



**UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO**

**Escuela de  
Postgrado**

**“ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA  
DE GÉNERO”**

**Trabajo de Investigación presentado  
para optar al Grado Académico de  
Magíster en Gestión Pública**

**Presentado por**

**Monica Calixto Fuentes**

**Carlos Enrique Aguilar Estrada**

**Eduardo Enrique Correa Talledo**

**Asesor: Guido Bravo Monteverde**

**[0000-0002-7272-4708](tel:0000-0002-7272-4708)**

**Lima, noviembre, 2022**

## REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado "ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO" presentado por doña Monica Calixto Fuentes, de acuerdo con el D.N.I. 40213880, don Carlos Enrique Aguilar Estrada, de acuerdo con el D.N.I. 42972716, y don Eduardo Enrique Correa Talledo, de acuerdo con el D.N.I. 06757415 para optar al Grado de Magister en Gestión Pública, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 28 de mayo de 2025 dando el siguiente resultado:

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO Escuela de Postgrado

"ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO"

Trabajo de investigación presentado para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública

Resumen de coincidencias

19 %

#	Coincidencia	Porcentaje
1	... ..	2 %
2	... ..	2 %
3	... ..	2 %
4	... ..	1 %
5	... ..	1 %
6	... ..	1 %
7	... ..	1 %
8	... ..	1 %
9	... ..	<1 %
10	... ..	<1 %
11	... ..	<1 %
12	... ..	<1 %

28 de mayo de 2025

  
Juan Carlos Ubillús Ramírez  
Jefe Académico

## **DEDICATORIAS**

Dedico este trabajo a Dios, y a mi madre bendita, por su indesmayable amor.

**Monica Calixto Fuentes**

A la gloria de Dios y en especial para mi Padre y Madre que partieron a la eternidad, jamás olvidaré todo lo que me enseñaron para ser una persona de bien. Todo lo que he logrado a lo largo de mi formación, se los debo a ellos por su constante apoyo y esfuerzo con tal de que no me falte nada. Su formación fue a base de lo estrictamente necesario y sobre todo la motivación del día a día que me brindaban, con el único objetivo de alcanzar mis anhelos y sueños. Gracias, padre y madre.

**Carlos Enrique Aguilar Estrada**

A la memoria de Mamá Juanita y Papá Carlos, mis adorados Padres; y a toda mi familia, en especial a mi amada esposa Luisa, y a mis hijitos Pamelita, Pierito y Gabrielito.

**Eduardo Correa Talledo**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento infinito a Dios, a mi “mentor” por la inspiración y a mis estimados compañeros de tesis.

**Monica Calixto Fuentes**

Agradezco a Dios, porque sin él no hubiera tenido la oportunidad de experimentar esta hermosa experiencia, a mi asesor ya que, sin su guía y dedicación, no hubiera sido posible terminar este trabajo de investigación, y a mis queridos compañeros de tesis, por su apoyo y comprensión en este trayecto de nuestra vida que hemos podido compartir.

**Carlos Enrique Aguilar Estrada**

Agradezco en primer lugar a Dios, por su inconmensurable amor; a todos los profesores que nos acompañaron para culminar exitosamente esta Maestría, asimismo, a nuestro Asesor, Profesor Guido Bravo Monteverde; y finalmente a Monica y Carlos, mis compañeros de grupo.

**Eduardo Correa Talledo**

## ÍNDICE

DEDICATORIAS	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
RESUMEN EJECUTIVO	VII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1. Antecedentes	14
2. Situación Problemática	16
3. Planteamiento del Problema	21
4. Preguntas de Investigación	24
4.1. Pregunta General	24
4.2. Preguntas Específicas	25
5. Objetivos	25
5.1. Objetivo general	25
5.2. Objetivos específicos	25
6. Justificación	25
7. Delimitaciones, limitaciones, y alcances	26
7.1. Delimitación	26
7.2. Limitaciones	26
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO	27
1. Estado de la cuestión	27
2. Revisión de la literatura y elección de una perspectiva teórica	30
2.1. Enfoque de Creación de Valor Público (Mark Moore)	30
3. Marco Normativo	30
3.1. Constitución Política del Perú (1993)	30
3.2. La Política Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021	31
3.3. Ley 30364, Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar La Violencia Contra las Mujeres Y Los Integrantes Del Grupo Familiar	32
3.4. Decreto Supremo No. 145-2021-PCM, Fortalecimiento de la Interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de Justicia	32
3.5. Decreto Supremo No. 022-2021-MIMP, Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género	33

4.	Marco Conceptual	33
4.1.	Acceso a la justicia	33
4.2.	Calidad	33
4.3.	Eficacia	33
4.4.	Proceso	34
4.5.	Violencia contra la mujer	34
4.6.	Violencia Contra los Integrantes del Grupo Familiar	35
4.7.	Valor público (desde la perspectiva de Mark Moore)	35
4.8.	Protección	35
4.9.	Recuperación del bienestar	35
4.10.	Debida diligencia	35
4.11.	Debido proceso	36
4.12.	Principios	36
CAPÍTULO III		
MARCO METODOLÓGICO		38
1.	Enfoque de Investigación	38
2.	Alcance de la Investigación	38
3.	Recolección de datos	38
4.	Análisis Temático	39
CAPÍTULO IV		
HALLAZGOS Y RESULTADOS		42
1.	Perfil de los entrevistados	42
CAPÍTULO V		
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN		46
1.	Proceso de Atención de la Denuncia	46
a)	Actuación de los operadores en la atención	47
b)	Atención inmediata y oportuna	50
c)	Articulación de servicios para la atención integral (PNP – CEM)	52
d)	Otras dificultades asociadas a la atención de la denuncia	55
2.	Proceso de Protección	56
a)	Emisión y notificación de las medidas de protección.	56
b)	Cumplimiento de las medidas de protección.	57
c)	Debida protección.	60
d)	Satisfacción con las medidas otorgadas	61
3.	Proceso de Recuperación	61
a)	Acceso al servicio de Psicología	62
b)	Sesiones de tratamiento psicológico.	63

c) Reeducción de los agresores.	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
1. Conclusiones	65
2. Recomendaciones	68
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	73
ANEXO N° 01	
GUIÓN DE LA ENTREVISTA	74
Introducción	74
Sólo si hubo nuevos hechos de violencia	75

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La violencia contra la mujer, en los últimos años, ha dejado de ser un problema doméstico o de carácter privado y se ha convertido en un problema complejo de carácter público a nivel mundial. El Perú no es ajeno a esta problemática, considerando el alto índice de violencia contra la mujer que registra, debido a factores que afectan negativamente el acceso a la justicia de las víctimas de violencia y a su recuperación.

Las cifras históricas de violencia contra la mujer muestran 58 429 denuncias en el 2015 y, 181 885 denuncias en el 2021 (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021), por lo que, ante el evidente incremento de este tipo de denuncias, se justifica la necesidad de investigar con qué eficacia el Estado peruano responde a esta problemática a través de los diversos mecanismos y acciones disponibles para garantizar la adecuada atención, protección y recuperación de las víctimas.

En este escenario, el incremento de feminicidios, que es el caso más extremo de violencia contra la mujer, se ha agudizado, pese a la adopción de normas como la Ley 30364 que fue emitida en el año 2015 que busca evitar estos fatales acontecimientos. Por ello, se asume que la provisión de los servicios de atención, protección y recuperación de las víctimas de violencia no es efectiva y para demostrar esa presunción, el estudio ha sido conducido en el distrito de San Juan de Lurigancho como representativo de este fenómeno, por sobresalir como el distrito con mayor número de denuncias por violencia en Lima durante los últimos cinco años.

Para estos fines, el estudio recoge la valiosa opinión, percepción y experiencia de las propias víctimas de violencia, en su tránsito por cada uno de los procesos materia de análisis: atención de la denuncia, protección y recuperación de la salud mental. De manera especial, el estudio ha buscado poner de manifiesto aquellas dificultades que entorpecen estos procesos y que perjudican el acceso a la justicia y la recuperación de las víctimas de violencia.

Con un enfoque de investigación cualitativa y de naturaleza descriptiva, se aplicó un guión de entrevista, con preguntas abiertas, a una muestra no probabilística (muestreo intencional) de víctimas de violencia, en la medida que este grupo conoce, tiene experiencia, porque ha participado en cada uno de los tres procesos que son materia de análisis.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son relevantes en la medida que contribuye al conocimiento de la eficacia de estos servicios; y a generar procesos de mejora, de manera que, estos servicios estén alineados y respondan a las expectativas y demandas de las víctimas de violencia; y por ende, a la generación de valor público. Además, estos hallazgos contribuyen a conocer mejor en qué áreas intervenir para garantizar que las víctimas de violencia logren un mejor acceso a la justicia y a la recuperación de su salud mental.

Palabra clave: violencia, protección, recuperación de las víctimas.

## **ABSTRACT**

The violence against women, in recent years, has ceased to be a domestic or private problem and has become a complex public problem worldwide. Peru is no stranger to this problem, considering the high rate of violence against women recorded, due to factors that negatively affect access to justice for victims of violence and their recovery.

Historical figures on violence against women show 58 429 complaints in 2015 and, 181 885 complaints in 2021 (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021), therefore, given the evident increase in this type of complaints, the need to investigate how effectively the Peruvian State responds to this problem through the various mechanisms and actions available to ensure adequate care, protection and recovery of the victims is justified.

On this stage, the increase in femicides, which is the most extreme case of violence against women, has worsened, despite the adoption of norms such as Law 30364 that was issued in 2015 that seeks to prevent these fatal events. Therefore, it is assumed that the provision of care, protection and recovery services for victims of violence is not effective and to demonstrate this assumption, the study has been conducted in the district of San Juan de Lurigancho as representative of this phenomenon, for standing out as the district with the highest number of complaints of violence in Lima during the last five years.

For these purposes, the study gathers the valuable opinion, perception and experience of the victims of violence themselves, in their transit through each of the processes subject of analysis: attention to the complaint, protection and mental health recovery. In particular, the study has sought to highlight those difficulties that hinder these processes and that impair access to justice and the recovery of victims of violence.

With a qualitative research approach and descriptive nature, an interview script with open-ended questions, was applied to a non-probabilistic sample (purposive sampling) of victims of violence, to the extent that this group knows, has experience, because they have participated in each of the three processes that are the subject of analysis.

The results obtained in this research are relevant to the extent that they contribute to the knowledge of the effectiveness of these services; and to generate improvement processes, so that these services are aligned and respond to the expectations and demands of the victims of violence; and therefore, to the generation of public value. In addition, these findings contribute to a better

understanding of the areas in which to intervene to ensure that victims of violence achieve better access to justice and mental health recovery.

Keyword: violence, protection, victim recovery.

## INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer es un grave problema de carácter público, que vulnera los derechos fundamentales de las personas como lo son el derecho al desarrollo pleno, a una vida libre de violencia y a la igualdad (Decreto Supremo N.º 022-2021-MIMP, 2021); debido a su urgencia, persistencia y las serias consecuencias para las mujeres, forma parte de la agenda política de los países del mundo. Las organizaciones que agrupan estos países, han exigido, desde hace décadas, que sus Estados adopten medidas urgentes para eliminar, desde una perspectiva de género, la creencia de la inferioridad de la mujer, que es un factor desencadenante de esta problemática.

En el Perú, la violencia contra la mujer presenta dos aspectos resaltantes: 1. es un problema de salud pública y 2. es una violación de los derechos humanos, y ambos afectan al desarrollo integral de la sociedad en su conjunto y de las mujeres en particular. Por ello, se han hecho grandes esfuerzos por adherirnos a los convenios y tratados internacionales relacionados con la violencia hacia las mujeres e internamente se ha promovido legislación para garantizar el acceso a la justicia, atención y acompañamiento a las víctimas.

Un hito importante, fue la aprobación de la Ley No. 30364, en el año 2015, que 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” (p.). Sin embargo, pese a todos estos esfuerzos, recientes registros evidencian un incremento importante en el número de denuncias por violencia contra la mujer.

Según información de los Centros de Emergencia Mujer (CEM) a nivel nacional, en sólo cinco años (2017 – 2021), las cifras de violencia contra la mujer aumentaron en un 72%; adviértase además que, el 86% de las víctimas en ese periodo de tiempo fueron mujeres. De otro lado, el reporte de la DIVPOL Lima Este 1, revela que, durante el año 2021, se atendieron 8765 denuncias por violencia contra la mujer sólo en el distrito de San Juan de Lurigancho. Siendo las más frecuentes las de violencia psicológica (4682 casos) y violencia física (2700 casos). Por esta incidencia de casos de violencia, la presente investigación se ha enfocado en el distrito de San Juan de Lurigancho, al ser una muestra representativa para el análisis que la investigación pretende.

En lo que concierne al método de estudio, el estudio evalúa las dificultades contenidas en los procesos que corresponden al ámbito de tutela especial, contenidos en su reglamento: a) el proceso de atención de la denuncia; b) el proceso de protección y c) el proceso de recuperación de la salud mental de las víctimas.

El trabajo se estructura en capítulos dentro de los cuales el Capítulo I inicia con una panorámica de la situación problemática y su desarrollo histórico tanto en el mundo como en el Perú. A continuación, se desarrolla el planteamiento del problema y el análisis de la problemática identificada, que se basan en la aplicación del “Texto Único Ordenado (TUO) que sistematiza la Ley N° 30364” vigente a la fecha. En esta sección, se plantean además las preguntas y los objetivos de la investigación que se orientan a identificar, describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de atención de la denuncia, protección y recuperación de las víctimas. De aquí deriva la justificación del trabajo, que resulta relevante en la medida que contribuye a generar valor público y a la Política de Erradicación de la Violencia.

El Capítulo II, presenta el marco teórico y conceptual de la investigación en los cuales se han identificado a diversos estudiosos e investigaciones que abordan la problemática, a partir de sus causas estructurales, pero también de sus consecuencias y el impacto que esta genera en la vida de las personas. Desde luego, no hemos dejado de lado el abordaje normativo local que en esta sección se desarrolla ampliamente.

Adicional a ello, hemos definido los principales conceptos que se emplean a lo largo del estudio.

En el Capítulo III, se explican los aspectos metodológicos de la investigación que es de naturaleza cualitativa, además del alcance del estudio, y como se ha conducido la recolección de los datos, culminando con el análisis temático y la sistematización de resultados. Se precisa, además, las características y los perfiles de los participantes, así como de los procesos y fenómenos sometidos a análisis en relación con el problema de atención de la denuncia, protección y recuperación de las víctimas de violencia en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Para estos fines y empleando la técnica de entrevistas, se recoge el punto de vista de las víctimas de violencia (mujeres), por ser el grupo que demanda el servicio de atención de la denuncia, apoyo y protección, y recuperación; son ellas las que han vivenciado estos procesos en interacción con los operadores de justicia; esta metodología nos ha permitido cumplir con el objetivo general de determinar las principales dificultades que experimentan

las víctimas de violencia, en los ya mencionados procesos, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El Capítulo IV, presenta los principales hallazgos obtenidos y el análisis de resultados de las entrevistas aplicadas a las víctimas de violencia, que son mujeres. Algunos hallazgos obtenidos muestran que muchas de las entrevistadas ya contaban con antecedentes de violencia, pero muy pocas buscaron ayuda en los operadores de justicia y de otro lado, se evidenció que un preocupante grupo de mujeres con antecedentes de violencia no buscaron ayuda debido a determinadas barreras.

Los hallazgos en el primer proceso de atención de la denuncia, evidenciaron dificultades en la actuación de los operadores que, para el caso del estudio, son los efectivos policiales; pobre atención inmediata y oportuna, pobre cumplimiento de los estándares mínimos de atención y otras dificultades de carácter más tangible, como por ejemplo inadecuados espacios físicos, escasos patrulleros, otros.

En el proceso de protección, el estudio detectó dificultades en el tiempo de emisión de las medidas de protección, y en su cumplimiento. En el tercer y último proceso, de recuperación de la salud mental de las víctimas, se identificó algunas dificultades asociadas al insuficiente número de especialistas, el acceso y frecuencia de las atenciones (citas); y en el horario de atención.

Finalmente, el estudio concluye con la presentación de las principales conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. Antecedentes

La violencia contra la mujer genera gran preocupación en la sociedad actual porque se la identifica como un grave problema de carácter público que vulnera los derechos fundamentales de esa parte de la población, a saber: el derecho al desarrollo pleno, a una vida libre de violencia y a la igualdad (Decreto Supremo N.º 022-2021-MIMP, 2021).

En el contexto internacional, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) apunta que una de cada tres mujeres es violentada físicamente, forzada a tener relaciones sexuales o abusadas de otra manera a lo largo de su vida. Dato que se vuelve más dramático cuando se sabe que incluye a niñas. En consonancia con lo anterior, la Organización Mundial de la Salud (OMS), advierte que la forma más común de violencia contra las mujeres en el mundo proviene de la pareja íntima.

El Perú no es ajeno a esta problemática; en los últimos cinco años, la situación de violencia contra las mujeres en el país ha ido creciendo de forma alarmante. Según el reporte de los CEM, las cifras de atenciones por violencia contra la mujer pasaron de 95317 en el año 2017 a 163797 en el año 2021; es decir, en sólo cinco años, las cifras de violencia aumentaron en un 72%. Y, la región que contiene el mayor número de estos casos es Lima, la cual concentra el 30% del total de atenciones.

Situación similar ocurre con las cifras de feminicidios que, en el periodo 2015 – 2019, antes de la Pandemia por el COVID -19, creció abruptamente en un 75%; pasando de 95 a 166 muertes de mujeres en manos de sus parejas o ex parejas, principalmente.

Aunque en la actualidad la violencia contra la mujer forma parte de las agendas de organismos internacionales importantes, como los ya mencionados, y de casi todos los países del mundo, esta es una preocupación que se ha venido gestando desde hace muchas décadas. Mencionaremos 3 sucesos que podríamos calificar de hitos históricos sobre este tema. El primero ocurrió en 1979 cuando la “Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer”. En esta Asamblea, se exigió a los Estados que adopten medidas para eliminar la creencia de la inferioridad de la mujer.

El segundo hito importante ocurrió en Viena en 1989. Este produjo el Tratado Internacional sobre Derechos Humanos denominado Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Tal tratado describe los ámbitos específicos (educativo, empleo, participación política) en los cuales la mujer sufre discriminación y, a su vez, establece los medios por los cuales debe eliminarse ese lastre.

Este Tratado obliga a los Estados Parte a eliminar la discriminación de la mujer en la vida pública y privada, incluida aquella que ocurre dentro de la familia. En esa Convención se expuso los ámbitos específicos de discriminación que afectan, de modo particular, a las mujeres, y se establecieron los medios para eliminar la discriminación en dichos ámbitos (educativo, empleo, participación política). De manera específica, en el artículo 4 de la CEDAW, se indica que los Estados deben condenar categóricamente cualquier acto de violencia contra la mujer sin excusarse de no hacerlo apelando a la tradición, costumbres o consideración religiosa.

En consonancia con este Tratado Internacional, el Estado Peruano aprueba y emite en diciembre de 1993 la primera “Ley de Protección frente a la Violencia Familiar - Ley N° 26260”, vinculada a la violencia que ocurre en el ámbito familiar.

Este suceso es nuestro primer hito nacional sobre el tema de la violencia contra la mujer, puesto que, a partir de este momento, el Estado puede intervenir en los casos de violencia familiar o violencia de pareja. Aunque en honor a la verdad, esta ley, si bien marcó un momento importante en la atención de esta problemática, aún estuvo circunscrita a lo familiar y tuvo como horizonte de solución la conciliación en lugar de la protección.

