



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de los funcionarios y trabajadores
sobre la Gestión de la Violencia de Género. Centro
de Emergencia Mujer. Distrito José Leonardo
Ortiz, noviembre 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA

Br. Nelly María Gutiérrez Piedra

ASESOR

Ms. C. Juan Manuel Antón Pérez

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO –PERÚ

2019



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

"PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES
SOBRE LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.
CENTRO DE EMERGENCIA MUJER, DISTRITO JOSÉ
LEONARDO ORTIZ, NOVIEMBRE 2018"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

GUTIERREZ PIEDRA, NELLY MARÍA
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBADO POR LINANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 22 de ENERO de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Jackeline Margot Saldana Millan

SECRETARIO: Mg. Rosa Barboza Bustamante

VOCAL: Ms. C. Juan Manuel Anton Pérez

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios, por darme fortaleza para ejecutarla y finalizarla.

A las y los trabajadores del Centro Emergencia Mujer (C.E.M.) y a las mujeres violentadas que necesitan conseguir el apoyo de sus especialistas.

A la memoria de mis queridos padres Oswaldo Gutiérrez y María Piedra de quienes aprendí hacerle frente a la vida y me estimularon en el estudio.

A mi tío José Novoa por su apoyo incondicional en mi vida profesional.

A mí querido abuelo Juan y tía Lucila por su dedicación y enseñanzas.

A mis amados Juan Pablo y Joaquín, por alentarme a seguir mejorando cada día.

AGRADECIMIENTO

De manera sincera y especial mi agradecimiento a todas las personas que me brindaron su ayuda de diversas maneras y su valioso tiempo e hicieron posible la realización de esta investigación.

Gracias a quienes se atrevieron a conversar y darme sus percepciones sobre la gestión de la violencia de género.

A la Doctora Mercedes Collazos Alarcón, a los docentes de la escuela de posgrado UCV, a la Dra. Jackeline Saldaña y Mg. Rosa Barboza por sus aportes a la investigación. A mi asesor M. Sc. Juan Manuel Antón Pérez por su tiempo, orientaciones en esta investigación.

A Susana por darme ánimo para llegar a la meta. A Sandra y José por su apoyo en las múltiples urgencias. A Juan Pablo por sus sugerencias.

A todos ustedes, gracias por haber contribuido en mi desarrollo personal y académico.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nelly María Gutiérrez Piedra, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado filial Chiclayo de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 16417950.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada: Percepción de los funcionarios y trabajadores sobre la Gestión De La Violencia De Género. Centro de Emergencia Mujer. Distrito José Leonardo Ortiz. Noviembre 2018, la misma que presento para optar grado de magíster en Gestión Pública.

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación. No ha sido plagiada ni total ni parcialmente, he utilizado el estándar internacional APA para realizar las citas.

La tesis presentada no atenta contra derechos de otras personas.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

Chiclayo, 07 de enero del 2019.


Gutiérrez Piedra, Nelly María
DNI N° 16417950

INDICE

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I.INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Aproximación Temática.....	13
1.1.1. Percepción	13
1.1.2. Percepción de la Violencia de Género.....	14
1.1.3. Violencia de Genero y Violencia contra la mujer.....	17
1.1.4. Femicidio.....	20
1.1.5. Gestion Publica con Enfoque de Genero.....	20
1.1.6. Gestion Centros Emergencia Mujer.....	23
1.2. Marco Teórico	26
1.2.1. Teoría Empirista	26
1.2.2. Teoría Comprensiva	28
1.2.3. Teoría de la Burocracia	29
1.2.4. Teoría de la Nueva Gestión Pública	30
1.2.5. Escuela de las Relaciones Humanas	31
1.2.6. Teoría de la Violencia Simbólica.....	32
1.2.7. Enfoques Teóricos Sobre La Percepción Personal.....	33
1.2.8. Teoría de Atribuciones de la Conducta Humana.....	34

1.2.9. Factores Relacionados con la Percepción	34
1.3. Formulación del problema	35
1.4. Justificación del estudio.....	35
1.5. Supuestos / Objetivos de la investigación.	37
1.5.1. Objetivo general	37
1.5.2. Objetivo específico	37
II. METODO.....	38
2.1. Tipo de Investigación	38
2.2. Diseño.....	38
2.3.1. Población	39
2.3.2. Muestra	39
2.4. Rigor científico	39
2.5. Análisis cualitativo de los datos	39
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
3.1. Percepciones Sobre La Gestión Administrativa	41
3.2. Percepciones Sobre La Gestión Presupuestal	43
3.3. Percepciones Sobre La Gestión De Los Recursos Humanos.....	45
3.4. Percepciones Sobre La Gestión De La Atención.....	47
3.5. Percepción Sobre La Gestión de Admisión	50
3.6. Percepciones Sobre La Gestión De Seguimiento	51
IV. DISCUSION	53
4.1. Percepciones Sobre La Gestión Administrativa	53
4.2. Percepciones Sobre La Gestión Presupuestal	54
4.3. Percepciones Sobre La Gestión De Recursos Humanos	55
4.4. Percepciones Sobre La Gestión De Atención.....	60

