis minutos (15 : 06) el día miércoles 02 de agosto de 2023, se reúnen en la sala de sesiones de la Facultad de Ciencias Sociales los miembros del jurado de evaluación de tesis, bajo la dirección del Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino (Presidente) y los docentes: Mg. Maura Quispe Sulca (Miembro), Mtro. Juan Benigno Gutiérrez Martínez (Miembro), Mtra. Roberta García De La Cruz (Asesora) y el secretario docente Mg. Juan Teófilo Cáceres Curo, encargados de la recepción, calificación y sustentación de la tesis presentada por la Bachiller Mirtha Yessenia TENORIO VARGAS, titulado "PERCEPCIÓN DE LAS MUJERES USUARIAS SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER CEM – COMISARIA DISTRITO DE HUANTA 2018"; con la cual aspira optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, verificado el quorum reglamentario, el presidente del jurado solicita al secretario docente dar la lectura a la RESOLUCIÓN DECANAL No 434-2023-UNSC-FCS/D, de acuerdo al reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Revisado de 2004 de la Escuela Profesional de Trabajo Social. Culminada la lectura, el presidente de la comisión autoriza a la bachillera, iniciar la sustentación en un tiempo de 20 minutos, siendo las quince horas con nueve minutos (15: 09).

Siendo las quince horas con treinta y dos minutos (15: 32) el bachiller termina con la exposición de su tesis y se inicia con la ronda de preguntas de parte de los jurados, en el orden siguiente:

- Mtro. Juan Benigno Gutiérrez Martínez. ¿Qué técnicas e instrumentos utilizo para su trabajo de investigación? ¿Por qué grupo focal? ¿Cuál mide, eficiencia o eficacia? Se realizó la entrevista y trabajo con las mujeres, la calidad de servicio y en idioma quechua. ¿Cuál ha sido tu población? 300 usuarias y muestra de 20 usuarias. Entrevista semiestructurada ¿Cómo es? Pregunta cerrada, el jurado dice que es abierta.
- Mg. Maura Quispe Sulca, inicia su participación con las felicitaciones del caso ¿Por qué la violencia hacia la mujer va en aumento? Hay una dependencia económica de la pareja, no se cumple la ley. ¿Hay eficacia en el área psicológica? Solo hay tres psicólogos, no abastece; además el idioma. ¿Cómo plasmaste tus teorías del enfoque de salud pública? Muchas personas tienen autoestima baja. ¿Cómo aplicaste tu información? La triangulación: argumentar, señalar la fuente. ¿Cuál es el resultado? Que este vinculado la atención inmediata con trabajadores de carácter interdisciplinaria. Finalmente, el asesor complementa las ambigüedades y vacíos del trabajo de investigación.

El Mg. Juan Teófilo Cáceres Curo (secretario docente) consolida la hoja de calificación de acuerdo al siguiente detalle:

Nombre del jurado evaluador	Calificación de la exposición	Calificación a respuestas de preguntas	Promedio
Mg. Maura Quispe Sulca	14	14	14
Mtro. Juan Benigno Gutiérrez Martínez	15	15	15

El promedio final quince (14.5)

Finalmente, el presidente del jurado informa al sustentante el resultado de la calificación y hace llegar las felicitaciones que corresponde.

El acto académico concluye a las quince horas con cincuenta y tres (15: 53) y firma en señal de conformidad el presidente y el secretario docente.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUANCANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino
DECANO (e)


Juan T. Cáceres Curo
Secretario docente