Sólo hasta el 2015, con la aprobación de la “Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, Ley N° 30364”, que cambia y se amplía la forma de comprender el problema de la violencia contra la mujer, así como la estrategia de intervención del Estado que adquiere una dimensión más acorde con la realidad, ya que es considerada un asunto de interés público en tanto que vulnera los derechos humanos y la integridad de la persona.

Finalmente, el tercer hito de gran importancia ocurre en Brasil en 1994. El 9 de junio de aquel año la Organización de los Estados Americanos (OEA) aprueba la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las Mujeres (Belem do Pará). En tal convención se les recordó a los países participantes su responsabilidad con las mujeres; asegurar y garantizar el pleno disfrute de todos sus derechos humanos,

protegerlas de la violencia, hallar a los culpables de tales actos violentos y proveer de recursos a las víctimas.

En consecuencia, fue a partir de esta Convención que surge la imperiosa necesidad de adoptar estrategias públicas y comprensivas para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Alineado al mandato de la Convención Belém do Pará, el Estado Peruano aprueba la Ley No. 30364 y su reglamento en noviembre del 2015.

## **2. Situación Problemática**

En lo que concierne al Estado Peruano, la violencia contra la mujer reviste los siguientes dos aspectos: es un problema de salud pública y una violación de los derechos humanos. Ambos a su vez afectan al desarrollo integral de las mujeres y de la sociedad en su conjunto. Por ello, nuestro país ha invertido grandes esfuerzos por acatar los convenios y tratados internacionales relacionados con la violencia contra las mujeres.

En tal sentido, cuenta con un ministerio que tiene por función desplegar la Política Nacional de Igualdad de Género e implementar un significativo número de dispositivos legales a favor de la erradicación de la violencia, como la Ley No. 30364.

Complementariamente, se cuenta con la “Ley No. 30068, Ley de Femicidio que incorpora en el Código Penal el artículo 108-B y modifica los artículos 107, 46–B y 46–C de dicho Código”, con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar el feminicidio.

A su vez, en junio del 2018 el gobierno de turno declaró la lucha frontal contra la violencia hacia las mujeres como prioridad del Estado Peruano. En ese sentido, se elaboró una nueva estrategia de intervención que compromete a los otros sectores, constituyéndose el Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia y los Integrantes del Grupo Familiar.

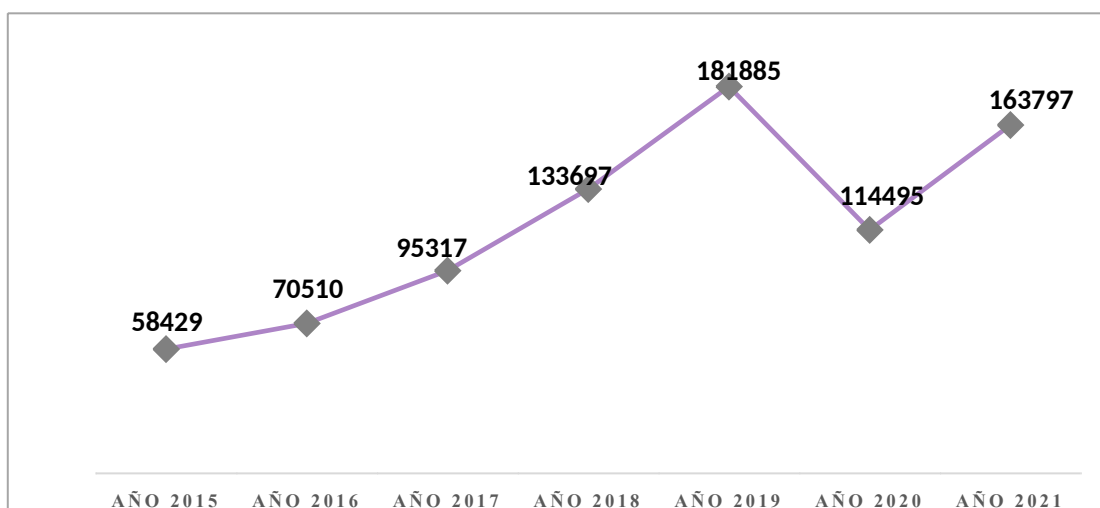
También, se crearon servicios especializados e integrales para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia. Entre tales servicios destacan las Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar y los Centros de Emergencia Mujer en Comisaría.

Estos cambios positivos en la normativa, así como la ampliación de servicios especializados para la atención de víctimas de violencia han propiciado que exista más demanda de justicia por parte de las víctimas. Tal es así que, desde la aprobación de la Ley No. 30364 en el año 2015 hasta el 2021, hemos podido constatar un incremento en el número de denuncias por violencia contra la mujer.

De acuerdo con el análisis comparativo de los reportes de los CEM a nivel nacional, que corresponden al periodo 2015 a 2021, la atención de casos sobre violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar se han incrementado año tras año. Del gráfico No. 01, se

observa que en el año 2015 se tuvo 58 429 atenciones y en el año 2021 un total de 163 797 atenciones; que corresponden a un incremento de 180%.

Gráfico No. 01: Atención de casos de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar Atendidos por los CEM a nivel nacional, 2015 – 2021



Fuente: Observatorio Nacional de la Violencia Contra la Mujer – MIMP

Si bien en el año 2020 se observó una aparente disminución en el número de atenciones por violencia, esto se ha debido a las medidas adoptadas por el gobierno frente a la pandemia del COVID-19, cuando el país fue declarado en Estado de Emergencia Sanitaria con el propósito de frenar los contagios y proteger la salud y la vida de las personas, declarándose una cuarentena que supuso la inmovilización social obligatoria total de la población.

En ese contexto, los servicios del Estado como los Juzgados de Familia, Fiscalías, Comisarías y Centros de Emergencia Mujer, que atienden casos de violencia contra la mujer, se vieron forzados a suspender sus atenciones presenciales. Por ese motivo, en el año 2020, entre los meses de marzo a agosto, no se registraron atenciones en los CEM. El reporte de 114 495 casos que se observa en el Gráfico No. 01 sólo corresponde a los meses de enero a marzo y de septiembre a diciembre de ese año.

Ahora bien, si analizamos las cifras de violencia desde un enfoque territorial podemos advertir que en los últimos cinco años (2017 -2021) el mayor porcentaje de casos de violencia contra la mujer se concentran principalmente en seis regiones: Lima (30%), Arequipa (9%), Cusco (7%), Ancash (5%), La Libertad (4%) y Junín (5%). Es decir, estas seis regiones concentran el 60% del total de casos de violencia a nivel nacional.

Cuadro No. 01: Casos de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, atendidos por los CEM a nivel nacional, 2017-2021

Departamento	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%	Ranking
Lima	28550	43266	57261	32576	44463	206116	30%	1°
Arequipa	9532	12949	16086	11229	15159	64955	9%	2°
Cusco	7258	9255	12689	8335	11408	48945	7%	3°
Ancash	3883	5791	9177	5119	8310	32280	5%	4°
La Libertad	4020	5039	7818	5782	7543	30202	4%	5°
Junin	5016	7052	9071	4669	7723	33531	5%	6°
Piura	2959	4340	6932	4760	7425	26416	4%	
San Martín	3042	3674	5537	3929	7032	23214	3%	
Huanuco	2380	3189	4834	2831	5792	19026	3%	
Ica	2593	4642	6053	3545	5981	22814	3%	
Ayacucho	3050	3554	5457	3962	4924	20947	3%	
Puno	3733	4702	5948	3888	5069	23340	3%	
Lambayeque	1534	2464	4188	3169	4222	15577	2%	
Apurímac	1706	2436	3981	2841	3823	14787	2%	
Cajamarca	3121	3622	3909	2763	3587	17002	2%	
Callao	2509	3278	4404	2804	3597	16592	2%	
Tacna	1490	2570	3189	2071	2597	11917	2%	
Tumbes	947	2202	2255	1907	2165	9476	1%	
Loreto	2230	2700	3703	1963	2531	13127	2%	
Ucayali	793	936	1038	813	2356	5936	1%	
Huancavelica	1487	1643	2139	1335	2066	8670	1%	
Amazonas	1200	1397	1810	1454	1720	7581	1%	
Pasco	956	1219	1958	1102	1543	6778	1%	
Moquegua	612	938	1284	853	1536	5223	1%	
Madre de Dios	716	839	1164	795	1225	4739	1%	
	<b>95317</b>	<b>133697</b>	<b>181885</b>	<b>114495</b>	<b>163797</b>	<b>689191</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Observatorio Nacional Contra la Violencia – MIMP (2017-2021).

Ahora bien, si analizamos la información por distritos a nivel de Lima y Callo, podemos constatar que, el distrito que reporta el mayor número de casos por violencia contra la mujer es en el Distrito de San Juan de Lurigancho. Según el Cuadro No. 02, se observa que con excepción del 2018 (donde es superado por El Callao, San Martín de Porres y Vitarte), San Juan de Lurigancho ha tenido el mayor número de denuncias por violencia contra la mujer, durante los últimos cuatro años.

Cuadro No. 02: Denuncias por Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, CEMs de Lima Metropolitana y El Callao 2018 – 2021.

Distrritos	2018	2019	2020	2021	TOTAL	%	RANKING
San Juan De Lurigancho	3538	5818	3306	2651	15313	11%	1°
Callao	3899	4623	3109	2140	13771	9%	2°
San Martin De Porres	3802	3111	1387	1075	9375	6%	3°
Vitarte	2652	3564	1751	1223	9190	6%	4°
Villa Maria Del Triunfo	2271	3031	1991	1367	8660	6%	5°
Villa El Salvador	2282	2443	2233	1321	8279	6%	6°
Puente Piedra	1672	2461	1339	813	6285	4%	
Chorrillos	1698	1809	1099	944	5550	4%	
Lima Centro	1863	1943	937	695	5438	4%	
Los Olivos	708	2179	1099	1080	5066	3%	
El Agustino	1864	2004	635	456	4959	3%	
Comas	1414	1531	855	811	4611	3%	
Lurin	945	1577	1206	848	4576	3%	
La Victoria	773	1439	1054	838	4104	3%	
Carabayllo	1196	1278	737	885	4096	3%	
Surco	1392	1106	592	426	3516	2%	
La Molina	739	1353	618	531	3241	2%	
Ventanilla	1147	1043	604	418	3212	2%	
Santa Anita	1004	1114	546	338	3002	2%	
Rimac	873	930	638	310	2751	2%	
San Juan De Miraflores	550	969	681	466	2666	2%	
Independencia	310	522	681	768	2281	2%	
San Miguel	424	594	397	392	1807	1%	
Pueblo Libre	567	617	298	183	1665	1%	
San Borja	444	506	290	255	1495	1%	
San Luis	280	528	391	295	1494	1%	
Surquillo	362	517	283	236	1398	1%	
San Isidro	228	503	347	199	1277	1%	
Breña	59	542	300	301	1202	1%	
Lince	162	591	244	158	1155	1%	
Cieneguilla	402	345	159	206	1112	1%	
Pachacamac	505	559			1064	1%	
Barranco		566	277	199	1042	1%	
Manchay			162	236	398	0%	
Magdalena del Mar			49	107	156	0%	
TOTAL	40025	51716	30295	23171	145207	100%	

Fuente: Elaboración propia, basada en el informe del Observatorio Nacional Contra la Violencia - MIMP.

Asimismo, según el reporte de la División Policial (DIVPOL) Lima Este 1, durante el año 2021 se han atendido 8765 denuncias por violencia contra la mujer a nivel de las ocho comisarías de San Juan de Lurigancho. Siendo las más frecuentes las de violencia psicológica (4682 casos) y violencia física (2700 casos).

Cuadro No. 03: Denuncias por Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, Comisarías SJL Año 2021

Comisarías	Tipos de Violencia					T. Acum.
	Física	Psicológica	Física/ Psicológica	Sexual	Económica /Patrimonial	
10 de octubre	455	575	0	64	53	1147
Bayóvar	269	329	0	1	4	603
Caja de agua	349	475	0	2	42	868
Mariscal Cáceres	196	442	0	29	17	684
Santa Elizabeth	602	1293	0	31	53	1979
Zárate	521	937	578	7	166	2209
La Huairona	304	622	281	5	50	1262
Canto Rey	4	9	0	0	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>2700</b>	<b>4682</b>	<b>859</b>	<b>139</b>	<b>385</b>	<b>8765</b>

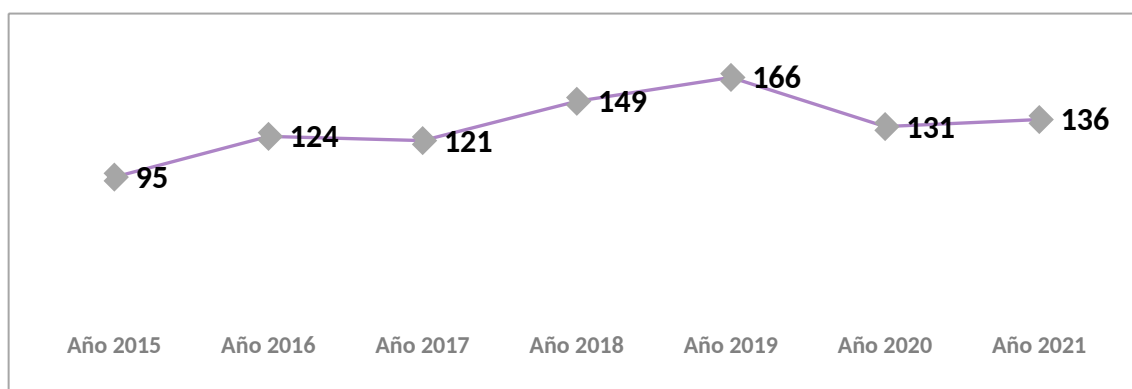
Fuente: DIVPOL Lima Este 1. (2021), Elaboración propia.

Considerando esta información, el trabajo está focalizado en el distrito de San Juan de Lurigancho, al considerar que es una muestra representativa para el análisis particularmente por los objetivos que la investigación pretende.

### 3. Planteamiento del Problema

El incremento de las cifras de violencia contra la mujer durante los últimos 4 años y la de feminicidios (Ver Gráfico No. 02), nos conmina a reflexionar acerca de qué aspectos dentro de todo este sistema de atención integral de la violencia podemos mejorar para garantizar la seguridad y protección de las víctimas, así como la recuperación de su salud mental.

Gráfico No. 02: Femicidios atendidos por los CEM a nivel nacional, 2015 –2021



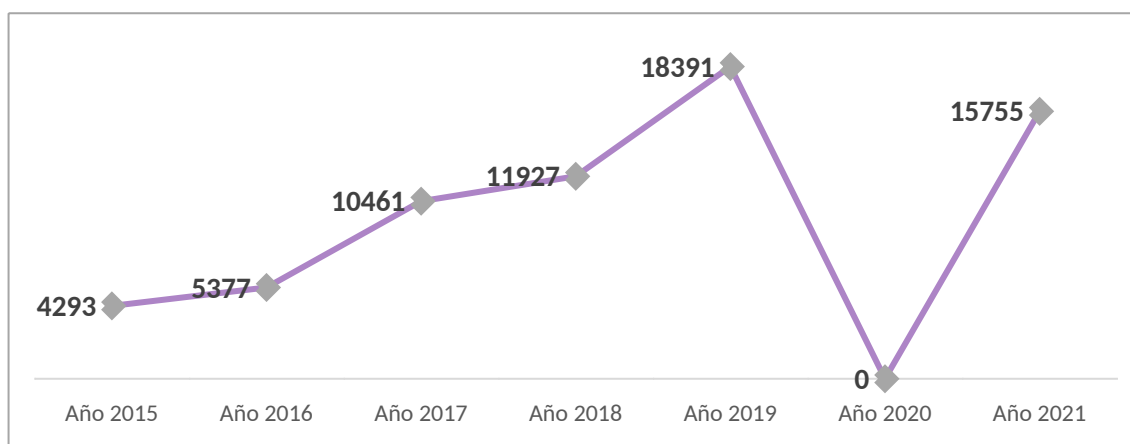
Fuente: Elaboración propia, basada en el informe del Observatorio Nacional Contra la Violencia - MIMP.

Aun cuando desde el año 2015, se han ido ampliando los servicios especializados para la atención de denuncias por violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar lográndose registrar un mayor número de denuncias, esta medida no es suficiente para hacer frente a esta problemática, ya que debe tenerse en cuenta que la búsqueda de justicia de una víctima viene aunada a otras expectativas y demandas que el Estado Peruano debe garantizar, como son una atención o protección oportuna a las víctimas, y la recuperación de su salud mental.

Las cifras de femicidio nos dan la alerta acerca de dónde debemos intervenir para mejorar, siendo un aspecto importante conocer la capacidad de respuesta y el grado de efectividad, con que opera el Estado Peruano frente a la necesidad de las víctimas de violencia.

No se trata de un tema menor, pues según datos del Ministerio de la Mujer se ha constatado un incremento en los casos de reincidencia de la violencia en el periodo 2015 a 2021. Esto significa que, a pesar de existir una denuncia formal y, quizá, hasta medidas de protección dictadas por un juez de familia a favor de la víctima, esto no ha sido suficiente para evitar que el agresor reincida en la violencia.

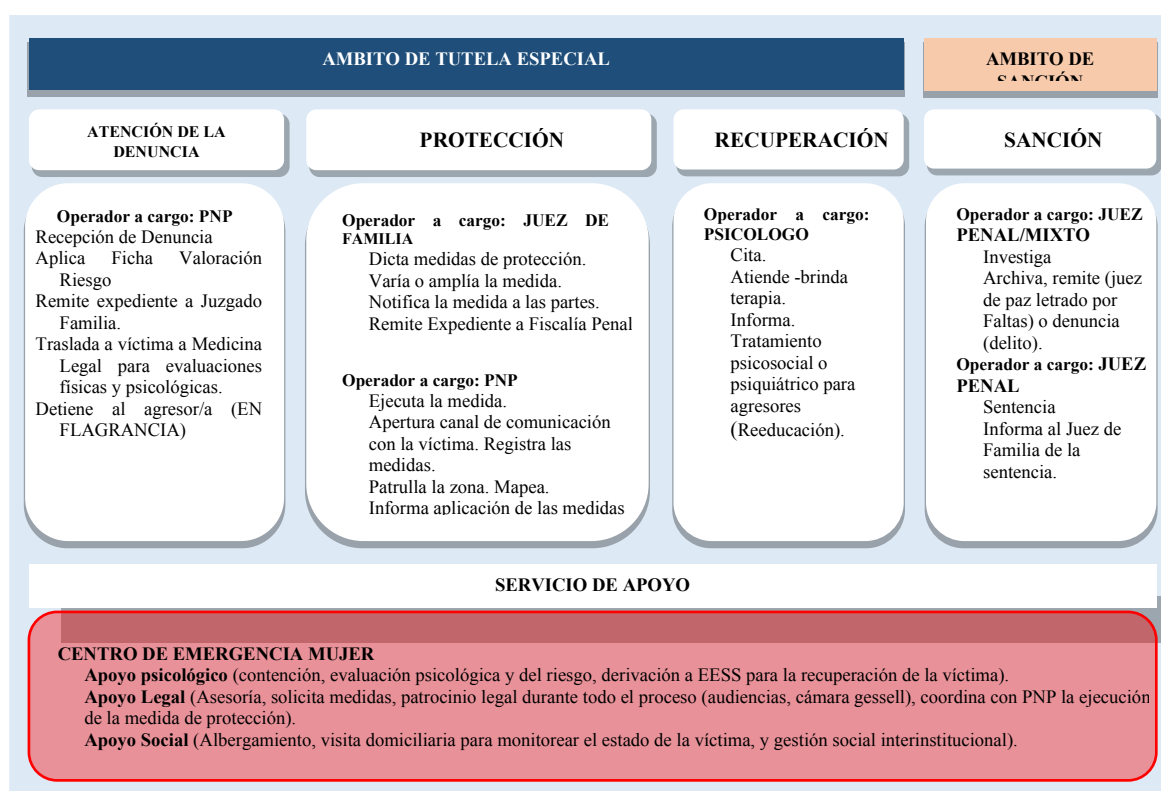
Gráfico No. 03: Número de Reincidencias atendidos por los CEM a nivel nacional, 2015 - 2021



Fuente: Fuente: Elaboración propia, basada en el informe del Observatorio Nacional Contra la Violencia - MIMP.