4.5. Percepciones Sobre La Gestión De Admisión	61
4.6. Percepciones Sobre La Gestión De Seguimiento	62
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	71
ENTREVISTA	72
CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DE ENTREVISTA.....	75
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS	76
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	76
REPORTE TURNITIN	78
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepciones de la Gestión Administrativa.....	43
Tabla 2. Percepciones de la Gestión Presupuestal.....	45
Tabla 3. Percepciones de la Gestión de Recursos Humanos	477
Tabla 4. Percepciones sobre la Gestión de Atención	499
Tabla 5. Percepciones de la Gestión de Admisión	51
Tabla 6. Percepciones de la Gestión de Seguimiento	522

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer las percepciones de los funcionarios y trabajadores sobre la gestión de la violencia de género. C.E.M. de José L Ortiz, en el 2018. Pudiendo estudiar la construcción interna, subjetiva que siempre acompañan a los seres humanos, para este caso en el ámbito laboral. El estudio consta de seis capítulos y tiene un enfoque cualitativo – interpretativo. El instrumento utilizado fue la entrevista semiestructurada. Entre las principales conclusiones tenemos: Las percepciones del personal del C.E.M. sobre la gestión administrativa son positivas en su mayoría, hay opiniones y significados favorables. Las percepciones negativas tienen relación con algunos aspectos de la gestión presupuestal, recursos humanos y condiciones laborales, entre otros. Siendo estos aspectos los que se podrían tomar en cuenta para un manejo más efectivo en la gestión del C.E.M., contribuyendo a disminuir y dar apoyo a las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual.

Palabras clave: percepción gestión de la violencia contra la mujer, Centro de Emergencia Mujer

Abstract

The objective of this research was to know the perceptions of officials and workers about the management of gender violence. C.E.M. José L Ortiz, in 2018. Being able to study the internal, subjective construction that always accompany human beings, for this case in the workplace. The study consists of six chapters. It has a qualitative - interpretative approach. The instrument used was the semi-structured interview. Among the main conclusions we have: The perceptions of C.E.M. personnel on administrative management are mostly positive, there are favorable opinions and meanings. Negative perceptions are related to some aspects of budget management, human resources and working conditions, among others. Aspects that could be taken into account for a more effective management in the management of the C.E.M., contributing to diminish and give support to women victims of family and sexual violence.

Keywords: perception management of violence against women, Women's
Emergency Center

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se desarrolló en el Centro Emergencia Mujer (C.E.M.) José Leonardo Ortiz, ubicado dentro de la Comisaria de Familia de la Policía Nacional del Perú (P.N.P.), en el distrito de José Leonardo Ortiz (J.L.O.), provincia de Chiclayo, región Lambayeque. La creación de este C.E.M. de 24 horas del día los 7 días de la semana se dio en el año 2017, por la demanda de la población femenina y agredida. Puesto que; los casos de violencia sexual que se presentaron en los C.E.M. de la región Lambayeque aumentaron al 100%, comparado con los casos del año anterior (MIMP: 2018)

Esta investigación pretende abordar un aspecto importante: las percepciones que las personas tienen sobre algo o alguien, la forma como viven su mundo y sus relaciones. En este caso; se tratan las vivencias y percepciones sobre los rasgos que presenta el servicio especializado de la gestión como organización de su trabajo en el C.E.M. de J.L.O. Esta percepción se entiende como una parte esencial de la conciencia, como un proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades (Arias. 2006: 2) que forma una idea completa, total, recogida de lo que miramos, observamos y vivimos.

También, podemos complementar que el Estado Peruano hace más de dos décadas realiza sus propias observaciones y percepciones sobre estos acontecimientos de violencia contra la mujer, siendo influenciado por las quejas y movilizaciones de la sociedad civil, que lo llega a considerar como un problema social y público, decidiendo tomar acción sobre ello, la cual se inicia con la formación del nuevo Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH) en el año 1996 y

que actualmente se conoce como Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Siendo una de las acciones que se ejecutan para abordar este problema de violencia, la creación del Centro Emergencia Mujer (C.E.M.) que se da a nivel nacional, en los cuales trabajan personas que están comprometidas con las situaciones de vulnerabilidad de las mujeres de diferentes edades.

El estudio consta de seis capítulos. En el primero, la Introducción, presenta una aproximación temática sobre el problema estudiado. En el segundo capítulo se presenta el diseño metodológico de la investigación y el enfoque cualitativo – interpretativo. El tercer capítulo presenta el análisis y los resultados del estudio. En el capítulo cuarto se exponen las discusiones. El capítulo quinto detalla las conclusiones y el capítulo sexto las recomendaciones.