También, es importante analizar la manera como se están desarrollando los procesos de prevención, atención, protección, recuperación y sanción en aplicación de la Ley No. 30364, para mejorarlos o fortalecerlos y de esa manera, evitar situaciones lamentables como la pérdida de vidas de mujeres que muchas veces dejan huérfanos a niños/as y familias.

Gráfico No. 04: Esquema Procesal de la Ley No. 30364



El estudio no analiza todo el esquema procesal de la Ley No. 30364; sino que, se centra en los procesos que corresponden al ámbito de tutela especial que consta en el art. 6-A del Reglamento de la Ley 30364, como son: a) el proceso de atención de la denuncia; b) el proceso de protección y c) el proceso de recuperación de la salud física y mental de las víctimas que, desde nuestra perspectiva, contienen la razón de ser de la Política de Estado, vinculada a la erradicación de la violencia contra la mujer. Así como, pone de manifiesto la efectividad del rol protector que tiene el Estado en cuanto a la atención de los derechos de las personas que sufren violencia como es el acceso a la justicia.

Nos hemos enfocado en estos tres procesos porque son los que demandan, en forma inmediata, una víctima de violencia, paralelo a la constitución de su denuncia. Tal como lo hemos indicado en líneas anteriores, existe un alto incremento de denuncias por violencia que, por defecto, exigen protección y recuperación efectivas. Además, porque a nuestro parecer, las dificultades presentes en estos procesos son los que entorpecen el derecho de acceso a la justicia de las víctimas. Este supuesto se basa en aquellos nuevos episodios de violencia (reincidencia) que ocurren posterior a la denuncia de las víctimas o, en otros casos, en el incumplimiento de las medidas de protección emitidas a favor de éstas. Esto revela que el Estado debe fortalecer sus mecanismos y estrategias para garantizar

eficazmente la protección de las víctimas; y de esta manera, reducir el número de feminicidios.

Una parte importante del estudio describe la eficacia con que opera el Estado frente a esta problemática a partir de identificar ciertas dificultades o detectar aquellos puntos críticos en tres procesos clave que forman parte del ámbito de tutela especial de la Ley N° 30364 (atención de la denuncia, protección y recuperación).

El estudio recoge el punto de vista de las víctimas -mujeres víctimas de violencia de pareja- debido a que son ellas las que demandan el servicio de apoyo, protección y recuperación y, porque han vivenciado estos procesos en interacción con los operadores de justicia, responsables de estos procesos, como son: la policía (atención de la denuncia y protección de las víctimas), juez de familia (responsable de la emisión de las medidas de protección) y psicólogos (tratamiento recuperativo de la salud mental); asimismo, han sido atendidas por el Centro de Emergencia Mujer, recibiendo apoyo psicológico (evaluación del daño psíquico), social (evaluación del riesgo, albergamiento), y legal (patrocinio y defensa judicial).

#### **4. Preguntas de Investigación**

##### **4.1. Pregunta General**

¿Cuáles son las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en los procesos de atención de la denuncia, protección y recuperación de su salud mental en el distrito de San Juan de Lurigancho?

##### **4.2. Preguntas Específicas**

**4.2.1** ¿Cuáles son las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de atención de la denuncia, en el distrito de San Juan de Lurigancho?

**4.2.2** ¿Cuáles son las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de protección, en el distrito de San Juan de Lurigancho?

**4.2.3** ¿Cuáles son las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de recuperación de su salud mental, en el distrito de San Juan de Lurigancho?

## **5. Objetivos**

### **5.1. Objetivo general**

Determinar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en los procesos de atención de la denuncia, protección y recuperación de la salud mental en el distrito de San Juan de Lurigancho.

### **5.2. Objetivos específicos**

**5.1.1** Describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de atención de la denuncia, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

**5.1.2** Describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de protección, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

**5.1.3** Describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de recuperación de su salud mental, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

## **6. Justificación**

La presente investigación resulta relevante en la medida que analiza las principales dificultades que experimentan las mujeres víctimas de violencia, desde el momento en que deciden denunciar; específicamente, aquellas dificultades presentes durante los procesos de atención de la denuncia, de protección y de recuperación de su salud mental.

Consideramos que esto es importante dado que, al conocer aquellos aspectos críticos dentro de cada proceso y de conocer la satisfacción que perciben las víctimas de violencia sobre estos servicios, ayudarán a alinear estos servicios públicos a la demanda y expectativas de las víctimas de violencia, a optimizarlos (mejora de la calidad) pero también a evaluar si estos servicios permiten que se garantice el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. En consecuencia, a la generación de valor público y a la Política y Estrategia de Erradicación de la Violencia de Género.

## **7. Delimitaciones, limitaciones y alcances**

### **7.1. Delimitación**

*Temática:*

La investigación se enfocó en los procesos que conforman el ámbito de tutela especial de la Ley No. 30364, como son: Atención de la denuncia, Protección y Recuperación de la salud mental.

*Espacial:*

Se desarrolló en el distrito de San Juan de Lurigancho por ser el distrito con mayor número de denuncias por violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, en comparación con el resto de los distritos de Lima y Callao.

*Muestra:*

Nueve mujeres víctimas de violencia atendidas en la Comisaría de Mariscal Cáceres y en el Centro de Emergencia Mujer, de la zona de Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho.

*Temporal:*

El estudio se llevó a cabo en el periodo 2020 -2021 durante la Emergencia Sanitaria COVID -19.

## **7.2. Limitaciones**

- El estudio se desarrolló en plena Emergencia Sanitaria debido al COVID 19 (2020 – 2021).
- Las entrevistas se aplicaron a nueve (9) mujeres víctimas de violencia que recibieron atención tanto en la Comisaría (PNP) como en el Centro de Emergencia Mujer (CEM), ubicados en la zona de Mariscal Cáceres (zona alta del distrito de S.J.L.).
- Limitado acceso a la información estadística de la Policía Nacional del Perú asimismo del Juzgado de Familia; sobre todo, en lo que respecta a la emisión y cumplimiento de las medidas de protección.
- Las entrevistas a las mujeres víctimas de violencia se realizaron de manera telefónica, debido a las restricciones (distanciamiento social) dictadas por el gobierno peruano durante la Emergencia Sanitaria - COVID 19 y variantes.
- La coyuntura en el país ayudó a definir la técnica de estudio que fue por muestreo intencional; debido a ello se seleccionó a nueve (9) mujeres víctimas de violencia que brindaron las facilidades y mostraron disponibilidad.

## **7.3 Alcance de la Investigación**

La presente investigación pretende comprender y describir los procesos y servicios sometidos a análisis en relación a la atención de la denuncia, protección y recuperación de las víctimas de violencia en el distrito de San Juan de Lurigancho. En consecuencia, se obtuvo información de manera independiente o conjunta sobre

los conceptos involucrados en nuestro problema de investigación. En este sentido, el alcance de la investigación es de naturaleza descriptiva.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 1. Estado de la cuestión

Actualmente, el Perú cuenta con el sustento legal del Tratado del Sistema Universal de Derechos Humanos que nuestro Congreso de la República ratificó el 1 de junio de 1982 a través de una resolución legislativa. Tal resolución aprobó la “Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer”. Cabe precisar, que este tratado se encuentra vigente y es el responsable de un gran cambio en el paradigma legislativo del país; tales como modificaciones en las normas y a su vez, la creación de mecanismos públicos que buscan salvaguardar la vida de las mujeres, a través de instrumentos internacionales y nacionales (Espinoza, 2007).

Por su parte, la Defensoría del Pueblo desde 1998 hasta la actualidad, en cumplimiento de su deber, ha realizado informes de seguimiento y evaluación sobre las condiciones en las que vienen actuando los operadores de justicia (PNP, Juzgado de Familia, Fiscalía), y los servicios de asistencia y apoyo integral, por ejemplo, los CEM y los establecimientos de salud. Dichos informes subrayan en sus conclusiones algunas recomendaciones que reconocen la situación en la que se viene implementando la Ley No. 30364.

A su vez, la “Comisión Interamericana de Derechos Humanos”, CIDH (2007), ha constatado, a modo de llamada de atención, que en diversos países sudamericanos aún persisten irregularidades y deficiencias en la investigación, juzgamiento y sanción de casos de violencia contra las mujeres y las actuaciones de funcionarios judiciales. Ello redundaría en que muchos de los casos de violencia queden impunes, situación que no solo aumenta la desconfianza en el sistema de administración de justicia, sino que alienta la repetición de este tipo de delitos. En tal sentido, la Comisión ha reconocido como principales obstáculos en el acceso a la justicia de las mujeres, lo siguiente:

- a) Persistencia de patrones socioculturales discriminatorios contra las mujeres, lo cual influye en entender los casos de violencia como no prioritarios.
- b) Investigaciones laxas, donde se demoran o no se aplican las pruebas adecuadas y se da escasa credibilidad a la declaración de la víctima.
- c) Carencia de protocolos que aborden la dificultad probatoria de los casos de violencia contra las mujeres que señalen pruebas mínimas, que es preciso actuar para una motivación adecuada de los pronunciamientos.

- d) Aplicación incorrecta del principio de oportunidad en los procesos en sede fiscal y la promoción de la conciliación entre las mujeres víctimas y la persona agresora.
- e) Ausencia de políticas de prevención de abusos y las diversas formas de violencia institucional que pueden ser efectuadas por agentes estatales.
- f) Desconfianza en el sistema de justicia de poder investigar, sancionar y reparar actos de violencia de manera efectiva, y miedo a la estigmatización social.
- g) Falta de programas de capacitación y especialización obligatorios para operadores de justicia en cuestiones de género.
- h) Resistencia y desconocimiento por parte de los operadores de justicia sobre la aplicación e interpretación de tratados internacionales de derechos humanos, especialmente los aplicables a las mujeres.
- i) Ausencia de mecanismos de evaluación sobre la implementación y correcta aplicación de las leyes vinculadas a la prevención, investigación y sanción de actos de violencia.
- j) Desconocimiento de sus derechos por parte de las mujeres y la necesidad de formular programas educativos sobre derechos humanos y recursos judiciales que se pueden imponer ante actos de violencia.

Debemos advertir que, para el caso peruano, se han establecido mejoras en los procedimientos y mecanismos legales frente a los puntos c), d) y e).

Además, se ha implementado diversos medios de comunicación e información virtual y telefónica, se ha creado el Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar que facilita el acceso a información sistematizada acerca del cumplimiento de las políticas públicas y los compromisos internacionales asumidos por el Estado peruano en materia de violencia de género.

En cuanto a los factores que impiden la correcta aplicación de la ley, Alvarado Depaz (2018) determinó que éstos son diversos puesto que existe la falencia de sensibilización, capacitación del personal operador y la reestructuración del órgano administrador de justicia. Del mismo modo sustentó que la reducción de los índices de violencia no lo garantiza la aplicación de la Ley No. 30364, sino que se requieren de acciones contundentes dirigidas a sembrar en la sociedad el estado de igualdad y respeto entre el hombre y la mujer.

Por otro lado, Lasteros Frisancho (2017) concluye que las medidas de protección no logran cumplir los objetivos para los cuales fueron creadas; es decir, no protegen de manera efectiva y adecuada a las víctimas y tampoco contribuyen a reducir la violencia familiar.

Concluye que el factor decisivo para el éxito de las medidas de protección es la actitud que adopten las autoridades y la importancia que le brinden a cada víctima, comenzando por la policía.

En el 2019, el MIMP y el Fondo de Población de las Naciones Unidas publicaron el “Protocolo Base de Actuación Conjunta en el Ámbito de la Atención Integral y Protección Frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar – (PBAC)”, texto en el cual se precisa que la atención debe ser de calidad y realizado con calidez, promoviendo el abordaje diferenciado y sin discriminación. Asimismo, que el Estado Peruano debe garantizar, entre otros aspectos, la protección y recuperación de las mujeres y los integrantes del grupo familiar que viven en violencia.

En el 2015, Vásquez Sotelo publicó el texto denominado: “La violencia contra las mujeres en el Perú: entre la levedad del discurso que la condena y la persistente fuerza de los hechos”. Ya desde el título se avizora la incongruencia en que la problemática es asumida por la sociedad. Según el autor, existe una base estructural que asigna asimétricamente el poder y el prestigio social, esto es: el varón monopoliza tales cualidades en desmedro de la mujer. Las representaciones culturales y hábitos sociales contribuyen a afianzarlas a través, por ejemplo, de roles asociados a la masculinidad y feminidad. Aunque la violencia contra las mujeres ha sido denunciada públicamente como un asunto de violación de derechos con relativo éxito en materia de visibilidad y condena pública, lo que todavía, sin embargo, no ha sido suficientemente esclarecido son las conexiones entre el posicionamiento del problema como debate público y la falta de reacción ciudadana al respecto.

Dado que actualmente se evidencia la existencia de altos índices de violencia familiar y violencia contra las mujeres en diferentes modalidades, hemos identificado a diversos estudiosos e investigadores que han realizado aportes y han estudiado a fondo la mencionada problemática, a partir de sus causas estructurales, pero también sus consecuencias y el impacto que esta genera en la vida de las personas; adicional a ello, hemos analizado que las Entidades Estatales involucradas en el proceso de salvaguardar los derechos de las víctimas de violencia no utilizan de manera adecuada el procedimiento existente, lo que genera deficiencias y limitaciones. Por tanto, es de prioridad reforzar y/o formular aquella posible solución a la falencia que hemos identificado que no suma al objetivo de minimizar o erradicar la violencia contra las mujeres en el país.

## **2. Revisión de la literatura y elección de una perspectiva teórica**

## **2.1. Enfoque de Creación de Valor Público (Mark Moore)**

El presente estudio ha tomado en cuenta uno de los enfoques que corresponde al innovador paradigma de la Nueva Gestión Pública (NGP). Nos referimos al enfoque de Creación de Valor Público de Mark Moore, ya que la investigación está orientada a conocer la eficacia de los servicios del Estado (Comisaría, Juzgados de Familia, Establecimientos de Salud, Centros de Emergencia Mujer) que forman parte del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y su generación de valor público.

Desde esta perspectiva teórica, se analizó el proceso de producción y provisión de estos servicios públicos, poniendo el acento en las dificultades que se identifican en los procesos de atención de la denuncia, protección y recuperación de la salud mental de las víctimas de violencia. A partir de la identificación de estos puntos críticos se obtuvo una visión clara de los servicios que ameritan una mejora de su calidad. Y, conforme al enfoque de creación de valor público de Mark Moore, al mejorar estos procesos se pueden producir mejores servicios, en consecuencia, estos servicios mejorados podrán ser capaces de responder y satisfacer las expectativas de las víctimas de violencia.

Empleamos los tres indicadores propuestos en el enfoque teórico de Mark Moore (Servicios, Resultados y Legitimidad), para describir si estos servicios del Estado logran generar valor público. En primer lugar, evaluar si los servicios responden a las expectativas de las víctimas de violencia; en segundo lugar, evaluar si los resultados de estos servicios ayudan a cambiar la condición de vulnerabilidad de las víctimas de violencia y; tercero, evaluar si estos servicios logran confianza y satisfacción de las víctimas de violencia.

La justificación de utilizar en esta investigación el enfoque de creación de valor público de Mark Moore, radica fundamentalmente en la búsqueda de obtener resultados significativos a mediano y largo plazo, tomando en cuenta aquellas dificultades detectadas en aquellos procesos que pueden optimizarse alineándose a las necesidades y expectativas de las víctimas de violencia; de manera que el Estado pueda garantizar el derecho de acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia y a una vida libre de violencia.

Conceptualmente, generar valor público, significa hacer mejor las cosas para lograr una mayor satisfacción de la ciudadanía y de los servidores públicos.

Este enfoque es particularmente adecuado cuando se investiga cómo las organizaciones públicas pueden adaptarse a contextos cambiantes y cómo generan un valor que va más allá de los resultados tangibles, incluyendo la legitimidad y la satisfacción ciudadana.

De esta manera los gobiernos y las organizaciones públicas pueden crear valor para la sociedad mediante la provisión de servicios públicos eficientes y relevantes, generando confianza en la comunidad y alineando los intereses de las partes involucradas (ciudadanos, políticos, y administradores públicos).

Cabe precisar que si bien, existen otros enfoques tales como el de Mejoramiento Continuo o el de Mejora de Procesos mediante Seis Sigma, estos últimos requieren de montos de inversión significativos en materia de recursos humanos, económicos, tecnológicos, etc, y además, están más orientados a investigaciones cuantitativas las cuales se encuentran fuera del alcance de la presente investigación cualitativa.

En cuanto a las ventajas de utilizar el enfoque de Creación de Valor Público de Mark Moore en nuestro Trabajo de Investigación, podemos señalar que, nos ha resultado muy útil por cuanto nos ha permitido trabajar a la luz de los tres indicadores antes señalados, para evaluar si los **servicios** responden a las expectativas de las víctimas de violencia; para, evaluar si los **resultados** de estos servicios ayudan a cambiar la condición de vulnerabilidad de las víctimas de violencia y; para, evaluar si estos servicios logran confianza o **legitimidad** y satisfacción en las víctimas de violencia.

En este sentido, las entidades del Estado pueden organizar sus procesos orientados a satisfacer las expectativas, deseos y necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género, a la vez que, de esta manera se fomenta la creatividad y el pensamiento abstracto de los servidores públicos para la búsqueda de soluciones a este problema público creando valor en favor de ellas.

Cabe precisar que, existen estudios en los que se ha utilizado este enfoque, tal como es el caso de, “Gestión estratégica y creación de valor en el sector público: estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano” (Trefogli Wong, Guillermo, 2013), investigación en la que el autor señala que, desde una perspectiva de creación de valor público a mediano y largo plazo, la

intervención ha producido valor público, debido a que se logró poner en marcha una organización para atender el problema de las capacidades en los trabajadores del sector público, y que ha acumulado aprendizaje organizacional en ese sentido.

Sin embargo, estamos en condiciones de señalar que no existen antecedentes respecto de la aplicación del Enfoque de Valor Público de Mark Moore en investigaciones relativas al tema del acceso a la justicia para las víctimas de violencia de género en nuestro país, por lo cual, el presente trabajo de investigación resulta ser el pionero en esta materia y podrá servir como base o punto de inicio para futuras investigaciones.

Respecto de las limitaciones de este enfoque, podríamos señalar que la creación de valor público es un proceso complejo y la medición del valor público creado podría requerir un profundo y exhaustivo análisis de las intervenciones públicas.

### **3. Marco Normativo**

#### **3.1. Constitución Política del Perú (1993)**

Nuestra Constitución vigente contiene derechos fundamentales que se relacionan con nuestra investigación y le aportan soporte teórico. Tales derechos se detallan en los siguientes artículos:

Artículo No. 1, el cual señala que “la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el estado”.

Este artículo establece un principio fundamental sobre el rol del Estado y la sociedad en la protección de la persona humana. Se reconoce que el fin último del Estado no es solo la administración del poder político o económico, sino la garantía y protección de los derechos humanos y la dignidad de cada individuo. Este enfoque subraya la centralidad del ser humano en la estructura del Estado, involucrando que todas las acciones y políticas públicas deben orientarse hacia el bienestar y el respeto a la dignidad de las personas.

Reflexión:

El reconocimiento explícito de la dignidad humana como un derecho fundamental pone en evidencia el compromiso del Perú con los derechos humanos. Sin embargo, la implementación de este principio depende de las políticas públicas y de la efectiva

garantía de derechos fundamentales a todos los ciudadanos, sin discriminación. Si bien este artículo establece una base sólida, la práctica cotidiana de los derechos humanos en el Perú puede enfrentar desafíos derivados de la corrupción, las desigualdades sociales y la violencia estructural.

Artículo No. 2, describe que todas las personas tienen derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Este artículo detalla una serie de derechos fundamentales que son inherentes a la persona humana. Incluye derechos a la vida, identidad, integridad, libertad, y la protección contra cualquier forma de esclavitud, tortura o trato inhumano. Es una declaración explícita que garantiza la protección contra abusos y discriminaciones por parte del Estado, personas u otras entidades.

El artículo 2 es un claro reflejo del compromiso del Estado peruano con los derechos fundamentales, ofreciendo un marco legal robusto para la protección de los derechos humanos. Sin embargo, la efectividad de estos derechos depende de la implementación en la práctica. La persistencia de problemas como la violencia de género, la discriminación racial, la criminalización de las poblaciones vulnerables, y las brechas en el acceso a la justicia cuestionan la efectividad de estas garantías.

### **3.2. La Política Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021**

Mediante el Decreto Supremo No. 008-2016-MIMP, se aprueba el “Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 – 2021”, cuyos principales aportes son la ampliación del ámbito de protección y la implementación de un instrumento que recoge sus lineamientos y concreta las responsabilidades que tienen las diferentes entidades públicas vinculadas en la problemática siendo el ente rector de esta política pública, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Por consiguiente, este Plan Nacional cuenta con un fuerte mecanismo para el seguimiento del Sistema Nacional, a través de indicadores con acciones estratégicas

diseñadas para el caso, ya que buscan mantener la congruencia lógica y promover una mayor eficacia en las acciones que desarrollan las diferentes entidades públicas que participan del Sistema Nacional para el logro de los resultados deseados.

Tras el análisis de dicho Plan, que cuenta con una secuencia priorizada de objetivos y acciones estratégicas, hemos identificado que solo un objetivo estratégico va relacionado a nuestra investigación, el mismo que detallamos a continuación:

Objetivo estratégico 2:

Garantizar a las personas afectadas por violencia de género el acceso a servicios integrales, articulados, oportunos y de calidad, destinados a la protección, atención y recuperación de las personas afectadas por la violencia de género; y la sanción y reeducación de las personas agresoras. Asimismo, este objetivo cuenta con acciones estratégicas, los mismos que se describen a continuación:

1. Implementación de un proceso integral y articulado de prevención, atención, protección y recuperación de personas afectadas y sanción y reeducación de personas agresoras.
3. Fortalecimiento de capacidades de los y las operadores/as de servicios.
4. Implementación o fortalecimiento de servicios de atención, recuperación y rehabilitación de personas afectadas por violencia de género.
5. Ampliación de servicios de atención para la reeducación de personas agresoras.
6. Establecimiento de un sistema de información de la violencia de género.

### **3.3. Ley 30364, Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar La Violencia Contra las Mujeres Y Los Integrantes Del Grupo Familiar**

Mediante Decreto Supremo N° 009-2016-MIM, se aprueba el reglamento de la ley No. 30364 ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

La presente Ley, 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 la 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, de acuerdo con lo establecido en el Artículo No. 1.

El artículo 9 de la Ley 30364 establece que las mujeres y los integrantes del grupo familiar tienen derecho a una vida libre de violencia y garantiza su protección mediante la implementación de medidas integrales para prevenir para prevenir, sancionar y erradicar la violencia familiar y de género.

En ese contexto, el artículo 9 de la Ley 30364 representa un avance significativo en la protección de los derechos de las mujeres y de los integrantes del grupo familiar frente a la violencia, reflejando un compromiso institucional para erradicar este flagelo.

No obstante, para que este derecho se convierta en una realidad, es necesario que el Estado implemente medidas eficaces, que haya un fortalecimiento de la educación en equidad de género y que las políticas de prevención y protección se adapten a las diversas realidades sociales y culturales del país.

#### **3.4. Decreto Supremo No. 145-2021-PCM, Fortalecimiento de la Interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de Justicia**

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), aprobó mediante Decreto Supremo No. 145-2021-PCM, el fortalecimiento de la Interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de Justicia (SNEJ), para la Protección y Sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, cuya finalidad es implementar la interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de Justicia, a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) y el uso de los bloques de interoperabilidad. De esta manera se garantiza el funcionamiento armónico y cohesionado de los procesos y plataformas digitales existentes en dicho Sistema.

### **3.5. Decreto Supremo No. 022-2021-MIMP, Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género**

El MIMP, aprobó la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género “Mujeres libres de violencia”, mediante el Decreto Supremo No. 022-2021-MIMP, el mismo que tiene como finalidad ser una herramienta de gestión pública para que los distintos sectores y niveles de gobierno, los mismos que articularán sus proyectos, programas y políticas para garantizar que las mujeres puedan ejercer sus derechos libres de violencia en el ámbito público o privado.

## **4. Marco Conceptual**

A continuación, se definen los principales conceptos que han sido empleados en el marco de la investigación, que deben ser entendidos de la siguiente manera:

### **4.1. Acceso a la justicia**

En su clásico trabajo, Cappeletti y Garth (1978) reconocen dos dimensiones del concepto de acceso a la justicia. En primer lugar, una dimensión normativa referida al derecho igualitario de todos los ciudadanos a hacer valer los derechos legalmente reconocidos. En segundo lugar, una dimensión fáctica que se refiere a los aspectos vinculados con los procedimientos tendientes a asegurar el ejercicio del acceso a la justicia. Desde este punto de vista, el acceso a la justicia comprende el derecho a reclamar por medio de los mecanismos institucionales existentes en una comunidad, la protección de un derecho. Esto implica el acceso a las instituciones administrativas y judiciales competentes para resolver las cuestiones que se presentan en la vida cotidiana de las personas.

El acceso de la justicia, entonces, incluye el acceso al sistema judicial o al mecanismo institucional competente para atender el reclamo; el acceso a un buen servicio de justicia que brinde un pronunciamiento judicial o administrativo justo en un tiempo prudencial; y por último, el conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos y de los medios para poder ejercerlos. Larrandart (1992).

### **4.2. Calidad**

De acuerdo con la Secretaría de Gestión Pública, calidad son aquellos atributos, capacidades o características que tienen o deben tener los bienes y servicios.

Si vemos desde la perspectiva del Proceso, la calidad también se relaciona con la eficiencia de cada uno de los procesos. Entonces podemos decir que un proceso de

calidad es aquel que minimiza errores, desperdicios y variaciones, lo que resulta en un producto o servicio más confiable y consistente.

#### **4.3. Eficacia**

De acuerdo con la Secretaría de Gestión Pública, eficacia está referido a la capacidad de las instituciones y políticas públicas para alcanzar los objetivos propuestos y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Es un tema relevante, ya que un Estado eficaz puede mejorar la calidad de vida de los habitantes y fomentar confianza en las instituciones.

Reflexionando sobre esto, podemos señalar que la Eficacia en el Estado, no solo se mide por resultados, si no que también en la forma en que se logran. La transparencia, la rendición de cuentas, la participación y colaboración entre los diferentes sectores son elementos clave para construir un estado que realmente funcione para todos.

#### **4.4. Proceso**

Según la Secretaría de Gestión Pública, es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

Se refiere a examinar algo en detalle para entenderlo mejor, se incluye a descomponer información, identificar patrones o evaluar diferentes aspectos de un tema.

Reflexionando, es el acto de pensar profundamente sobre algo que nos permita a ayudar en la toma de decisiones más informadas o entender mejor tus propias emociones y pensamientos.

#### **4.5. Violencia contra la mujer**

Alude a la definición contenida en el Art. No. 05 de la Ley 30364, que comprende cualquier acción o conducta que les causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado.

Asimismo, conforme al Art. 8 de la Ley No. 30364, los tipos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar deben entenderse de la siguiente forma:

- **Violencia Física**

Es la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico.

- **Violencia Psicológica**

Es la acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla, avergonzarla y que pueda ocasionar daños psíquicos.

- **Violencia Sexual**

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

- **Violencia económica/patrimonial**

Es la acción u omisión que ocasiona un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de las mujeres por su condición de tales o contra cualquier integrante del grupo familiar, en el marco de relaciones de poder, responsabilidad o confianza, por ejemplo, a través de:

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

#### **4.6. Violencia Contra los Integrantes del Grupo Familiar**

De acuerdo con el Art. No. 6 de la Ley 30364, la “Violencia contra los integrantes del grupo familiar”, es definida como cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de

una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar.

En conclusión, el Art. No. 6 de la Ley 30364 tiene un enfoque integral y su reconocimiento de las diversas formas de violencia, son pasos importantes hacia la protección de los derechos de las mujeres y la construcción de una sociedad más justa e igualitaria. Pero su éxito dependerá de la acción conjunta y el compromiso de todos los actores involucrados.

#### **4.7. Valor público**

Moore, M. (1998), se basa en que el ejercicio del servicio de la gestión pública debe ser ético, además de ser responsable durante su labor política, operando de tal manera que contribuya a que el sector público genere valor. En virtud, a ello hace hincapié que, para que la Gestión Pública tenga éxito, esta iniciativa tiene que originarse de los gestores o servidores públicos, y así ésta subsista, ya sean medidos por objetivos cumplidos u otros.

#### **4.8. Protección**

Según el manual del Ministerio Público (2006), este documento de gestión, destaca la importancia de implementar mecanismos procesales que ayuden a mitigar los efectos negativos de la violencia ejercida por un agresor. Su principal objetivo es garantizar la seguridad y bienestar de las víctimas en diferentes aspectos: físico, psicológico, moral y sexual. Esto es fundamental para crear un entorno más seguro y apoyar a quienes han sufrido violencia, ayudándoles a recuperar su integridad y dignidad.

#### **4.9. Recuperación del bienestar**

Está referido a la recuperación de la salud física y mental de las víctimas de violencia, citado en el Protocolo Base de Actuación Conjunta en el Ámbito de la Atención Integral y Protección frente a la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

#### **4.10. Debida diligencia**

Concepto planteado por la Convención Belém Do Pará, que significa “poner en acción los mecanismos necesarios para atender a las víctimas, así como prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer, sin retrasos ni dilaciones. En ese sentido la debida diligencia es un deber que implica cuatro obligaciones (1) prevenir

la violencia, (2) esclarecerlas mediante la investigación, (3) sancionar y (4) reparar el daño.

Entonces, la debida diligencia tal como lo establece la Convención de Belém Do Pará, viene a ser un marco integral que exige un compromiso activo por parte de los Estados, para erradicar la violencia contra las mujeres. No se trata solo de responder las incidencias de violencia, si no de adoptar un enfoque proactivo que aborde las causas y consecuencias de la violencia de género.

#### **4.11. Debido proceso**

De acuerdo, a lo señalado por Torres, J. (2010), es el derecho de los justiciables a un proceso judicial sin postergaciones, retrasos, alteraciones o deformaciones, durante el camino, devenir o desenvolvimiento lógico procesal del mismo; que desvirtúen su finalidad que es la justicia.

El debido proceso, es un pilar fundamental en el Estado de derecho y uno de los componentes es esencial para la protección de los derechos humanos, la definición realizada por Torres, J. resalta la importancia de un proceso judicial que sea justo, rápido y sin alteraciones lo que es crucial para mantener la confianza en el sistema judicial.

#### **4.12. Principios**

A la luz de los principios rectores de la Ley No. 30364 analizaremos la eficacia de los operadores en el cumplimiento de sus responsabilidades (conforme indica la ley) correspondientes con la atención de la denuncia, protección y recuperación de la salud mental de las víctimas de violencia. Según cita el Art. 8 de la Ley No. 30364, estos principios son:

- **Principio de igualdad y no discriminación**

Se garantiza la igualdad entre mujeres y hombres. Prohíbese toda forma de discriminación. Entiéndase por discriminación, cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas.

- **Principio del interés superior del niño**

En todas las medidas concernientes a los niños y niñas adoptadas por instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos se debe tener en consideración primordial el interés superior del niño.

- **Principio de la debida diligencia**

El Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio.

- **Principio de intervención inmediata y oportuna**

Los operadores de justicia y la Policía Nacional del Perú, ante un hecho o amenaza de violencia, deben actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas de protección previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima.

- **Principio de sencillez y oralidad**

Todos los procesos por violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar se desarrollan considerando el mínimo de formalismo, en espacios amigables para las presuntas víctimas, favoreciendo que estas confíen en el sistema y colaboren con él para una adecuada sanción al agresor y la restitución de sus derechos vulnerados.

- **Principio de razonabilidad y proporcionalidad**

El fiscal o juez a cargo de cualquier proceso de violencia, debe ponderar la proporcionalidad entre la eventual afectación causada y las medidas de protección y de rehabilitación a adoptarse. Para ello, debe hacer un juicio de razonabilidad de acuerdo con las circunstancias del caso, emitiendo decisiones que permitan proteger efectivamente la vida, la salud y la dignidad de las víctimas. La adopción de estas medidas se adecúa a las fases del ciclo de la violencia y a las diversas tipologías que presenta la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es de naturaleza cualitativa, por cuanto observamos los procesos sin irrumpir, alterar o imponer un punto de vista externo, sino tal como los hemos percibido de las víctimas de violencia, entendiéndolas y desarrollando empatía.

Considerando que el objetivo principal de la investigación es identificar y describir las dificultades que experimentan las víctimas de violencia en los procesos de atención de la denuncia, protección y recuperación de su bienestar mental, en el distrito de San Juan de Lurigancho, decimos que el tipo de estudio es descriptivo, de naturaleza cualitativa. Para responder a este objetivo hemos observado los hechos sin interrumpir, sin alterar ni imponer una posición externa sino tal como es percibida por los actores del sistema social en estudio; en nuestro caso, mujeres víctimas de violencia. No sólo se trató de registrar hechos “objetivos”.

#### **2. Muestreo**

En un estudio cualitativo, las decisiones respecto al muestreo reflejan las premisas del investigador acerca de lo que constituye una base de datos creíble, confiable y válida para abordar el planteamiento del problema (Hernández et al. (2014).

En la presente investigación se empleó el muestreo intencional o dirigido; conforme a Namakforoosh (2002), en este tipo de muestreo todos los elementos muestrales de la población son seleccionados bajo estricto juicio personal del investigador. Siendo una investigación cualitativa, el tamaño de la muestra no ha sido definido en base a un cálculo estadístico como en los estudios cuantitativos; sino, de manera deliberada, por su accesibilidad y conocimiento del tema. La selección de los entrevistados se fundamenta en el conocimiento y aptitud de éstos para informar sobre un tema específico (Anduiza et al., 1999: 83).

A partir de este tipo de muestreo se seleccionó de manera deliberada a un grupo de personas, en este caso, a nueve (9) mujeres víctimas de violencia que se mostraron disponibles para participar del estudio, con conocimiento y experiencia valiosa de los procesos de violencia; denunciaron hechos de violencia y fueron atendidas por la policía

de la Comisaría de Mariscal Cáceres y, a su vez, por el Centro de Emergencia Mujer, ubicado dentro de esta misma comisaría.

Inicialmente, se contó con una muestra de 20 mujeres víctimas de violencia; sin embargo, no todas aceptaron participar del estudio. El tamaño de la muestra fue determinado por la saturación de la información. Conforme se fue entrevistando a las mujeres víctimas de violencia, conociendo de cada una sus experiencias particulares, opiniones, percepciones, puntos de vista acerca de los tres procesos (atención de la denuncia, protección y recuperación) sometidos a estudio, hubo un momento en el que la información se tornó repetitiva; en vista de ello, se decidió concluir las entrevistas.

En total se entrevistaron a nueve (9) mujeres víctimas de violencia; y sólo fueron mujeres víctimas de violencia, descartando a los operadores comprometidos con los servicios de atención, protección y recuperación, debido a que consideramos que son ellas las que tienen una opinión más objetiva acerca de la manera cómo vienen operando los servicios del Estado; si éstos responden a sus necesidades o si logran satisfacer sus expectativas; es decir, si generan valor público o no. Los operadores, por su parte, no son confiables ni objetivos.

### **3. Diseño y validación de instrumentos**

Considerando el tipo de investigación, de naturaleza cualitativa, descriptiva, se empleó el instrumento de entrevista semiestructurada.

Se diseñó un guión de entrevista con preguntas semiestructuradas que se relacionan con cada uno de los procesos sometidos a análisis. Hubo preguntas alusivas al proceso de atención de la denuncia, al de protección y al de recuperación de la salud mental.

### **4. Recolección de datos**

Es de considerar que, el estudio fue realizado en plena emergencia sanitaria debido al COVID-19. En esas circunstancias que exigían el distanciamiento social, se aplicaron las entrevistas de manera telefónica.

Es decir, los datos cualitativos fueron recolectados mediante la aplicación de la entrevista semiestructurada. Esto quiere decir que, si bien las entrevistas estuvieron orientadas por una guía de preguntas (guión de entrevista), se tuvo flexibilidad para introducir preguntas adicionales que ayudaron a precisar y obtener más información sobre los tres procesos sometidos a estudio; pero, siguiendo la secuencia de las preguntas y temas.

Las entrevistas semi estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (Hernández 2014:418).

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). En efecto, las entrevistas sirvieron para obtener datos, analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento (Hernández et al. (2014). Los datos de interés fueron los conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes.

Durante la aplicación de las entrevistas – por la vía telefónica- a las nueve (9) mujeres víctimas de violencia, se tuvo como premisa dos principios éticos fundamentales: a) el consentimiento informado; b) confidencialidad y reserva de datos; y, d) la no revictimización.

Cabe precisar que, de parte de las entrevistadas obtuvimos el consentimiento informado y explícito. Se dejó claro que su participación era voluntaria y que podían retirarse en cualquier momento de la entrevista si así lo deseaban. Asimismo, se les explicó a las mujeres entrevistadas del estudio acerca de su derecho a la confidencialidad y reserva de sus datos; respetando ello, nótese que los nombres que aparecen en el estudio son ficticios. Se garantizó el anonimato de las entrevistadas. Finalmente, durante la entrevista se evitó hablar de los hechos de violencia en sí para no fomentar la revictimización.

## **5. Análisis de datos y procesamiento**

Hemos introducido y utilizado para el presente trabajo de investigación el concepto de análisis temático, el cual explicamos a continuación.