1.1. Aproximación Temática

1.1.1. Percepción. -

Iniciamos la aproximación temática, con los aportes de Vargas (1994) quien nos plantea que la percepción es el proceso cognoscitivo de la conciencia que reside en la afirmación, comentario y alcance para la emisión de reflexiones en relación a las emociones conseguidas del entorno material y social; en el que median otros procesos mentales entre los que se encuentran el conocer, retener y simbolizar (p.43)

Uno de los aspectos importantes de la percepción es la producción y elaboración de reflexiones, que se comprenden dentro de la esfera de los procesos mentales de la conciencia, que tiene una manera cíclica y generalizada de ejecutarse, en la cual la persona entra en contacto con la realidad que lo provoca, produce emociones, impresiones que las lleva a

su mente intelectualizándolas (p. 48) formulando juicios y puntos de vista sobre los mismos, ubicándose la percepción en el terreno mental consciente (Benítez, 1996. Vargas p.49).

Merleu-Ponty (1975) nos precisa que la percepción no es un agregado de sucesos a vivencias pasadas sino una interminable producción de formas de comprender la realidad en un contexto y un tiempo determinado (Vargas. P. 49). Podemos sostener, que la percepción es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión e interpretación consciente de la realidad física de su entorno.

Con respecto a la percepción sensorial, Arias (2006) en su estudio aporta con las siguientes precisiones, se le entiende a la percepción como la sensación que estudia el mundo externo, centrándose hacia el estudio de los sentidos, facilitando la presunción de este mundo, preguntándose y respondiendo sobre los cuestionamientos elementales de la existencia diaria de las personas (p. 10). También sostiene que: La percepción de una persona o de algún fenómeno depende del reconocimiento de emociones, a partir de las reacciones de las personas. Las impresiones se forman a partir de la unión de los diversos elementos informativos que se recolectan en los primeros instantes de la interacción (p. 12).

Este aspecto se va a relacionar con la visión que los funcionarios y trabajadores tienen sobre la gestión del CEM y la interpretación sobre los procesos que se desarrollan en relación al servicio que brindan a favor de mujeres violentadas.

1.1.2. Percepción De La Violencia De Género

Calero Et. Al. (2013) en su estudio sobre las *Percepciones De La Violencia De Género En El Entorno Universitario. Caso Del Alumnado De La Universidad De Lleida*; trabajó como objetivo, conocer las percepciones y/o estado de opinión que tiene el alumnado de la UdL sobre la violencia de género. Sostiene que la universidad es un contexto

que está lleno de manifestaciones de violencia hacia las mujeres de diferentes formas, que existe violencia de género entre compañeros en donde se detectan más situaciones abusivas, comentarios sexistas, celos, agresión psicológica y control constante de actividades.

Entre el profesorado masculino y alumnado femenino, o entre profesores y profesoras, lo que más sucede son los comentarios sexistas, psicológicos, insultos, agresiones, infravaloraciones por el hecho de ser chica o chico. Entre los resultados interesantes tenemos: los alumnos y alumnas sostienen que si conocen o en alguna oportunidad han sufrido violencia de género (p.37), desconocen la política de prevención y actuación de la universidad.

El estudio de Landwertin (2016) sobre la *Percepción Social De La Violencia De Género*, se realiza en España por la importancia que tiene la generación del conocimiento sobre la violencia de género, es un estudio sociológico interesante que analiza los datos proporcionados de una encuesta aplicada a personas de 18 años a más y tuvo los siguientes objetivos: a) conocer la percepción de la violencia de género en las múltiples revelaciones con que se manifiestan. b) identificar la información y apreciación que los afectados tienen sobre las posibilidades que se proporcionan para ayudar a disminuir y terminar con la violencia de género.

Algunas de las conclusiones de Landwertin (2016) encontradas fueron: a) Las desigualdades de género son profundas, siendo el mundo laboral, los salarios y lo familiar los aspectos que más lo reflejan. b) Se ha generalizado la no tolerancia a la violencia de género y las agresiones físicas. c) Existe tolerancia a la violencia verbal y psicológica. d) Se considera que los casos de violencia de género no han aumentado, pero ahora salen más a la luz que antes. e) El 90% consideran que las agresiones sexuales sean punibles (p. 71). f) La igualdad de género presenta un avance positivo. g) Otro sector de la población se manifiesta tolerante con la desvalorización de la mujer, así como con las amenazas.

Estos son aspectos importantes de considerar, ya que la acción del Estado hacia la violencia contra la mujer está teniendo aceptación y existen cambios. Así mismo; la información obtenida de las investigaciones ha servido para generar acciones que lleven a constituir organizaciones que ayudan y apoyan a las mujeres afectadas, así como a identificar y conocer las actitudes que ellas toman al denunciar y buscar atención frente a alguna situación crítica.

Ramos, C. (2013). En su investigación que trata sobre el *Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MINDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2000-2010*. Nos muestra el avance significativo que hay a favor de la igualdad de género y la disminución de la violencia familiar y sexual y plantea las acciones que se deberían aplicar para conseguir un adecuado servicio en el programa y favorecer a las usuarias.