El análisis temático es un método para identificar, analizar y reportar patrones (temas) dentro de los datos. Como mínimo organiza y describe en detalle el conjunto de datos. Sin embargo, con frecuencia, va más allá e interpreta diversos aspectos del tema de investigación. Braun & Clarke (2006, p. 79).

Un tema capta algo importante sobre los datos en relación con la pregunta de investigación, y representa un cierto nivel de pauta de respuesta o significado en el conjunto de los datos. Braun & Clarke (2006, p. 82)

Para entender de mejor manera cómo se cumplen los principios señalados, se explican a continuación las seis fases a través de las cuales se desarrolla el proceso del análisis temático con rigor científico (Braun y Clarke, 2006). Estas fases son:

- Fase 1: Familiarización con los datos -información.
- Fase 2: Generación de categorías o códigos iniciales.
- Fase 3: Búsqueda de temas.
- Fase 4: Revisión de temas.
- Fase 5: Definición y denominación de temas.
- Fase 6: Producción del informe final.

Si bien estas fases se presentan en un orden secuencial en el reporte escrito, en la práctica los pasos no se siguen estrictamente en un orden lineal. Las distintas fases del tratamiento de la información se pueden superponer con otras etapas del estudio, y existe un movimiento de ida y vuelta entre distintas fases a medida que el análisis va avanzando. A raíz de esta flexibilidad que ofrece el método y que permite aprovechar la riqueza de la información, se hace necesario reportar clara, explícitamente y con argumentos las decisiones que llevan a elegir una determinada secuencia de etapas y fases para el análisis de la información, a fin de asegurar su rigurosidad metodológica. (Mieles, Tonon y Alvarado. 2012)

- **Fase 1: Familiarización con los datos -información-**. Consiste en la transcripción, lectura y relectura del material y anotación de ideas generales. Se trata de leer detenida y reiteradamente la información buscando estructuras y significados; se trata de aprovechar al máximo su potencial (Bird, como se cita en Braun y Clarke, 2006).
- **Fase 2: Generación de códigos iniciales.** El proceso de codificación consiste en organizar la información en grupos de un mismo significado; "se entiende por código al segmento o elemento más básico de información en crudo que se pueda considerar como significativa en relación con el tema bajo estudio" (Boyatzis, 1998, p. 63). Durante el proceso de codificación se trabaja sistemáticamente a lo largo de toda la información siguiendo las pautas sugeridas por Braun y Clarke (2006) para esta fase del análisis temático: a) se codifica la mayor cantidad posible de patrones en la

información; b) se incorpora en cada código la suficiente información como para no perder la perspectiva del contexto; c) se considera que un mismo extracto de datos puede codificarse más de una vez. Existen dos formas de codificación: inductiva, que se hace partiendo de los datos, sin codificación previa; y teórica, desde los intereses teóricos específicos del investigador.

- **Fase 3: Búsqueda de temas.** Se considera un tema aquel que "captura" algo importante de la información en relación con la pregunta de investigación, representando un nivel de respuesta estructurada o significado. También como una parte encontrada en la información que como mínimo describe y organiza información, y como máximo interpreta aspectos de un fenómeno (Boyatzys, 1998).
- **Fase 4: Revisión de temas.** Se realiza la recodificación y el descubrimiento de nuevos temas, estableciendo una delimitación de los temas para no excederse.
- **Fase 5: Definición y denominación de temas.** Se identifican de manera definitiva los temas, se establece "lo esencial" del tema y se elaboran las jerarquías (temas/sub-tema).
- **Fase 6: Redacción del informe final.** Se construye una narrativa sustentada en la argumentación que se deriva de la comprensión e interpretación de la información recogida.

En cuanto al análisis temático, Virginia Braun y Victoria Clarke, considera de tres tipos de análisis temático:

- Enfoques de confiabilidad de codificación, incluyen los enfoques desarrollados por Richard Boyatzis y Greg Guest y colegas.
- Enfoques de libro de códigos, incluyen enfoques como análisis de marcos, análisis de plantillas y análisis de matrices.
- Enfoques Reflexivos. Describen su propio enfoque y son ampliamente utilizados. Fueron descritos por primera vez en el año 2006 en la revista *Qualitative Research in Psychology* como análisis temático reflexivo.

Este último enfoque es lo que tomaremos en cuenta en el desarrollo como parte del análisis temático.

## **CAPÍTULO IV**

### **HALLAZGOS Y RESULTADOS**

En el presente capítulo vamos a presentar los principales hallazgos obtenidos y el análisis de

resultados de las entrevistas aplicadas a las mujeres víctimas de violencia.

De acuerdo con la metodología de investigación, las entrevistas han sido aplicadas a un muestreo intencional o dirigido, en total 09 mujeres víctimas de violencia, con el propósito de obtener lo que se conoce en el enfoque reflexivo como “datos”: conceptos, percepciones, creencias, emociones, pensamientos, experiencias y vivencias de las mujeres víctimas de violencia. A partir de estos “datos” hemos logrado conocer las principales dificultades que las víctimas han experimentado en cada uno de los procesos que comprende la ruta de atención de la denuncia: a) proceso de atención de la denuncia, b) protección y, c) recuperación de la salud mental.

A continuación, se detalla la secuencia de pasos que se ha seguido en el análisis de la información de las nueve entrevistas aplicadas, conforme a la metodología planteada en la investigación.

El primer paso comprendió la **“familiarización con los datos de información”**; esto implicó transcribir las entrevistas e ir anotando algunas ideas generales. Como segundo paso, se organizó la información **capturando los temas de interés** en relación con las preguntas de la investigación; se identificaron aquellas dificultades presentes en cada uno de los procesos que consta la ruta de atención de la denuncia por violencia: proceso de atención de la denuncia, proceso de protección y proceso de recuperación. En el tercer paso, se identificaron algunos **subtemas** dentro de cada proceso y se sistematizaron los resultados conforme a éstos. Finalmente, como cuarto paso, se elaboró el informe de hallazgos y resultados.

## **1. Característica de los servicios**

*Comisaría:* El área que atiende las denuncias por violencia en la comisaría es la sección Familia; ésta consta de un ambiente pequeño, organizado con tres escritorios, uno al costado del otro. El área está a cargo de cinco efectivos policiales las cuales laboran 24 horas; tres están de servicio y dos de franco; rotan entre ellos/as.

*Centro de Emergencia Mujer (CEM):* El CEM está ubicado dentro de la comisaría de Mariscal Cáceres. Es un servicio independiente que está dividido en cinco ambientes o áreas de trabajo; cada una cuenta con escritorio y equipo de cómputo. El *área de admisión*, está encargada de registrar a los/as víctimas de violencia y aperturar una ficha de atención de caso; el *área de seguimiento*; asignada a prevención; encargada de desarrollar y coordinar acciones preventivas con la población, instituciones y organizaciones sociales; *área de entrevista*, reúne al especialista legal, social y psicología, los cuales brindan el

servicio de apoyo a las víctimas de violencia. Para evitar la revictimización, los tres especialistas realizan una entrevista única a la víctima.

El servicio de psicología, está encargado de evaluar el grado de afectación psicológica o daño psíquico que presenta la víctima como consecuencia de la violencia; realiza el peritaje psicológico de manera similar a Medicina Legal, el cual sirve de medio probatorio para el proceso legal y es valorado por el juez de familia en el momento de emitir las medidas de protección. El servicio social, está encargado de evaluar los factores de riesgo y la red familiar o de apoyo con que cuenta la víctima de violencia; de ser grave el riesgo, gestiona el albergamiento en un Hogar de Refugio Temporal. Realiza visita domiciliaria, gestiona la seguridad de la víctima y proporciona un informe social que forma parte del expediente de la víctima. Finalmente, el servicio legal, está encargado del patrocinio y defensa legal hasta el momento de la sentencia; participa de las diligencias, audiencias y peritaje (Cámara Gesell), presenta escritos, recursos.

El horario de atención del CEM es de 24 horas y cuenta con 15 profesionales, los cuales laboran en cinco turnos; turno mañana (lunes a viernes de 7:00am a 16:00pm); turno tarde (lunes a viernes de 15:00pm a 24:00 horas); y turno de amanecida (lunes a viernes de 24:00 a 7:00 am). Y, el turno de fines de semana (sábados, domingos y feriados de 8:00am a 8:00pm y de 8:00pm a 8:00am).

*Los Establecimientos de Salud:* Están a cargo de la recuperación de la salud mental de las víctimas de violencia. Por lo general, y no es la excepción, cuentan con un solo psicólogo. Sus ambientes son pequeños pero exclusivos para la atención psicológica.

## **2. Perfil de los entrevistados**

Las entrevistas se aplicaron a nueve mujeres víctimas de violencia, que denunciaron hechos de violencia en la comisaría de Mariscal Cáceres, en el distrito de San Juan de Lurigancho. Asimismo, fueron atendidas por el Centro de Emergencia Mujer de Mariscal Cáceres.

Cuadro N° 04: Perfil de las Entrevistadas

<b>N°</b>	<b>Entrevistadas</b>	<b>Edad</b>	<b>Tipo de Violencia</b>	<b>Presunto agresor</b>
1	Angélica	46	Física	Conviviente

2	Patricia	42	Física y Psicológica	Ex Conviviente
3	Carmen	44	Psicológica	Conviviente
4	Margarita	28	Física y Psicológica	Ex Conviviente
5	Cinthia	37	Física y Psicológica	Conviviente
6	Sofia	34	Psicológica	Conviviente
7	Jenny	43	Física y Psicológica	Conviviente
8	Corina	35	Psicológica	Conviviente
9	Katty	21	Física y Psicológica	Conviviente

En el caso de las nueve mujeres entrevistadas existe un vínculo relacional con el presunto agresor, se trata del conviviente o ex conviviente, con hijos en común. El tipo de violencia que es recurrente entre ellas es de tipo físico y psicológico. Asimismo, el rango de edad de las mujeres entrevistadas oscila entre 21 a 46 años, principalmente.

Es de considerar que, conforme a los principios éticos del trabajo, los nombres que aparecen en el cuadro N° 04 no son reales; son ficticios.

- Antecedentes de Violencia

Antes de la última denuncia, algunas de las mujeres del estudio ya habían experimentado situaciones de violencia por parte de su conviviente o ex conviviente. Algunas de ellas manifestaron que no buscaron ayuda ni denunciaron. Entre las razones que expusieron por las cuales no buscaron ayuda, fueron el miedo a las amenazas o debido a los sentimientos de vergüenza, culpa o el “qué dirán”.

*“Nunca me atreví a denunciar, es más he tenido varias oportunidades, tal vez, si la primera vez yo lo hubiera denunciado quizá no hubiera permitido que me deje moretones en las piernas y en los brazos, en dos o tres oportunidades me golpeó la cabeza con puñetes, me dejó hasta hinchado y morado el cachete, y nunca tuve el valor de denunciar, tenía mucho miedo porque él me decía yo tengo amigos, yo tengo gente, en cualquier momento*

*yo te voy a buscar donde sea y te voy a matar, te voy a dejar como perro tirada, es por eso que yo tenía mucho miedo..” (Sofía, 34)*

*“ .. yo le aguantaba, muchas veces yo permitía, pues pasaban días o semanas y él reaccionaba agresivamente conmigo no solamente en la metida de mano, sino que psicológicamente me maltrataba ...yo tenía miedo, decía no lo voy a hacer por mi hija...la gente que va decir o que va a decir su familia de él ... nunca pasó esto que me está agarrando del cuello o sea ahorcarme...” (Katty, 21)*

*“Al principio me dio vergüenza, la primera vez que me agredió tenía miedo, sentía vergüenza y no lo denuncié; vino la segunda agresión fue allí que tome la decisión...” (Patricia, 42)*

De otra parte, en el caso de las mujeres con antecedentes de violencia que sí buscaron ayuda se identificó algunas dificultades en el acceso a justicia; los servicios que tienen la función de atender a las víctimas de violencia, no les brindaron la atención adecuada. Acudieron a la comisaría e intentaron denunciar en su momento, pero según manifiestan, no les brindaron el apoyo o las hicieron sentir culpables.

*“Tres veces fui a pedir apoyo a distintas comisarías, pero no he logrado, a pesar de que fui bien golpeada lo hacían pasar como algo leve. . . por eso yo creo que hay tantos feminicidios, te hacen sentir culpable y no hacen nada para protegerte...” (Patricia, 42).*

*“Yo en el 2010 vivía en la selva y también sufrí la misma agresión y yo fui al MIMP, yo quería alejarme de él y no pude porque me dijeron allá en la selva que tenía que pagar un dinero, entonces ya lo dejé así; seguía aguantándole...” (Carmen, 44)*

Es importante reflexionar acerca de la situación o el estado emocional en el que se encuentran las víctimas de violencia en el momento que deciden buscar ayuda dado que no es una decisión sencilla; por el contrario, tomar la decisión de denunciar implica “romper” con algunas de las barreras que comúnmente rigen las decisiones de las víctimas de violencia. Tal como indica Moriana (2014), existen barreras que dificultan a las mujeres a escapar de la violencia. Éstas están vinculadas a las raquícas redes sociales y familiares,

la carencia de ingresos económicos, la existencia de hijas/os, la ausencia de recursos institucionales, la normalización de la violencia, el ciclo de la violencia, la dependencia emocional y el amor; y finalmente, el ideal de familia (Morian: 2014).

Comprender estas barreras, el estado emocional, las necesidades diferenciadas, así como las motivaciones y/o expectativas de apoyo que requieren las víctimas de violencia, exige que los operadores que brindan la atención de la denuncia y apoyo a las víctimas de violencia desarrollen determinados niveles de empatía u otras habilidades como la escucha activa y el buen trato.

*“... En las comisarías parece que tuvieran sangre fría nada más, te responden, me imagino que por su forma de trabajo ellos no tienen empatía, no se ponen en tu lugar ... pero si te atienden y no muestran más interés”  
(Sofía, 34)*

De acuerdo con el testimonio de las víctimas del estudio, la principal motivación que tuvieron para buscar ayuda en la Policía fue frenar la situación de maltrato. Sin embargo, debemos advertir que aquellas mujeres que buscaron ayuda en los operadores no lograron satisfacer sus motivaciones y expectativas. No encontraron el apoyo debido, y según lo que indicó una de las entrevistadas, esto fue en más de una oportunidad.

*“En todos los operadores que yo he ido a pedir apoyo, no he logrado, a pesar que iba bien golpeada lo hacían pasar como algo leve. Me sentí muy agraviada, me afectó psicológicamente de manera bárbara, me hicieron sentir insegura, avergonzada, tan culpable...”(Patricia, 42)*

Al respecto coincidimos con la recomendación de Despouy (2008), en cuanto a que el Estado debe tomar acciones y medidas de distinta naturaleza para remover los obstáculos que dificulten el efectivo acceso a la justicia de todos y todas por igual.

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN**

Este capítulo está enfocado a responder a las preguntas de la investigación.

A partir de los testimonios de las nueve mujeres entrevistadas, que revelan su experiencia y percepción sobre la manera como operan los servicios creados para la atención, protección y recuperación de las víctimas de violencia, se da respuesta a las preguntas del estudio: cuáles fueron las principales dificultades que estuvieron presentes en los, a) procesos de atención de la denuncia, b) protección y, c) recuperación de la salud mental de las víctimas de violencia, teniendo como espacio de análisis el distrito de San Juan de Lurigancho.

Todo este análisis nos permite conocer y describir la eficacia con que opera el Estado, y si éstos servicios logran su objetivo de garantizar a las víctimas de violencia el derecho de acceso a la justicia, el derecho a una vida libre de violencia (protegerla y reducir riesgos contra su vida) y, el derecho a la salud mental (recuperación y estabilidad psicológica).

Tras identificar aquellas dificultades en cada uno de los procesos de análisis (atención, protección y recuperación) se brindará algunas recomendaciones que permitan mejorar estos servicios de tal manera que se logre satisfacer las expectativas de las víctimas; y en perspectiva, a generar valor público.

## **1. Proceso de Atención de la Denuncia**

El análisis del proceso de atención de la denuncia contiene una serie de subtemas, los mismos que nos permitieron conocer la vivencia, percepción y sensación de las entrevistadas – mujeres víctimas de violencia – y, sobretodo, las dificultades que han experimentado dichas mujeres en este primer momento de apertura del sistema de acceso a la justicia.

Entre los subtemas que analizamos como resultado de las entrevistas, tenemos:

- a) Actuación de los operadores en la atención.
- b) Atención inmediata y oportuna.
- c) Articulación de servicios para la atención integral (PNP – CEM).
- d) Otras dificultades asociadas a la atención de las víctimas.

Antes de iniciar con el desarrollo de cada uno de estos subtemas, es importante comprender que **el proceso de atención de la denuncia** es el momento inicial en el que una víctima de violencia toma la decisión de denunciar y busca ayuda. Pero ¿Cuáles son los servicios propuestos por el Estado para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar? ¿Serán suficientes o qué dificultades encontramos en éstos?

Según el Art. 15 de la Ley No. 30364, una denuncia por violencia contra la mujer o integrantes del grupo familiar puede presentarse ante la Policía, el Juzgado de Familia o Fiscalía Penal o de Familia. Adicionalmente a ello, existen canales de atención y apoyo para las víctimas de violencia que han sido creados por el Estado como los servicios descentralizados y especializados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que forman parte del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (Programa Nacional AURORA), como la Línea 100, el Chat 100 y los Centros de Emergencia Mujer (regular y comisarías). El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por su parte, también cuenta con un servicio de apoyo legal denominado ALEGRA, que es gratuito.

Para el caso de las mujeres entrevistadas, ellas acudieron a una comisaría en San Juan de Lurigancho, comisaría Mariscal Cáceres, e interpusieron su denuncia de manera verbal ante la Policía Nacional del Perú, por ser uno de los servicios más descentralizados (próximos a sus viviendas) y conocidos por las víctimas para estos fines. Asimismo, fueron atendidas en el Centro de Emergencia Mujer en Comisaría de Mariscal Cáceres, donde les brindaron apoyo legal, psicológico y social.

**a) Actuación de los operadores en la atención**

El “Protocolo de Base de Actuación Conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” señala que la atención de los operadores debe ser *con calidez, empatía, celeridad y oportunidad y sin ningún tipo de discriminación*.

Conforme a la declaración de las víctimas del presente estudio, en el quehacer diario de los operadores (en nuestro caso policías) no se cumplen estos mínimos estándares de atención.

Un grupo de las víctimas entrevistadas manifestaron que no fueron atendidas con dedicación, ni empatía ni sensibilidad ni con interés por parte de la Policía.

*“La verdad no porque no le pusieron mucho interés, eso que las personas que me entrevistaron eran policías mujeres, pero no me tomaron mucha atención . . .” (Margarita, 28)*

*“A pesar de que yo fui golpeada, ensangrentada con herida abierta a la comisaría, no me brindaron una atención de salud inmediata, yo tuve que ir por mi cuenta ...” (Patricia, 42).*

De acuerdo al imaginario de algunas mujeres, existe la creencia de que las actitudes y trato de los policías se debe al perfil profesional que tienen; en base a estas ideas justifican sus conductas.

*“... En las comisarías parece que tuvieran sangre fría nada más, te responden tranquilamente, no se siente la calidez ni buen trato, me imagino que por su forma de trabajo ellos no tienen empatía, no se ponen en tu lugar ... pero si te atienden y no muestran más interés” (Sofía, 34)*

Dado que la **atención de la denuncia** es el primer proceso clave y determinante para prevenir, proteger y salvaguardar la integridad de las víctimas de violencia, resulta muy importante que el primer contacto con las víctimas sea **con calidez, empatía, celeridad y oportunidad y sin ningún tipo de discriminación**, tal como indica el protocolo.

Lograr la confianza de las víctimas y éstos en los operadores, es un aspecto clave que debe tenerse en cuenta para garantizar el acceso a la justicia y reducir el nivel de vulnerabilidad en el que se encuentran las víctimas de violencia; incluso puede contribuir a la protección frente a nuevos hechos de violencia y a la prevención de feminicidios.

Si bien ya existe el protocolo que determina la actuación de los operadores bajo estos criterios, la **dificultad** se encuentra en la aplicación de este protocolo. El Estado, por tanto, debe crear otros mecanismos que garanticen la aplicación de estos estándares de atención en los operadores. Consideramos que, una respuesta a ello, sería la creación de un Centro de Atención Telemático que monitoree la calidad de la atención de las víctimas de violencia, de manera muy similar a los servicios privados.

Dado que las comisarías son el servicio con mayor referencia para la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas, el principal servicio de recepción de denuncias por violencia, más descentralizados en el país, más próximos a las viviendas de las víctimas y con mayor responsabilidad funcional (encargado de dos procesos: atención de denuncias y de la protección) es importante que se especialice en la materia de

manera similar a los otros servicios como los Juzgados y Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, tal como lo indica el Art. 59 del Texto Único Ordenado de la Ley No. 30364 que a la letra señala que, el Centro de Altos Estudios contra la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, tiene como objetivo contribuir a la intervención articulada y multidisciplinaria a través de un sistema integral continuo de especialización y perfeccionamiento de los operadores en el rol que les compete en la lucha integral contra la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, para una atención oportuna y efectiva, incluyendo la evaluación de su impacto. (...),

Además, por lo referido en líneas anteriores, es importante que se asegure en los efectivos policiales que asumirán la responsabilidad del área de familia (dedicada a la atención de víctimas de violencia) una inducción o preparación especial antes de que asuman dicha responsabilidad.

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta, que resulta perjudicial para el cumplimiento de dicha responsabilidad en los policías, y el protocolo para la atención de víctimas de violencia, es la alta rotación del personal policial de las comisarías. Esto permea su formación o especialización en el tema.

Otra **dificultad** que se ha podido identificar en este primer proceso de atención está vinculado al Art. 27 del Texto Único Ordenado de la Ley No. 30364 el cual refiere que “Los operadores del sistema de justicia deben seguir pautas concretas de actuación que eviten procedimientos discriminatorios hacia las personas involucradas en situación de víctimas. Esto implica *no emitir juicios de valor ni realizar referencias innecesarias a la vida íntima, conducta, apariencia, relaciones, entre otros aspectos*. Se debe evitar, en todo momento, la aplicación de criterios basados en estereotipos que generan discriminación”.

Sin embargo, según el testimonio de las entrevistadas, durante la atención de la denuncia en la comisaría recibieron comentarios machistas que justifican la violencia, juicios de valor referidos a su apariencia y estereotipos de género.

*“... me dijeron que mi esposo me había golpeado por la forma como me vestía, toda descubierta...” (Patricia, 42)*

*“...Yo le dije que me metió la mano y me dijo algo habrás hecho pues, porque acá todas las mujeres se victimizan y nunca dicen la verdad; el hombre te pega por algo...” (Sofía, 34)*

Por su parte, otras mujeres entrevistadas, si bien no han vivenciado aquella situación en particular. Sin embargo, si han escuchado que otras mujeres reciben ese trato cuando acuden a buscar ayuda en las comisarías.

*“Si he escuchado que han tenido otras personas, que le hacen comentarios fuera de lugar como si una fuera culpable o algo así, pero en mi caso todos fueron respetuosos...” (Jenny, 43)*

Este tipo de comentarios y prejuicios perjudican la confianza en los operadores, limitan la búsqueda de ayuda de las víctimas. De cara a ello, es importante trabajar en la reducción de la tolerancia social de la violencia con los efectivos policiales de las Comisarías; es decir, cambiar ideas, creencias, imaginarios propios de la cultura machista, que aún rigen las actitudes y comportamientos tanto de la población como de algunos operadores de justicia.

**b) Atención inmediata y oportuna**

En referencia a este subtema, el numeral 4 del Art. 2 de la Ley No. 30364 señala un principio muy importante que debe primar durante la atención a las víctimas de violencia por parte de los operadores como la Policía Nacional del Perú. El principio señala que ante un hecho o amenaza de violencia, deben actuar en forma oportuna, **sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza**, disponiendo el ejercicio de las medidas de protección previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima.

Alineado a este principio, el Art. 31 del “Texto Único Ordenado de la Ley No. 30364”, determina la responsabilidad funcional de los operadores, indicando que **“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 en los artículos 377 o 378 del Código Penal, según corresponda; sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o administrativa que corresponda, de acuerdo a ley.

Respecto a este tema, las víctimas entrevistadas experimentaron un incumplimiento de este principio puesto que no recibieron una atención inmediata y oportuna, por el contrario, se omitió su atención.

*“...yo al menos quería poner un acta que me está levantando la mano, no me quisieron poner nada, quien te va atender y no me recibieron, y me dijeron muéstrame tu pecho, vas a ir así al médico legista y me dijo no hay nada, que solamente hay uno pequeño, por gusto vas a hacer perder el tiempo a los trabajadores...”(Sofía, 34)*

*“...Al menos a mí no, pero vi que a otras personas les dijeron que vengan a partir de las 2pm ..” (Margarita, 28)*

Este tipo de situaciones de incumplimiento de este principio, que están configurados como delito en el Código Penal, muy pocas veces se denuncia debido al desconocimiento y al poco ejercicio de derechos de las víctimas. Además, porque en el momento de la denuncia o búsqueda de ayuda, pasa inadvertido. La prioridad y demanda es más de ayuda y protección. Sin embargo, el Estado debe buscar los mecanismos necesarios para hacer respetar los derechos de las víctimas. Sobre todo, porque dicha omisión puede trascender y significar un peligro contra la vida de aquella mujer y sus hijos/as que demandan el apoyo.

Nótese que, de acuerdo con la ley, ninguna denuncia puede ser condicionada a ponerse en el lugar donde ocurrieron los hechos. Ésta puede ser interpuesta en forma gratuita en cualquier comisaría a nivel nacional. Sin embargo, en la práctica se comete mucho abuso de autoridad y omisión de la ley.

*“... así llorando, con lágrimas en los ojos me acerqué a la comisaría y me dijeron que acá no perteneces te tienes que ir allá ... la verdad no sé porque me mandaron para allá y llegué a esa comisaría y me dijeron tienes que ir a la sección familia a poner tu denuncia y me dijeron en la sección familia que hoy día es feriado, hoy no hay porqué atender...”(Sofía, 34)*

Otra situación que se constituye como **dificultad** en el acceso a la justicia de las víctimas de violencia, es la solicitud de marcas o huellas para aceptar una denuncia. Se ignora el Art. 1 de la Ley No. 30862, que a la letra dice que para interponer una

denuncia no es exigible presentar resultados de exámenes físicos, psicológicos, pericias de cualquier naturaleza o *mostrar huellas visibles de violencia*.

Este tipo de conductas y actitudes de parte de los operadores de justicia **dificulta** el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia y su consecuente protección. Por este motivo, las víctimas de violencia desisten de buscar ayuda, se mantienen tolerando la violencia por años y expuestas a peligros y riesgos junto a sus hijos/as. Esta situación facilita además que los feminicidios continúen ocurriendo.

*“En mi caso han actuado rápido porque mi vecina es policía, pero a veces veo que en los casos de otras personas no...yo en el 2015 sufrí la misma agresión, yo quería alejarme de él y no pude porque me dijeron que tenía que pagar ...en ese momento, yo no tenía a nadie ...” (Carmen, 44 años).*

*“...No, no me atendieron rápido... ellos lo tomaron como una broma...” (Patricia, 42)*

*“...En algunos casos he escuchado que a las demás personas no las atienden, pero en mi caso sí, las autoridades actuaron y no he tenido problema...” (Corina,35)*

El testimonio de esta víctima de violencia es sumamente preocupante en la medida que no contribuye a la generación de valor público de los servicios ni a la percepción de confianza en el sistema de justicia.

Frente a este tipo de conductas e incumplimiento de la atención con la “devida diligencia”, existe el canal telefónico de denuncias como es el 1818; sin embargo, vemos – a partir del testimonio de las víctimas del estudio- que dicha situación persiste; no se evidencia mejoras en la atención en las comisarías. Por el contrario, tal como señala el Informe sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones publicado en junio del 2020 por el INEI, se agudiza la desconfianza en la Policía (el 78.8% de la población no confía en la institución policial).

Situación preocupante dado que es esta institución la que tiene a cargo dos de los tres procesos del ámbito de tutela especial de la Ley No. 30364, como son la atención de la denuncia y la protección de las víctimas de violencia (ejecución de medidas).

**c) Articulación de servicios para la atención integral (PNP – CEM)**

De acuerdo con los resultados del estudio podemos advertir que existe muy buena articulación de trabajo entre la Comisaría y los Centros de Emergencia Mujer (CEM), en atención a las víctimas de violencia.

Las mujeres entrevistadas manifestaron que fueron derivadas al CEM para su atención integral, posterior a la interposición de la denuncia en la policía.

*“... los policías me derivaron de frente al CEM ...” (Sofía, 34)*

*“... La misma policía te derivan allí, a la siguiente oficina ... La conducen a una ... (Jenny, 43)*

*“... La policía llevó mis papeles a ese lugar, me dijeron que allí me iban a ayudar...” (Carmen, 44)*

*“...no estaba pensando todavía que iba a pasar por el Ministerio de la Mujer, solo yo pensé que mi caso lo iba a resolver el policía, pero no, pasé por el Ministerio de la Mujer también.. mi caso lo pasaron para psicología ...”(Katty, 21)*

*“...Yo en primera instancia me acerque al CEM y ellos me derivaron a la comisaría para asentar la denuncia...” (Margarita, 28)*

Esta articulación puede resultar un factor positivo para la protección de las víctimas de violencia. Según lo que manifestaron las víctimas entrevistadas es que en el CEM recibieron un trato amable, empático, sensible y con dedicación. Asimismo, recibieron llamadas telefónicas constantes y acompañamiento. Esto las hizo sentir “acompañadas”.

*“...Estuvieron allí conmigo, me dijeron ellos están allí para apoyarme, que lo que había hecho en denunciar está bien, y que ningún hombre y ninguna mujer tienen por qué levantar la mano. Que no tuviera miedo, y que, si en caso mi esposo me volviera buscar o amenazar, que les comunicara a ellos, que ellos me iban ayudar ... me siento muy satisfecha y muy contenta con el apoyo que me han brindado, y que no me han dejado sola”(Cinthia, 37)*

*“... fueron muy amables conmigo, al toque me atendieron, me mandaron con la señorita psicóloga, al abogado me hizo muchas preguntas, me tranquilizaron en su momento, porque yo soy muy nerviosa y mi cuerpo tiembla cuando reniego mucho, a la semana me siguieron monitoreando y me preguntaban si estoy bien, y si ha vuelto a agredirla o ha vuelto a buscarla, para que no nada, muy bien su atención, me sentí cómoda con la atención brindada. . .” (Sofía, 34)*

*“...Si, las del CEM bastante atentas, es más el día de ayer me llamó la asistente social, preguntándome si ya me habían enviado eso que es las garantías, le comenté que todavía no me habían enviado nada, pero me dijo que ella iba averiguar...” (Margarita, 28)*

*“En el CEM me han tratado bien, me han alejado de ese hombre y se siguen comunicando, llamando...” (Angélica, 46)*

*“... me llaman de manera mensual para preguntarme cómo estoy, si siguen los maltratos y yo le digo que no porque es la verdad...” (Patricia, 42)*

*“... hasta el día de hoy me hace seguimiento sí me atendieron muy bien ...” (Corina, 35)*

*“Sí muy bien, allí la señorita me atendió bien, de nuevo las preguntas para saber cómo había pasado, creo que había allí una abogada también, me asesoró, me dijo que también la llamara y me dio su número de teléfono...” (Katty, 21)*

Finalmente, ha sido importante la participación del CEM para la notificación y explicación de las medidas de protección.

*“...Cuando fui al CEM la abogada me dijo que tenía medidas ...” (Angélica, 46)*

*“...Me llamaron para ir a recoger mis medidas, no pude porque estaba de viaje entonces me enviaron a mi teléfono. A mi WhatsApp...” (Corina, 35)*

*“La abogada del CEM me explicó, que él no debe hacer ni acercarse a mí...” (Carmen, 44)*

*“Por lo que recuerdo, él no puede acercarse donde yo vivo y ni a mis hijos, que si por A o B continua con los insultos, amenazas y violencia, ya tomarán otras medidas, por lo que yo sé que a él también le llamaron a explicar... el personal del CEM me explicó...” (Sofía, 34)*

*“... para que no se acerque a los alrededores de mi domicilio pues no, eso me explicó la abogada del CEM...” (Margarita,28)*

*“Me dijeron que cualquier cosita, acá tienes tus medidas de protección, él no se puede acercar a ti, ni la familia, no te pueden llamar, ni amenazar, cualquier llamada amenazante, nos avisas o informas, pero nunca pasó eso...” (Cinthia,37)*

*“...Eso fue con la abogada del Ministerio de la Mujer... Si me han explicado para qué sirve, también viene en la hoja que me han dado, justo me hizo leer también la señorita...” (Katty, 21)*

**d) Otras dificultades asociadas a la atención de la denuncia**

Las condiciones en las que se atiende a las víctimas de violencia también es un elemento que debe mejorarse. En opinión de las mujeres del estudio consideran que el área donde se entrevista a las víctimas de violencia debería de ser más reservado. Otro aspecto que debe mejorarse, en la opinión de las víctimas del estudio, es que las comisarías deberían de disponer más policías para la atención de denuncias en el área de familia. Finalmente, opinan que las comisarías deberían contar con un mayor número de patrulleros para la atención de las emergencias de las víctimas.

*“...deberían ser más discretos, en ese sentido no, dado que una y otra persona están escuchando tu caso. Debería ser más reservado o privado el espacio...” (Cinthia, 37)*

*“Los ambientes no son privados, entran y salen las personas. Si deberían ser mejores para que reciban a las personas...” (Carmen, 44)*

*“...debía haber más policías para que atiendan a las personas...” (Katty, 21)*

“...a mi parecer si debe de haber dos o más policías en esa área...” (Sofía, 34)

“Bueno la verdad que he visto bastante patrulleros que están obsoletos dentro de la misma comisaría, al menos debería haber dos más, para que puedan atender a las víctimas...” (Margarita, 28)

“Debería de haber más patrulleros para que atiendan las llamadas de emergencia de las mujeres. Porque cuando uno llama dicen no hay carro...” (Carmen, 44)

## 2. Proceso de Protección

Este proceso comprende la emisión, notificación y ejecución de las medidas de protección, acorde a las necesidades diferenciadas de las víctimas de violencia. A nuestro juicio es el proceso clave que debe responder a la demanda o expectativa inicial de las víctimas; es decir aquello que las motivó a acudir a buscar ayuda en las autoridades. Esto es el cese de la violencia, el alejamiento del agresor y la protección de las autoridades.

De acuerdo con el Art. 32 del Texto Único Ordenado de la Ley No. 30364, el objeto de las medidas de protección es **neutralizar o minimizar los efectos nocivos de la violencia** ejercida por la persona denunciada, y **permitir el normal desarrollo de sus actividades cotidianas**; con la finalidad de **asegurar la integridad física, psicológica y sexual, o la de su familia**, y resguardar sus bienes patrimoniales.

Para este segundo proceso hemos definido cuatro subtemas a partir de los cuales describiremos algunas **dificultades** identificadas como resultado de las entrevistas:

- a) Emisión y notificación de las medidas de protección.
- b) Cumplimiento de las medidas de protección.
- c) Debida protección.
- d) Satisfacción con las medidas otorgadas.

### a) **Emisión y notificación de las medidas de protección.**

El juzgado de familia es el encargado de dictar las medidas de protección y cautelares teniendo en cuenta el riesgo de la víctima, la urgencia y necesidad de protección y el peligro en la demora. Según el Art. 19 del Texto Único Ordenado de la Ley No. 30364, existen plazos para la emisión de las medidas: 48 horas para los casos de riesgo leve

o moderado y 24 horas para los casos de riesgo severo. Se contabiliza desde que el juez toma conocimiento de la denuncia.

Además de dictar las medidas de protección y cautelares, el juzgado de familia tiene la obligación de comunicar por el medio más célere, la emisión de las medidas a la Policía Nacional del Perú quién será el encargado de la ejecución; asimismo, debe comunicar a los sujetos procesales.

Respecto a ello, las mujeres víctimas de violencia del estudio manifestaron que recibieron sus medidas de protección, con excepción de una de ellas que hasta la fecha de la entrevista no contaba con dicho documento de protección.

*“...Más de una semana ya y todavía no salen mis medidas de protección...”  
(Margarita, 28)*

Tal como se advierte, la **dificultad** en este proceso radica en la demora o retraso en la entrega de las medidas de protección. El tiempo promedio de demora, según indican las víctimas del estudio, es de entre un mes a más de un año. Por otro lado, el tiempo óptimo es de tres días a una semana.

*“...me dijeron que me iban a llegar mis medidas de protección en 15 días pero no llegaron, después de no sé cuantos meses, allí recién me dieron...”  
(Carmen, 44)*

*“...si después de un año me entregaron mis medidas; porque la denuncia fue en marzo del 2020 y recién el mes pasado me lo entregaron...” (Patricia, 42)*

*“...de marzo para este mes de julio, yo creo que ha demorado, pero en otras situaciones quizás sería muy grave la demora, pero en mi caso, como el papá de mis hijos no vive acá, él solamente vino de visita luego se regresó ..., sino sería un peligro...” (Corina, 35)*

Este problema es sumamente preocupante dado que se trata de víctimas de violencia que se encuentran en estado de riesgo, peligro y gran vulnerabilidad.

En el siguiente acápite veremos la vulnerabilidad de las víctimas a nuevos hechos de violencia; la desprotección y la reincidencia de la violencia.

**b) Cumplimiento de las medidas de protección.**

El Art. 24 de la Ley No. 30364 y el Art. 368° del Código Penal, indica que *el que desobedece, incumple o resiste una medida de protección* dictada en un proceso originado por hechos que configuran actos de violencia contra las mujeres o contra integrantes del grupo familiar, *comete delito de resistencia o desobediencia a la autoridad*, por lo que debe ser denunciada e intervenida en el acto.

En cuanto a este subtema podemos advertir que, si bien las víctimas entrevistadas experimentaron demoras en la entrega de sus medidas de protección éstas no tuvieron riesgo de acercamiento de parte de su agresor.

*“No se me ha vuelto a acercar, no hemos vuelto a tener comunicación. . . .si fueron suficientes las medidas que me proporcionaron para protegerme porque él tiene claro que si se me acerca lo pueden meter preso por eso él no se ha atrevido a buscarme ...” (Cinthia, 37).*

*“... en mi caso me brindaron las medidas de protección y el paro de agredirme y yo creo que sí fue suficiente porque antes no paraba, me llamaba, me escribía, me hacía sentir culpable...” (Patricia, 42)*

No obstante, y curiosamente, aquellas víctimas de violencia que obtuvieron sus medidas de protección en menos de una semana experimentaron nuevos episodios de violencia como amenazas e insultos y tentativa de agresiones.