En una parte del estudio, la autora pone atención a las percepciones que los profesionales del *Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS)* tienen sobre la manera de ejecutar las políticas públicas y cómo estos aplican la ley. Con respecto a la atención en el C.E.M. algunos opinan que existen muchas restricciones. Por ello, las metas planeadas no se consiguen alcanzar (p. 61). Sobre el cumplimiento de metas para lograr la disminución de la violencia familiar y sexual, se considera que es necesario incrementar los recursos (p. 25).

Así mismo, se piensa que para realizar estas acciones en ese contexto complejo de la violencia hacia la mujer, se ha propuesto que debe hacerse efectiva la participación de los sectores de educación, salud, justicia e Interior, los cuales deben compartir marcos conceptuales aprobados entre ellos para conseguir alcanzar la calidad en los servicios brindados (p. 25). Para ello, se piensa que las capacitaciones son necesarias para obtener la sensibilización de los ejecutores de este servicio (p. 26). También consideran que las capacitaciones son una de las grandes debilidades que existen (p. 62). Así mismo, considera que los

principios de gestión por resultados, permiten innovar el escenario de la violencia hacia la mujer (p. 28).

1.1.3. Violencia De Género Y Violencia Contra La Mujer

Ramos, M (2003) en su estudio *Violencia Sexual y Física contra las mujeres adolescentes y jóvenes en el Perú*, nos plantea que las mujeres más jóvenes son las que sufren con mayor fuerza estos actos violatorios a sus derechos humanos. Los datos nacionales nos informan que hay una prevalencia de violencia física o sexual de 51% en Lima Metropolitana y de 69% en el departamento de Cuzco. La vida en pareja es un terrible drama, pues la violencia sucede en toda su vida de unión (Guernes, Palomino, Ramos, 2002). Una de las explicaciones que se dan a estos sucesos tiene su base en las creencias que la población masculina tiene sobre su superioridad natural con relación a las mujeres y ello los lleva a creer que pueden tener autoridad, control, poder sobre ellas, siendo la violencia una forma de establecerlo.

Nuevamente Ramos (2016) en su exposición sobre las "Políticas de prevención, atención y erradicación de la violencia de género. MINMP" nos propone el concepto de Violencia de género manifestando que generalmente se ha utilizado como sinónimo de violencia contra la mujer. Se le conoce a cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. (Convención de Belem Do Para). (p. 2)

En el estudio de Ayala y Hernández (2012) *La Violencia Hacia La Mujer. Antecedentes Y Aspectos Teóricos*, dice que la violencia contra las mujeres en la relación de pareja es una violencia de género sistemática que abrumadoramente es iniciada por el hombre e infligida sobre la mujer. Los autores consideran que:

Desde tiempos ancestrales la violencia es considerada como parte de la cultura y en cierto modo se acepta como

integrante de la formación familiar. Es universal en tiempo y espacio; todas las mujeres históricamente la han vivido (...), pero a menudo no es reconocida y se acepta como parte del orden establecido. (En: Correa y Zamora 2012)

Montaño, S. (2016) elabora un interesante informe que lo denomina *Violencia Contra La Mujer En Bolivia: Leyes Que No Se Cumplen*, que es el resultado de un dialogo realizado entre cuatro investigadoras sobre la situación de Bolivia en relación a las ventajas legislativas sobre la violencia contra la mujer, siendo importante anticipar la designación de los presupuestos para esos fines.

La labor de muchas mujeres presionando a los Estados ha hecho que el problema de la violencia sea considerado un problema público. El Estado Boliviano requiere recoger información sobre este problema para saber cómo se presenta y evoluciona el problema, para diseñar estrategias que ayuden a prevenir y superar este problema. La situación de violencia contra la mujer es crítica, por ejemplo los datos proporcionados del año 2012 reportan que fueron recepcionadas 101,150 denuncias nuevas, es decir, una cada 5 minutos (p. 5). Investigaciones realizadas demuestran que del 100% de denuncias, el 71.2% fueron desestimadas por los fiscales por falta de pruebas. El 41% eran delitos sexuales. (p. 6)

La situación judicial y la administración de justicia es una debilidad en el Estado Boliviano, sumado a eso la corrupción de los magistrados, etc. Esta situación llevo a la cristalización del comité de género en el ámbito judicial, aunque su accionar fue lento y con poca planificación. Con respecto a la gestión pública no se tiene seguridad que se tenga un presupuesto propio

Rico, M. (1996) nos muestra en un estudio *Violencia De Genero: Un Problema De Derechos Humanos*, que la preocupación internacional sobre los Derechos de las Mujeres existe desde hace más de una

década, aunque esta ha existido casi toda la historia humana, por ello no es una nueva problemática, al contrario es un problema de siempre con la característica de haberse naturalizado la violencia y ser aceptados en la vida privada como pública, como expresión del machismo y del poder masculino sobre la mujer; puesto que a ella la consideran de poco valor y se acepta que su vida sea de sometimiento al varón, por la simple razón de ser mujer (p. 5). Las explicaciones que se dan a estas situaciones de violencia tienen que ver con la cultura que establece posicionamientos entre varones y mujeres, favoreciendo a los varones.