*“Después de la denuncia mi esposo llegó a querer agredirme a mí y a mi hija en la calle, y esas medidas de protección nos sirvieron; vino un policía a explicarle...” (Jenny, 43)*

*“He tenido muchísimos mensajes, audios que he recibido por parte de él, pero me robaron mi celular, pero no he recuperado todos esos mensajes, pero si me llama y me sigue insultando, viene realizando violencia psicológica...”(Sofía, 34)*

Para Lasteros (2017), el éxito de las medidas de protección no radica en el tiempo de emisión de la medida ni tampoco en las medidas que se dictaron a favor de una víctima, sino en algo más subjetivo, como la actitud que adopten las autoridades y la

importancia que le brinden a cada víctima. En efecto, este aspecto es algo muy importante de tener en cuenta.

La dificultad que experimentaron las víctimas del estudio radicó, justamente, en la actitud que tuvieron algunas de las autoridades policiales frente a su solicitud de ayuda. Según lo que manifiestan las víctimas del estudio, los policías no adoptaron una actitud empática ni comprensiva de la situación de peligro, vulnerabilidad o del riesgo de las víctimas de violencia.

*“A veces los policías no nos hacen caso, dicen que no tienen patrulleros...”  
(Sofía, 34 años).*

*“Los policías no me hicieron caso...” (Patricia, 42 años)*

Sin duda, esta situación nos advierte de algo muy importante y sensible que los operadores deben de tener presente para la protección eficaz de las víctimas de violencia. A partir de las entrevistas a las víctimas del estudio, hemos comprendido que la protección de una víctima de violencia no debe estar sujeto o condicionado a la existencia de las medidas de protección; o a la notificación de la medida de protección a las partes (denunciante y demandado) como exige la ley. Sino que, independientemente de ello, se les debe brindar el apoyo y protección a la víctima con la sola existencia de la denuncia, que puede verificarse de forma muy práctica en el sistema de la policía (SIDPOL). Es importante, además, que comprendan que los elementos de riesgo pueden variar en cuestión de horas, días, etc.

El monitoreo telefónico a las víctimas de violencia puede resultar también algo más efectivo. Esa cercanía con la víctima genera la sensación de que las autoridades están pendientes de ellas, y, por tanto, les proporciona la sensación de seguridad. Y, no solamente ello, sino que, puede resultar efectivo para aquellas mujeres que deciden regresar con el presunto agresor.

*“... Lo llamaron para indicarle que no se me puede acercar, no puede agredirme, no me puede insultar, porque eso es agresión verbal ... ya no siento ese temor y me siento más tranquila ...” (Sofía, 34)*

*“...En muchas ocasiones no señorita, en mi caso de mi puedo decir que sí, porque han estado apoyando bastante, han estado ahí conmigo lo más posible...” (Katty, 21)*

El monitoreo telefónico facilita tener conocimiento sobre la situación real de las víctimas y de identificarse un posible retorno con el agresor, la policía podría reportar estas situaciones al juez que dictó la medida, para que adopten otro tipo de mecanismos, con el objetivo de proteger a la víctima. Es importante para ello, que se implemente dentro del sistema de justicia un canal que facilite el reporte de dichos eventos y situaciones de incumplimiento de la medida, acciones de reincidencia de violencia, en tiempo real.

*“La policía no les hace caso cuando los llaman, ellos dicen que algunas mujeres vienen a denunciar luego cuando vamos a notificarles sus medidas las encontramos juntos con su agresor otra vez, por eso es que a veces cuando vienen ya no les hacemos caso, ya no les creemos, así me dijo un policía. . .  
“ (Carmen, 44)*

Esta información resultaría, además, de muchísima utilidad dado que, al identificarse situaciones de retorno con el presunto agresor, los operadores (el que corresponde) podrían incidir a que la víctima acuda a terapia psicológica en forma más frecuente, con reporte periódico al juez o sea insertada en el servicio de acompañamiento especializado del MIMP, que le permita fortalecer sus habilidades, su autoestima, manejar conflictos y tomar decisiones, ya que es posible que no reconozca la situación de peligro a la que está expuesta.

**c) Debida protección.**

La percepción y sensación de protección en las víctimas del estudio está vinculada con la sensación de tranquilidad, la atención y el interés demostrado por sus autoridades y la nula ocurrencia de nuevos episodios de violencia. Según el testimonio de las mujeres entrevistadas, algunas se sintieron protegidas por sus autoridades debido a las llamadas telefónicas realizadas por el equipo del CEM; otro grupo indicó que se sienten más o menos protegidas porque las autoridades les hicieron caso al tomar su denuncia y debido a que ya cuentan con medidas de protección; y, finalmente, otro grupo no se siente debidamente protegida, ya que aún viven con temor, intranquilas de que el agresor pueda aparecer en cualquier momento.

*“...Me siento tranquila y esto no pasó a mayor, no me han abandonado, y si siento que se hizo justicia ...” (Cinthia, 37)*

*“...Yo le doy gracias al CEM, a la policía y a la psicóloga por toda la ayuda que me han brindado...” (Angelica, 46)*

*“...No lo suficiente, bueno en mi caso sí, pero yo he escuchado que en otros casos la ayuda no llega en el momento apropiado...” (Jenny, 43)*

*“Sí, estoy tranquila y me siento bien...” (Corina, 35)*

*“En muchas ocasiones no señorita, en mi caso de mi puedo decir que sí, porque han estado apoyando bastante, han estado ahí conmigo lo más posible...” (Katty, 21)*

*“No del todo. Más que nada con el tema de garantías, que salgan las medidas de protección...” (Margarita, 28)*

**d) Satisfacción con las medidas otorgadas**

Este subtema es muy importante para el caso de las víctimas de violencia dado que vincula las expectativas y necesidades de protección que demanda una víctima de violencia y lo que el Estado le ofrece.

El resultado en este subtema es alentador ya que desde la percepción de las víctimas del estudio consideran que las medidas que le entregaron si han sido suficientes para protegerlas, por lo mismo se encuentran satisfechas con el juez que las dictó.

*“Me brindaron las medidas de protección y paró de agredirme y yo creo que sí fue suficiente porque antes no paraba, me llamaba, me escribía, me hacía sentir muy mal...” (Patricia, 42)*

*“Si fueron suficientes las medidas que le proporcionaron para protegerme de los episodios de violencia, porque él tiene claro que si se acerca a mí lo pueden meter preso, por eso él no se atrevido a buscarme ...” (Cinthia, 37)*

*“...esto salva la vida de las personas, porque si no hubiera sido por esas medidas de protección, todo habría sido diferente... con esas medidas ha*

*frenado un poco el comportamiento del papá de mis hijas o sea el que es mi esposo, ha frenado su comportamiento para qué, ahora no se atreve ya a actuar con violencia. De una u otra forma el agresor se siente intimidado por aquella ley, porque tiene miedo de irse preso...tengo tranquilidad, ya no tengo violencia, aunque estoy sola, veo también a mis hijas tranquilas a las dos, ya no veo peligrar su vida por culpa de la violencia, porque ellas no se lo merecen ...” (Jenny, 43)*

### **3. Proceso de Recuperación**

La recuperación de las víctimas de violencia, y de las víctimas colaterales, es un aspecto clave dentro de todo el sistema de atención y protección de las víctimas de violencia.

Conforme a lo que indica la Ley No. 30364, el Ministerio de Salud es quien debe garantizar el acceso al servicio y la promoción, prevención, atención y recuperación integral de la salud física y mental de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Esta debe brindarse de forma gratuita en cualquier establecimiento de salud del Estado e incluye la atención médica; exámenes de ayuda diagnóstica (laboratorio, imagenología y otros); hospitalización, medicamentos, tratamiento psicológico y psiquiátrico; y cualquier otra actividad necesaria o requerida para el restablecimiento de su salud (Art. 2 del Decreto Legislativo No. 1386).

Pero no sólo se trata de la salud de las víctimas de violencia sino también se debe asegurar el tratamiento reeducativo de las personas agresoras.

A continuación, veamos los resultados del estudio a partir de los siguientes subtemas:

- a) Acceso al servicio de psicología.
- b) Sesiones de tratamiento psicológico.
- c) Reeducción de los agresores.

#### **a) Acceso al servicio de Psicología**

A pesar de que a través de las medidas de protección el juez conmina con oficio a la víctima de violencia a acudir a restablecer su salud mental y a terapias reeducativas a los agresores, esto no se cumple.

*“...Nunca fui, porque como trabajo solo descanso los domingos...” (Cinthia, 37)*

*“No, porque mayormente por la rutina del trabajo llego muy cansada y no me doy el tiempo... varios del Ministerio de la Mujer me han llamado, me han dicho que es importante...” (Jenny, 43)*

*“... Llevé mi documento que me dieron en el CEM al hospital y me dijeron que me iban a llamar pero no lo hacen desde hace un año...” (Carmen, 44)*

*“...Aún no señorita, recién voy a sacar mi cita con el psicólogo, fui pero me dijeron que estaba enfermo...” (Katty, 21)*

Existe **dificultad** para satisfacer la demanda de atención psicológica en los establecimientos de salud; no cuentan con suficientes especialistas de la salud mental para atender la demanda de las víctimas; las citas que se proporcionan son prolongadas, de dos a tres meses.

*“...debe haber dos psicólogos, porque cuando yo fui a sacar mi cita me están dando para julio, había bastante gente, entonces yo dije, para cuándo será mi cita, se demoran mucho... tienes que levantarte muy temprano para que vayas a sacar cita, debo estar allí a las 4 ó 5 de la mañana y salir a las 8. De allí tienes que esperar a que llegue el psicólogo. Yo fui a las 7 a.m. a sacar mi cita, pero ya no había cupo para psicología...” (Katty, 21)*

Otra **dificultad** que se identifica en el acceso a este servicio es el horario en el que se otorgan las citas; generalmente es de madrugada.

#### **b) Sesiones de tratamiento psicológico.**

De acuerdo con el testimonio de las víctimas, a la fecha del estudio la mayoría no ha recibido ninguna sesión de terapia psicológica que les permita restablecer su salud mental, con excepción de una de ellas que sí logró “restablecer su salud mental” pero no a través de los establecimientos de salud del Estado, sino que lo hizo de manera particular.

*“He logrado estabilizarme emocionalmente por mi propia persona, he buscado ayuda de manera privada.... Las entrevistas con el psicólogo del Estado demoraban 3 minutos y ya te citaban para la próxima semana, pero si no me han escuchado nada cómo sacan la conclusión... hacía cola por*

*horas y yo no me puedo dar ese lujo de perder tiempo ya que yo trabajo para mis hijas, de mí dependen mis hijas . . .” (Patricia, 42)*

Adicionalmente a este problema, existe la **dificultad** con la frecuencia de las sesiones de recuperación que amerita una víctima de violencia para superar el tipo de violencia que vivió. Las citas se dan en intervalos de tiempo muy prolongados.

La situación en este proceso es alarmante y muy preocupante frente a la problemática de la violencia contra las mujeres; urge que el Estado adopte medidas inmediatas para lograr restablecer la salud mental de las personas que han sido afectadas por la violencia; además que, como Estado es el encargado de garantizar este derecho. Pero no solamente de las víctimas directas sino, también de las víctimas colaterales – hijos/as de las mujeres que han sufrido violencia - cuyas conductas y comportamientos pueden verse afectados por las consecuencias de la violencia. Por tanto, también urge recuperar su salud mental.

Es importante la creación de un sistema interoperabilizable, que facilite información a los operadores acerca de cada uno de los procesos que forman parte del ámbito de tutela especial de la Ley No. 30364 (atención, protección y recuperación de las víctimas de violencia) e incluir además información respecto del proceso de sanción. Esta información sistematizada en un sistema digital puede resultar útil para la toma de decisiones, el monitoreo de los casos y efectivizar la protección de las víctimas, por la disposición de la información sobre la vulnerabilidad y el nivel de riesgo de la víctima y los antecedentes del demandado.

**c) Reeducación de los agresores.**

Si bien el estudio ha estado enfocado en las víctimas de violencia, en este último subtema queremos mencionar a los agresores por la importancia que tiene para la Política de Estado de Prevención y Erradicación de la Violencia.

Tal como hemos indicado existen muchas dificultades para el restablecimiento de la salud mental de las víctimas; situación similar -suponemos- debe acontecer con los agresores, los cuales deben reeducarse. Esto puede significar un riesgo social, ya que es muy probable que ese agresor afecte a una nueva persona o a su familia, ya que no ha sido reeducado.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 1. Conclusiones

1.1 Se ha identificado las principales dificultades por cada uno de los procesos del ámbito de tutela especial de la Ley No. 30364, como son atención de la denuncia, protección y recuperación de la salud mental, en el distrito de San Juan de Lurigancho. Estas dificultades fueron identificadas a partir de entrevistar a nueve mujeres víctimas de violencia. **En el primer proceso referido a la atención de la denuncia** se identificaron al menos tres dificultades las cuales entorpecen la búsqueda de ayuda y el acceso a justicia de las víctimas de violencia. 1) Relacionados con el tiempo de atención. 2) El comportamiento, trato y actitudes de los operadores de justicia; para el caso del estudio se trata de efectivos policiales. 3) De índole logístico; guarda relación con la privacidad de los ambientes donde se atienden a las víctimas de violencia.

**En el segundo proceso, de protección**, se han identificado tres dificultades que están asociadas a: 1) Incumplimiento de los plazos en el dictado de las medidas de protección. 2) Incumplimiento de las medidas por parte del agresor; 3) Debida protección a las víctimas de violencia.

Finalmente, **en el tercer proceso, de recuperación de la salud mental**, se han identificado tres dificultades: 1) Acceso al servicio de psicología. 2) Sesiones de tratamiento, y, 3) Reeducación de los agresores.

1.2 **En el proceso de atención de la denuncia**, existen *dilaciones en la atención*. Es decir, no se brinda una atención con la inmediatez y oportunidad que requiere una víctima de violencia. Los efectivos policiales, en este caso, contravienen uno de los principios del Art. 2 de la Ley No. 30364 que señala que “los operadores de justicia y la Policía Nacional del Perú, ante un hecho o amenaza de violencia, deben actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas de protección previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima”. Por tanto, según los artículos 377 ó 378 del Código Penal, cometen delito. Sin embargo, esto pasa inadvertido porque no existe la denuncia como tal.

Otro aspecto que destaca como dificultad, tiene que ver con la *calidad de la atención* y la escasa empatía, por parte de los operadores, que para el estudio se trata de la policía. La atención que brindan los efectivos policiales no se ajusta al Protocolo Base de Actuación Conjunta que señala que el trato que deben brindar debe ser con calidez, empatía, celeridad y oportunidad. Otro aspecto que destaca como dificultad y que está vinculado a la *calidad de la atención*, es la emisión de comentarios machistas que justifican la violencia, juicios de valor referidos a la apariencia de las víctimas y reproducción de estereotipos de género. Existe una omisión e incumplimiento al Art. 27 del TUO de la Ley No. 30364 que señala que “los operadores del sistema de justicia deben seguir pautas concretas de actuación que eviten procedimientos discriminatorios hacia las personas involucradas en situación de víctimas. Esto implica no emitir juicios de valor ni realizar referencias innecesarias a la vida íntima, conducta, apariencia, relaciones, entre otros aspectos. Se debe evitar, en todo momento, la aplicación de criterios basados en estereotipos que generan discriminación”. Lo grave de ello es que este tipo de comentarios y prejuicios perjudican la confianza en los operadores, desalientan las denuncias y limitan la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas. Otra dificultad está asociada al impedimento de denunciar en cualquier comisaría. Los efectivos policiales condicionan la denuncia de las víctimas a la jurisdicción de comisaría donde ocurrieron los hechos. Asimismo, exigen marcas o huellas para aceptar una denuncia, contraviniendo la ley. Respecto a esto el Art. 1 de la Ley No. 30862 señala que “para interponer una denuncia no es exigible presentar resultados de exámenes físicos, psicológicos, pericias de cualquier naturaleza o mostrar huellas visibles de violencia”. Sin duda esta omisión puede trascender y significar un peligro para la vida de las mujeres víctimas de violencia y sus hijos/as que demandan el apoyo inmediato y con la debida oportunidad. Todas estas dificultades en suma perjudican el derecho de acceso a la justicia de las víctimas de violencia y su consecuente protección.

En cuanto a la *articulación entre operadores*, no se hallaron dificultades sino una fortaleza importante. Existe muy buena articulación de trabajo entre la Comisaría y el Centro de Emergencia Mujer (CEM), en atención a las víctimas de violencia. Ello ha contribuido a la percepción de protección y tranquilidad en algunas víctimas de violencia que participaron del estudio. Finalmente, en este proceso se han identificado algunas oportunidades de mejora que están vinculadas con las condiciones en las que se atiende a las víctimas de violencia. En opinión de las mujeres del estudio consideran que el área donde se entrevista a las víctimas de violencia debería de ser más reservado. Otro aspecto que debe mejorarse, en la

opinión de las víctimas del estudio, es que las comisarías deberían disponer de más policías para la atención de denuncias en el área de familia. Asimismo, opinan que las comisarías deberían contar con un mayor número de patrulleros para la atención de las emergencias de las víctimas.

1.3 **En el proceso de protección**, se ha identificado dificultad en el *tiempo del dictado de las medidas de protección*. Existe demora o retraso en la entrega de las medidas a las víctimas. El tiempo promedio de demora, según indican las víctimas del estudio, es de entre un mes a más de un año. Por otro lado, el tiempo óptimo que logró identificarse fue de tres días a una semana. Aspecto preocupante dado que se trata de víctimas de violencia que se encuentran en estado de riesgo, peligro y gran vulnerabilidad.

En cuanto al *cumplimiento de las medidas de protección* por parte del agresor, se puede indicar que para aquellas víctimas del estudio que tuvieron demoras en la emisión de sus medidas no hubo hechos de reincidencia de violencia. Sin embargo, curiosamente, para aquellas víctimas del estudio que recibieron sus medidas en corto tiempo si hubo riesgo de acercamiento por parte del presunto agresor. Éstas experimentaron nuevos episodios de violencia como amenazas, insultos y tentativa de agresiones.

La dificultad que experimentaron las víctimas del estudio radica en la *actitud que tuvieron algunas de las autoridades policiales* frente a la solicitud de ayuda. Según lo manifestado por las víctimas del estudio, los policías no adoptaron una actitud empática ni comprensiva de la situación de peligro, vulnerabilidad o del riesgo de las víctimas de violencia. Si el propósito de otorgar medidas de protección consiste en proteger eficazmente a las víctimas de violencia, los operadores, en este caso la policía, que tiene a cargo la atención de la denuncia y la ejecución de las medidas de protección, no deben de condicionar “la protección” de las víctimas a la existencia de las medidas de protección o a la notificación de las medidas a las partes (denunciante y demandado) como exige la ley. Sino que, independientemente de ello, se les debe brindar el apoyo y protección a la víctima con la sola existencia de la denuncia. Es importante, además, que comprendan que los elementos de riesgo pueden variar en cuestión de horas, días, etc.

El monitoreo telefónico a las víctimas de violencia, que fue proporcionado por el CEM, aportó al objetivo de protección. Esa cercanía con la víctima les generó la sensación de que las autoridades están pendientes de ellas, y, por tanto, les generaba la percepción de seguridad.

1.4 **En el proceso de recuperación**, las dificultades están vinculadas con el *acceso al servicio de psicología*. Debido al horario en que se otorgan las citas, las víctimas se ven obligadas a acercarse a los servicios de salud en horas de madrugada para conseguir una cita, las cuales se programan con espacios de tiempo demasiado prolongados de dos a tres meses. Esto no aporta a la recuperación de las víctimas de violencia. Asimismo, otra dificultad es que existen *insuficientes especialistas de la salud mental* para atender la demanda de las víctimas. A la fecha del estudio, la mayoría de las víctimas de violencia entrevistadas no han recibido ninguna sesión de terapia psicológica que les permita restablecer su salud mental, con excepción de una de ellas que sí logró “restablecer su salud mental” pero de manera particular. Urge que el Estado adopte medidas inmediatas para lograr restablecer la salud mental de las personas que han sido afectadas por la violencia; además que, como Estado, es el encargado de garantizar este derecho. Pero no solamente de las víctimas directas sino, también de las víctimas colaterales – hijos/as de las mujeres que han sufrido violencia - cuyas conductas y comportamientos pueden verse afectados por las consecuencias de la violencia. Si bien existen muchas dificultades para el restablecimiento de la salud mental de las víctimas, situación similar -nos hace suponer que- acontece para los agresores. Esto puede significar un riesgo social, ya que es muy probable que ese agresor afecte a una nueva persona o a su familia, ya que no ha sido reeducado.

## 2. Recomendaciones

### **Recomendación general:**

En principio, el Estado debe implementar el enfoque de Creación de Valor Público para la solución de los problemas públicos, en específico, para la solución del problema de acceso a la justicia para las víctimas de violencia de género.

**Recomendaciones vinculadas al Objetivo Específico 1:** “*Describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de atención de la denuncia, en el distrito de San Juan de Lurigancho*”.

Se recomienda que la PNP reciba una preparación especial antes de que los efectivos policiales asuman la responsabilidad de atender a las víctimas. Asimismo, se recomienda sensibilizar y capacitar a los operadores de justicia para la reducción de la tolerancia social de la violencia de tal manera que logren cambiar ideas, creencias, imaginarios propios de la cultura machista, que aún

rigen las actitudes y comportamientos de los operadores de justicia. Asimismo, mejorar sus habilidades blandas (empatía) para la atención de las víctimas de violencia.

Dado que las comisarías son el servicio con mayor referencia para denunciar, más descentralizados en el país, más próximos a las viviendas de las víctimas y con mayor responsabilidad funcional, se recomienda que la Policía Nacional del Perú sea formado y especializado, de manera similar a los Juzgados y Fiscalías Especializadas en Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, en dicha materia.

Se recomienda mejorar la privacidad de los ambientes en los que se atiende a las víctimas, y la cantidad de patrulleros para la atención de emergencias.

**Recomendaciones vinculadas al Objetivo Específico 2:** *“Describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de protección, en el distrito de San Juan de Lurigancho”.*

Se recomienda que las medidas de protección determinen la prohibición de toda cercanía a la mujer incluyendo a los hijos, ya que esto sigue siendo una vía para atemorizar a la víctima y continuar con los maltratos.

El Estado debe fortalecer el sistema de seguimiento telefónico o de visitas domiciliarias posterior a la denuncia, considerando que tenga medidas de protección o no, que permita mejorar la protección de las víctimas frente a posibles nuevos ataques y riesgos. Asimismo, si en el seguimiento de casos, se identifica que la víctima y el agresor han retomado la relación o desisten de continuar con la denuncia, se recomienda que obligatoriamente reciban terapia psicológica individual, familiar o de pareja, cuyo cumplimiento sea reportado al juzgado que dictó la medida; o, sean adscritos al Programa de Acompañamiento Especializado del Ministerio de la Mujer, que las ayude a fortalecer sus habilidades, su autoestima, manejar conflictos y tomar decisiones; ya que, es posible que no reconozcan la situación de peligro a la que están expuestas.

**Recomendaciones vinculadas al Objetivo Específico 3:** *“Describir y analizar las principales dificultades que experimentan las víctimas de violencia en el proceso de recuperación de su salud mental, en el distrito de San Juan de Lurigancho”.*

Recomendamos que el Estado mejore los canales de atención de citas en los establecimientos de salud; que se emplee la telemática para facilitar la programación de citas.

Recomendamos que el Estado contrate una mayor cantidad de especialistas en salud mental para atender la demanda de las víctimas y víctimas colaterales de la violencia de género.

**Recomendaciones finales:**

Recomendamos que el Estado implemente un sistema de monitoreo de reclamos, quejas, denuncias de las víctimas a los operadores y servicios de apoyo; a partir del cual se logre visualizar oportunidades de mejora en los procesos de atención, protección y recuperación integral de las víctimas de violencia.

Asimismo, recomendamos la creación de un sistema interoperabilizable, que facilite información a los operadores acerca de cada uno de los procesos que forman parte del ámbito de tutela especial de la Ley No. 30364 (atención, protección y recuperación de las víctimas de violencia) e incluir además información respecto del proceso de sanción. Esta información sistematizada en un sistema digital podrá resultar útil para la toma de decisiones, el monitoreo de los casos y efectivizar la protección de las víctimas, por la disposición de la información sobre la vulnerabilidad y el nivel de riesgo de la víctima y los antecedentes del demandado.

**REFERENCIAS**

Alvarado Depaz, K. D. R. (2019). Aplicación de la ley 30364 en los índices de violencia contra la mujer e integrantes de grupo familiar, Casma - 2018 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33285/Alvarado\\_DKDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33285/Alvarado_DKDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Álvarez Olalla, P. (2020). *Violencia de género y responsabilidad civil*. Editorial Reus S.A. <https://www.editorialreus.es/libros/violencia-de-genero-y-responsabilidad-civil/9788429022919/>

Anduiza Perea, E., Crespo Martínez, I. y Méndez Lago, M. (2009). Metodología de la ciencia política - Volumen 28 de Cuadernos Metodológicos. (2da edición). Editorial CIS.

<https://books.google.com.pe/books?id=JdLEuRFam4oC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

CIDH, Informe sobre los derechos de las mujeres en Chile: la igualdad en la familia, el trabajo y la política. OEA/Ser. L/V/II.134, Doc. 63, 27 de marzo de 2009.

Decreto Supremo N° 022-2024-MIMP (26 de julio de 2021). Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres libres de violencia”. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1976374-3>

Díaz, I., Rodríguez J. y Valega, C. (2019). *Feminicidio: Interpretación de un Delito de Violencia Basada en Género*. Editorial PUCP Departamento Académico de Derecho. Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría Jurídica. <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/ce8cad15-d830-4e10-8cf4-7e5598b3507f>

Díaz Rodríguez, C. y Pulido Rosales, J. (2018). Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28185/diaz\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28185/diaz_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fiscalía de la Nación - Ministerio Público (2006). *Manual de procedimientos de las Fiscalías*. Editorial y Gráfica EBRA EIRL.

[https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/publicaciones/38\\_manual\\_familia.pdf](https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/publicaciones/38_manual_familia.pdf)

Hernández, R. (2014). *Metodología de Investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Lasteros Frisancho, L. (2017). *Las medidas de protección y prevención de violencia familiar en el juzgado de familia de Abancay en el 2016* [tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de los Andes]. Repositorio de la UTA.: <https://docplayer.es/134173412-Escuela-profesional-de-derecho-tesis-las-medidas-de-proteccion-y-prevencion-de-violencia-familiar-en-el-juzgado-de-familia-de-abancay-en-el-2016.html>

Moore, M. (1998). *Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público*. Ediciones Paidós Ibérica S.A.

Namakforoosh, M.N. (2022). *Metodología de la investigación*. (2da edición). Editorial Limusa.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover&hl=es&v=onepage&q&f=true>

Observatorio Nacional Contra la Violencia – MIMP. Casos de Violencia Contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar, atendidos por los CEM 2017-2021.

Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (02 de agosto del 2021). *Quiénes somos: articulada por el Sistema Nacional para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, mejorando las políticas públicas, de conformidad con la Ley No. 30364, el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 – 2021, y otros instrumentos normativos asociados al tema*. <https://observatorioviolencia.pe/el-observatorio/el-observatorio/#>

Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (01 de agosto del 2021). *Protocolo para atender y proteger a las víctimas de*

violencia, en el marco de la Ley 30364. <https://observatorioviolencia.pe/protocolo-para-atender-y-proteger-a-las-victimas-de-violencia/>

Organización de las Naciones Unidas (2012). *Acceso a la Justicia*. 26-09-2021, de ONU y el Estado de Derecho Sitio web: <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

Ortiz Sánchez, J. (2014). *El derecho fundamental del acceso a la justicia y las barreras de acceso en poblaciones urbanas pobres en el Perú* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0bc91c9-0526-4c30-bc92-5d4e11d5dce7/content>

Pérez Fernández, J. (2009). *Gestión por procesos*. (3ra edición). Pearson Educación de México SA. <https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>

Pérez Fuentes, G. (2006). *El daño moral en Iberoamérica*. Editorial Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [https://books.google.com.pe/books/about/El\\_da%C3%B1o\\_moral\\_en\\_Iberoam%C3%A9rica.html?id=Rj-F9ewHN3cC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/El_da%C3%B1o_moral_en_Iberoam%C3%A9rica.html?id=Rj-F9ewHN3cC&redir_esc=y)

Prevención contra la violencia (s. f.). *Conoce las estadísticas de violencia contra las mujeres durante la pandemia en 2021*. Consultado el 29 de julio de 2022. <https://www.planinternational.org.pe/blog/conoce-las-cifras-de-violencia-contra-las-mujeres-durante-la-pandemia>

Real Rodríguez, L. (2018). *Acceso a la justicia y atención a las mujeres víctimas de violencia en México*. [tesis de maestría, Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C.]. Repositorio de la CIDE. <https://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/2408>

Redacción RRP (s. f.). *Vizcarra declara prioridad del Estado la lucha contra la violencia hacia las mujeres*. Consultado el 28 de julio de 2022. <https://rpp.pe/politica/gobierno/vizcarra-declara-prioridad-del-estado-la-lucha-contra-la-violencia-hacia-las-mujeres-noticia-1126722>

Tello Gilardi, J. y Calderón Puertas, C. (2019). *Acceso a la justicia: discriminación y violencia por motivos de género*. Fondo editorial del Poder Judicial del Perú.

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/fondoeditorial/s\\_fondoe/as\\_colecciones/as\\_derecho\\_accesoalajusticia/fe\\_f\\_acceso+a+la+justicia+discriminacion+y+violencia+por+motivos+de+genero](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/fondoeditorial/s_fondoe/as_colecciones/as_derecho_accesoalajusticia/fe_f_acceso+a+la+justicia+discriminacion+y+violencia+por+motivos+de+genero)

Torres Manrique, J. (2010). *Breves consideraciones acerca del debido proceso civil. A propósito del exiguo desarrollo y reconocimiento del debido proceso, en sus diversas variantes de debidos procesos específicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<https://repositorio.pucp.edu.pe/items/4061b25a-e047-46b0-862f-4c77adcf795e>

Vásquez Sotelo, R. (2015). *La violencia contra las mujeres en el Perú: entre la levedad del discurso que la condena y la persistente fuerza de los hechos*. Deutsche Gesellschaft fürInternationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbHPrograma Regional “Combatir la Violencia contra las Mujeres en Latinoamérica” (ComVoMujer).

<https://comvomujer.org/books/datos-y-evidencia-cientifica/page/estudio-la-violencia-contra-las-mujeres-en-el-peru-entre-la-levedad-del-discurso-que-la-condena-y-la-persistente-fuerza-de-los-hechos/export/html>

Ventura Robles, M. (2011). *Estudios sobre el sistema interamericano de protección de los derechos humanos tomo II*. Corte Interamericana de Derechos Humanos e Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/27682.pdf>

Viviano, Teresa (2007). *¿Qué son los centros Emergencia Mujer?: Situación actual y perspectivas dentro del proceso de descentralización*. Industrias Gráficas Ausangraf.

<https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/45/CentroEmergencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zepeda Herrera, F. (2003). *Introducción a la Psicología, una visión científico humanista*. (2da edición). Editorial Pearson.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**GUIÓN DE LA ENTREVISTA**

**Introducción**

Sra, muy buenas días/tardes, la entrevista que vamos a sostener con usted tiene como finalidad recoger su experiencia como víctima de violencia. Específicamente, nos interesa conocer su opinión, su punto de vista y percepción sobre los servicios de atención, protección, recuperación y acceso a la justicia en su calidad de víctima de violencia.

Con este propósito, le haremos una serie de preguntas alrededor de ciertos temas los cuales le pedimos que nos responda de la forma más sincera y detallada posible, sin temores, sin miedo a equivocarse. Debe saber que toda la información que pueda proporcionarnos es muy valiosa, aquí no hay respuestas buenas ni malas. Le repito que, lo único que nos interesa es conocer *su opinión, su punto de vista, su percepción* sobre estos temas. Es decir, *su experiencia personal sobre la violencia que ha vivido* porque creemos que esto puede servir para ayudar a otras personas que están en una situación similar a la que usted ha vivido, a través del mejoramiento de los servicios de atención, protección, recuperación y su acceso a la justicia.

**A. Atención de la denuncia**

Sra ... cuéntenos por favor después de la agresión que sufrió ¿cómo se animó o decidió denunciar? ¿Recuerda a qué lugar acudió para denunciar? ¿Recuerda más o menos cuánto tiempo ha pasado desde que puso su denuncia? (Evaluar cuánto tiempo ha transcurrido), ¿Cuál fue la situación que denunció?

Dígame, las personas que la atendieron ¿fueron amables y pusieron interés en la denuncia que usted hizo? Y, ¿Tuvo que esperar mucho tiempo o la atendieron de inmediato? ¿Le hicieron muchas preguntas? ¿Qué era lo que querían saber? En resumen ¿se sintió cómoda con la atención que le brindaron en ese lugar?

¿Le ofrecieron algún tipo de ayuda legal? ¿Acudió al Centro de Emergencia Mujer? ¿Fueron amables y pusieron interés en su caso? ¿De qué manera le ayudaron en ese servicio?

**B. Seguridad y Protección de la víctima posterior a la denuncia**

A propósito, ¿le han proporcionado medidas de protección? ¿Cómo se enteró usted que tenía medidas de protección? ¿Quién le entregó? ¿Demoraron mucho tiempo en entregarle sus medidas de protección? ¿Le han explicado para qué sirve o cómo funcionan las medidas de protección? ¿Quién le ha explicado ello? ¿Se encuentra satisfecha con las medidas de protección que dictó el juez para su caso? A su parecer ¿Fueron suficientes estas medidas para protegerla de la violencia o qué otra medida hubiera sido importante para su caso? Desde su experiencia, ¿qué deben hacer las autoridades para proteger a las víctimas de violencia?

Pasemos a otro momento de su denuncia ¿cree usted que las autoridades actúan con total rapidez para atender y proteger a las mujeres víctimas de violencia? ¿Los jueces son rigurosos contra los agresores de mujeres?, me gustaría que usted pudiera reflexionar sobre estos aspectos y me diga ¿qué piensa sobre el sistema de justicia? ¿Siente que la mujer se encuentra debidamente protegida?

### **C. Reincidencia o nuevos hechos de violencia posterior a la denuncia**

Me gustaría que usted me diga que fue lo que pasó después, es decir ¿Después de presentada la denuncia, el agresor ha vuelto a aparecer? ¿Ha habido nuevas amenazas? ¿Se ha repetido algún episodio de violencia? (Es necesario saber si el agresor sigue libre e impune. Repreguntar)

#### **Sólo si hubo nuevos hechos de violencia**

Cuénteme el día que su agresor volvió a aparecer y se repitieron nuevos hechos de violencia, ¿usted ya contaba con medidas de protección? ¿Alguien le brindó alguna forma de ayuda, auxilio o apoyo? ¿De qué manera le apoyaron? ¿Cómo le apoyó la PNP? ¿Cómo le apoyó el CEM? (Verificar el rol de la PNP, del CEM u organización, u otro) ¿Se encuentra usted satisfecha con el apoyo que le brindaron (PNP, CEM u otra institución)? ¿Por qué? ¿Cómo debería de ser el apoyo a las víctimas?

Luego de ese episodio de violencia, ¿Volvió a repetirse una nueva situación de violencia?

#### **A. Medidas de Protección de la víctima**

A partir de su experiencia ¿Considera usted que la medida de protección ayuda a proteger a las víctimas de violencia? ¿Cree usted que las medidas de protección otorgadas a las víctimas de violencia se dan de forma oportuna, a tiempo? Si tuviera oportunidad de mejorar las cosas ¿Cómo cree usted que debería de proteger la Policía a las mujeres que sufren violencia? A partir de su experiencia como víctima de violencia ¿Qué aspectos mejoraría o cambiaría usted en las comisarías? Por ejemplo, en materia de infraestructura ¿qué cambiaría? (ambientes, privacidad, mobiliario, equipos de informática, patrulleros) ¿Respecto al personal policial, cambiaría algo?, desde su punto de vista es suficiente el número de policías que atienden las denuncias y protegen a las víctimas de violencia? ¿son sensibles y comprenden a las víctimas de violencia? ¿Se ocupan con dedicación a atender a las mujeres víctimas de violencia? ¿demuestran interés y brindan apoyo de forma inmediata? Recordando la atención que le brindaron durante su denuncia, considera usted que los policías están adecuadamente capacitados, ¿conocen el procedimiento, la ley?

#### **B. Atención y Recuperación de la víctima posterior a los hechos de violencia**

Me gustaría que pudiéramos detenernos en el momento actual. ¿Recibe apoyo médico y psicológico que la ayude a superar los hechos de violencia? ¿Qué organización le está brindando este servicio?. Conforme a su experiencia personal ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para atenderse en ese servicio? ¿Cómo logró atenderse en ese servicio? ¿Cualquier persona puede atenderse allí? ¿Se efectúa algún pago? ¿Este

servicio se encuentra muy lejos de su vivienda? ¿Asiste sola a terapia o algún otro miembro de la familia la acompaña? ¿A cuántas sesiones de terapia ha asistido? ¿Siente que ha superado o está superando el problema de violencia vivido? Desde su percepción, ¿Se siente satisfecho con la atención que le brindan en ese servicio? ¿Qué aspectos mejoraría o cambiaría usted? Por ejemplo, en materia de infraestructura ¿qué cambiaría? (ambientes, privacidad, mobiliario) ¿Respecto al personal que atiende cambiaría algo?, desde su punto de vista, ¿es suficiente el número de psicólogos que atienden en ese servicio? ¿son sensibles, amables y comprenden a las víctimas de violencia? ¿Se ocupan con dedicación a atender a las mujeres víctimas de violencia? ¿demuestran interés en la atención a las víctimas de violencia? ¿se ha sentido cómoda con la atención que le brindan en ese lugar?

Para finalizar sra . . . . . , apreciaría mucho que usted pueda darme un último comentario sobre la experiencia que le tocó vivir y me manifieste si siente que en su caso ¿está logrando justicia?, ¿se siente en paz, tranquila, protegida por sus autoridades? ¿Siente que valió la pena denunciar?

Le agradezco muchísimo que haya podido compartir con nosotros su experiencia.  
Gracias