El estudio realizado por el Centro De La Mujer Peruana Flora Tristán (2015). La violencia contra la mujer: Femicidio en el Perú nos plantea que la violencia contra la mujer, no es exclusiva en una localidad se da en todo el mundo. Las estadísticas mundiales muestran que al menos una de cada tres mujeres ha sido golpeada, obligada a mantener relaciones sexuales o sometidas a algún otro tipo de abusos en su vida. Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) en Lima, en el año 2014 se registraron 41.267 denuncias por violencia recepcionadas por la INTERPOL. El femicidio es la forma más grave e irreparable de violencia contra las mujeres.

Espinar (2003) sostiene en su investigación *Violencia de género y procesos de empobrecimiento. Estudio de la violencia contra las mujeres por parte de su pareja o ex pareja sentimental*, que este tema es muy estudiado de manera especial en el caso de las mujeres menores y los ancianos, de alguna forma las personas más vulnerables en un hogar, porque además sucede con mucha recurrencia dentro del mundo intrafamiliar (p. 15). Es una forma de relación de sometimiento, fundamentada en una cultura que construye la dominación de la mujer por el varón hasta en el aspecto simbólico cultural. Su estudio es cualitativo y precisa trabajar las relaciones de parejas, puesto que es una de las expresiones más palpables que sufren las esposas de sus esposos o de

sus parejas al vivir las diferencias de género (p. 19). También asocia la violencia a los procesos de pobreza.

1.1.4. Femicidio

Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público del Perú - Fiscalía de la Nación. (2011) "*Homicidio y femicidio*" este informe hace evidente la situación vulnerable de la mujer en los últimos años, nos presentan los siguientes datos: En el año 2010, de enero a diciembre ocurrieron 244 homicidios violentos intencionales y de cada 10 víctimas mujeres, 4 son asesinadas en manos de sus parejas, ex parejas o familiares. De los 123 feminicios, 103 fueron feminicios íntimos y 20 feminicios no íntimos. El mayor porcentaje con respecto a la edad de las víctimas se encontró en los rangos de 25 a 34 años, en cuanto al presunto homicida el 43% fue el esposo, el conviviente o el ex conviviente.

En el año 2011 entre enero y febrero; fueron 262 víctimas de homicidios violentos intencionales, de ellos 53 (20.2%) de estas víctimas fueron mujeres, de los cuales 10 casos (18.9%) fueron feminicios íntimos. Estas estadísticas nos dan las pruebas que el problema de la violencia de género viene de tiempo atrás, que poco o nada se sabía, aunque actualmente los medios de comunicación permiten tener conocimiento de lo que sucede, como también entender que el femicidio va aumentando lentamente.

1.1.5. Gestión pública con enfoque de género

Rivera (2013), presenta una experiencia que se realizó en Ecuador, se inició en los primeros años del siglo XXI, mediante la formulación de un proyecto de incorporar el enfoque de género a la política fiscal. Esto se produce ante las desigualdades de género que eran significativas a pesar que la Constitución de la Republica considera que todas las personas son

iguales y tienen los mismos derechos. Además; han suscrito marcos legales con enfoque de género a nivel internacional.

Un gran avance son las herramientas del presupuesto público con enfoque de género que permite incluir las diferencias y desigualdades en todas las fases del ciclo presupuestario para reducir las inequidades de género que contribuyen a disminuir la pobreza, como a superar las desigualdades sociales que se expresan de muchas maneras; entre ellas el maltrato y la violencia contra la mujer. Estas estrategias reflejaron el inicio de un cambio en la cultura organizacional del ministerio de finanzas y de los ministerios sectoriales.

Guzmán y Montaña (2012). Elaboran un interesante estudio sobre las *Políticas Públicas e Institucionalidad de Género en América Latina (1985-2010)* en la cual trabajan una línea de tiempo que permite conocer los procesos institucionales con enfoque de género que fueron incorporados en las acciones del Estado, así como el trabajo de las políticas públicas con orientación hacia la equidad de género.

Destacan que en la construcción de esas políticas y acciones institucionales participaron diferentes actores de la sociedad, que permitieron con sus múltiples enfoques y perspectivas sobre el problema de género, enriquecer las propuestas, concretar y precisar los problemas que se deberían abordar dentro de las políticas y planes públicos (p.5). Manifiestan que el trabajo y la lucha por reconocer a las mujeres como personas con derecho tuvo muchos obstáculos y en algunos momentos tuvo avances, a pesar que la estrategia hacia la igualdad de género elaboro una agenda rica e importante en defensa de la mujer; ello progresivamente fue conformando las estrategias de políticas públicas de igualdad, que en un comienzo asumieron los problemas femeninos con mayores desigualdades en la sociedad como la pobreza, la violencia, el analfabetismo y la salud materna (p. 9).

El surgimiento de políticas públicas con miradas hacia la solución de los problemas de las mujeres, permitieron que se estudiara los impactos en la vida de las mujeres, en las familias y en la sociedad, lo cual llevo a nuevas construcciones como la estrategia de la transversalización, que fue un gran aporte para el enfoque de la solución de los problemas mencionados, puesto que se comenzó a abordar de manera simultánea la salida ante esta situación dentro del marco de los derechos humanos.

Los aportes que Plazas (2012) nos da en su estudio sobre la realidad de las mujeres en Colombia y las acciones en relación a políticas públicas que se realizan o se plasman en marcos normativos, institucionales y presupuestales; nos permiten entender lo que en algunas realidades es una dificultad conseguir avanzar hacia metas de incorporación del enfoque de género en las gestiones públicas, así nos dice: “El objetivo de esta Política es asegurar el pleno goce de los derechos de las mujeres en Colombia, garantizando el principio de igualdad y no discriminación. En el largo plazo se espera que las mujeres en Colombia ejerzan sus derechos de igualdad con los hombres” (p. 7).

Las experiencias iniciadas a favor de las mujeres han tenido problemas para su implementación, designación de presupuestos que fueron bajos y que en otros momentos se suspendían para volver a ser retomadas posteriormente. Presenta las propuestas legislativas que existen de las últimas décadas (p. 11). Se reconoce que la Política debe enfocar a las mujeres como sujetos de derecho y el Estado debe cumplir con las funciones de garantizarles una vida digna.

Acuña (2016), en su estudio *Género, Universidad y Sociedad* realizado en México, recomienda y propone en materia de políticas públicas lo siguiente:

a) Hacer visible, transparente y accesible el Sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres

que ya existe en la entidad. b) Elaborar un Programa Estatal en materia de capacitación a operadores jurídicos, en temas de derecho internacional de los derechos humanos, c) juzgamiento con perspectiva de género, d) atención a grupos vulnerables. e) Incluir en la Ley la necesidad de creación de Centros de Justicia para Mujeres (CJM), f) atención de manera integral, gradual y global las necesidades de las mujeres, g) incidir fundamentalmente en la asesoría jurídica en materia de derecho humanos, con perspectiva de género (p. 23).

Las propuestas continúan en relación a lo siguiente: a) La creación de la Comisión (y/o Consejo) Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Cepasevm). b) La creación del observatorio sobre la violencia contra la mujer. c) Las funciones y atribuciones de este observatorio estarían reguladas en una ley estatal específica con su respectivo reglamento. d) Incluir en los convenios con colaboración para la plataforma digital Tamahulipa SDH a las universidades, en particular a la Universidad Autónoma de Tamaulipas y a la sociedad civil (p. 23).

1.1.6. Gestión en los Centros Emergencia Mujer

Zafra, K (2015) en su estudio sobre *Los Centros Emergencia Mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de Sucre – Ayacucho*, nos plantea que es importante estudiar la garantía que el servicio brinda en la zona, logrando conocer la aplicación de la política que el MIMP realiza en relación a la prevención y atención a la violencia familiar y de género. Así mismo; encontrar la manera como se relaciona esta propuesta del MIMP con los regímenes de género y las costumbres y creencias andinas en relación a la violencia de género.

Estudiar la cultura andina y su influencia en las relaciones de pareja resulta un aspecto original, puesto que se conocen los rasgos de la dominación masculina, la alta valoración al varón y la natural inferioridad de la mujer, son aspectos generalizados de la vida social y productiva en

la comunidad. Así mismo, encontró que la familia tiene el papel de reproductora de las prácticas sociales, a las que los mayores les someten a los jóvenes, sin considerar como agresiones la vida de violencia en la que se desenvuelven las mujeres campesinas.

Presenta entre sus conclusiones las siguientes: el personal del C.E.M. Sucre no ha tenido experiencias previas en el trabajo de intervención en violencia familiar, tampoco han sido capacitados sobre esa problemática (p. 165). También, se afirma que no toma en cuenta la diversidad de la población y es visible la naturalización y justificación de la violencia (p. 165). Manifiestan que hay desencuentro entre el modelo de intervención del C.E.M., los usuarios y víctimas (p. 166)

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) ha elaborado la *Guía de Atención Integral del Centro Emergencia Mujer* (2017) que tiene como propósito brindar un patrón para el actuar del personal que atiende en los Centro Emergencia Mujer (CEM), se realice de acuerdo a las normas establecidas por el MIMP y el Programa Nacional contra la Violencia Física y Sexual (PNCVFS), ejecutándose a nivel nacional. Descansando la responsabilidad de su aplicación en las titulares del PNCVFS y de los CEM.

Lo interesante de esta propuesta es que la labor que el Estado brinda a las mujeres violentadas es multidisciplinaria y gratuita. Es importante rescatar que se precisan los enfoques de la atención con los cuales se fundamentan teóricamente la propuesta de defensa de la población afectada de violencia familiar y sexual, los cuales son: Enfoque de Derechos Humanos, Género, Integralidad, Riesgo, Diferencial, Inter-Generacional, Territorial, Centrado en la víctima.

De manera resumida, se puede decir que la atención en un C.E.M. se ha estructurado en dos niveles. En el primer nivel, tiene relación con el ingreso de la víctima al C.E.M., los hechos de violencia que ha sufrido como a la vez delinear un plan para canalizar la situación presentada, etc.

En el segundo nivel de atención, se trabajan los esfuerzos para que logre tener atención legal, seguridad personal, apoyo psicológico que posibilite su recuperación personal y el restablecimiento del soporte familiar. Finalmente, se trabaja el seguimiento y la evaluación del proceso (p.19).

Este documento resulta útil para comprender la estandarización de los procesos de gestión en la atención de las víctimas de violencia contra la mujer. A la vez, plantea una ruta de trabajo, protocolos y funcionamiento de atención en los C.E.M.

Defensoría del Pueblo (2018) proporciona información interesante del *Centro Emergencia Mujer. Supervisión a nivel nacional 2018*, mediante un diagnóstico sobre la calidad del servicio en los C.E.M. a nivel nacional. Este Informe Defensorial nos actualiza sobre el problema de la violencia familiar y sexual, manifestando que los casos de violencia contra las mujeres que se han presentado entre enero y julio de 2018 alcanzan la cantidad de 71,317 denuncias, lo cual coloca al hogar como un contexto de riesgo y poder elemental (p. 9). Presenta una aproximación a los Centro Emergencia Mujer – C.E.M., los pasos de la atención, tales como: admisión, los niveles como el primer y segundo nivel, el seguimiento y la evaluación. Los tipos de C.E.M. son: regulares, C.E.M. 7 x 24, C.E.M. Comisaria, C.E.M. Centro de Salud. En el año 2002 se contaba con 36 C.E.M. a nivel nacional, en mayo del 2018 llegó a 296, lo que ha influido en el aumento de las denuncias.

La información presupuestal que presenta es interesante, manifiesta que en el 2018 el 0.25% representa el porcentaje del presupuesto del MIMP con relación al presupuesto nacional. También precisa que se le ha hecho una ampliación de partida presupuestal adicional de más de cincuenta y nueve millones de soles (p. 82). Entre las conclusiones que resaltan son las siguientes:

Solo el 20% de 296 C.E.M. a nivel nacional atienden las 24 horas al día los 7 días de la semana. El 68% de los C.E.M. cuenta

con un solo profesional para la atención legal, el 69% cuenta con atención psicológica, el 82% de los C.E.M. se encuentra en una zona de fácil acceso, el 76% cuenta con un letrero visible para hacer más fácil su ubicación, solo el 16% cuenta con una sala para el cuidado de niños y niñas, el 37% no cuenta con servicios higiénicos habilitados para las personas que acuden a la atención del C.E.M. (p. 83)

Esta supervisión presenta un estado de la cuestión sobre el funcionamiento, presupuesto, mejoras y vacíos que hasta el momento tiene el trabajo de los C.E.M. a nivel nacional.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Teoría Empirista

a) La Fenomenología

Escobedo (2011) en su estudio nos precisa lo que se entiende por Fenomenología, quiere decir permitir ver lo que se muestra, tal como se muestra por sí mismo (p. 96). Uno de sus representantes es Schutz quien construye un análisis sobre el mundo intersubjetivo, sosteniendo que es la realidad habitual a todos. La existencia de ese mundo se da porque en él vivimos como seres humanos, en él nos vinculamos y del cual recibimos influencias y se realizan actividades frecuentes, similares, donde los procesos de comprensión son asunto diario con los demás.

Estas experiencias que se viven con otras personas son procesos conscientes que influyen en los modos de pensar, sentir, que se dan y se conocen a través de las relaciones sociales, generando procesos de entendimiento e interpretaciones de las acciones y conducta de los demás, como también se generan procesos de autointerpretación en el interior de cada persona, siendo por ello el conocimiento un acto personal, único y privado. Por esta razón, las expresiones culturales son diferentes

de una persona a otra, puesto que tienen su base en las vivencias e interpretaciones individuales, propias que terminan siendo únicas y diferentes las unas de los otros (p.97).

La fenomenología tiene un conjunto de conceptos interesantes, tales como: Tipificaciones y recetas, el mundo de la vida, reinos de la realidad, significados y motivos. Haciendo una pequeña precisión sobre significados, los cuales se entienden como la forma en que las personas determinan cuáles son los aspectos del mundo social que son interesantes para ellos. Existiendo dos tipos de significados, el subjetivo y el objetivo.

b) El Interaccionismo Simbólico

El aporte que Escobedo (2011) nos presenta sobre el interaccionismo simbólico, permite entender que este hace su aparición allá por los años 20, en donde se oponía a la psicología del conductismo y se orientó hacia las capacidades mentales de los sujetos.

El teórico que posee mayor relevancia es George Herbert Mead (1968) a quien se le considera inspirador del enfoque con su libro *Espíritu, Persona y Sociedad*. Quien nos plantea que el interaccionismo surge de la influencia social y menciona 4 fases: el impulso, la percepción, la manipulación y consumación. Sostiene que debe llevar en consideración el punto de vista de los actores, pues es a través del sentido que le atribuyen a los objetos, a las situaciones, a los símbolos que los cercan, que construyen el mundo social. El significado social de los objetos, se debe al hecho de que les damos sentido en el discurso de nuestras interacciones. (p. 102)

A su vez, George H Mead analiza el proceso social de comunicación donde explica como el ser humano es capaz de sostener una conversación consigo mismo. Desde el punto de vista de Mead, los procesos mentales se derivan del proceso social y no están ubicados en el cerebro.

Se indica que el self es la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto y comprende la comunicación entre las personas. Se compone de dos fases el “yo y el “mi”, donde el “yo” es la capacidad de introspección creando opiniones personales y de ponerse en el rol de otros para tener la perspectiva de los demás sobre uno mismo. El “mi” es todo el entendimiento de la persona en relación a los demás.

El interaccionismo posee principios básicos:

1.- Los seres humanos tienen capacidad de pensamiento, influenciada por la interacción en la sociedad.

2.- La interacción social otorga aprendizajes para la capacidad de pensamiento que nos permite interactuar unos con otros.

3.- Los seres humanos pueden cambiar los significados y símbolos según su propia interpretación.

En diversos contextos se exponen la teoría de varios pensadores que han estudiado e interpretado este tema, sobresaliendo por sus aportes científicos, como Charles Horton Cooley, Herbert Blumer, Morris Rosenberg y el más importante, Erving Goffman.

1.2.2. Teoría Comprensiva

Es una nueva forma de estudiar y entender la sociedad buscando la lógica a la acción de las personas; a través del comentario que se hace del comportamiento humano personal y las acciones que ellos ejecutan, haciendo un acercamiento al análisis de sus causas y efectos.

Se le reconoce por la consideración y validación que le dan a los aspectos cualitativos como opción para solucionar una situación problemática. Sostiene que el Mundo Social es el espacio donde actúan los individuos, los cuales tienen conciencia, voluntad e intenciones que es preciso comprender. El ser humano es una unidad particular, especial, diferente a los demás, tiene una subjetividad única que se debe tener en cuenta para interpretarlo y comprenderlo. La capacidad de comprensión del ser humano es medida con las percepciones externas, que se conectan con la experiencia personal, dándole un entendimiento de los mismos en base a las confirmaciones personales y los conceptos o las

relaciones que ha vivenciado. Esta comprensión es inmediata e interna, sucede en la conciencia humana.

Destacando como teórico más importante el economista y sociólogo Max Weber (1864 – 1920) quien remarca que la objetividad en los individuos manifiesta una inclinación hacia la subjetividad, pues es una expresión de sus ideas, emociones; que a su vez, es el resultado de las relaciones en su contacto con otras personas y con el entorno social general en el que participa. Proporcionó aportes significativos a la economía, la sociedad, la religión, etc.; entre otros aspectos, en su esfuerzo de explicar los sucesos que vivió.

1.2.3. Teoría de la Burocracia

Esta teoría expone, como las organizaciones de manera formal y racional se estructuran en base a las divisiones de las capacidades y responsabilidades según las líneas de mando y jerarquías que se establecen para tener poder, autoridad, control y funcionalidad.

El representante de esta teoría de la Burocracia es Max Weber, que fallece sin lograr publicar el estudio que había realizado sobre las organizaciones. Su esposa posterior a su muerte realiza la publicación de su libro Economía y Sociedad (1922) en el cual, da su aporte sobre la Teoría de la burocracia (p.305) considerado como un aspecto esencial para comprender la teoría moderna de la organización y de forma especial la teoría general de la administración pública.

La teoría que construye Weber sobre la organización burocrática que tiene carácter legal, objetivos, estructura en forma jerárquica, haciendo que el trabajo este ordenado y siempre cuente con supervisión de una autoridad competente, permite establecer responsabilidades y delimitaciones de acciones y decisiones entre subordinados y altos funcionarios. Cabe resaltar que la conducta de los superiores se delimita por criterios y conocimientos coherentes que se aplican en diferentes situaciones concretas; es por ello que la base para el ejercicio de este poder se debe contar con preparación técnica, amplios conocimientos y la existencia de marcos normativos.

Weber elabora tipos puros de dominación legítima, que pueden ser de tres clases: legal racional, tradicional y carismático (p. 296), precisando que los tipos puros son solo en el campo teórico mas no en la realidad social.

Actualmente; el estudio de la burocracia plantea el ejercicio de poder en los sectores públicos y privados, dando mayor foco al estudio de su presencia constituida en el Estado, pues es donde existe mayor concentración de empleados y de usuarios dentro de la sociedad, que acceden a este modelo de burocracia pública. Según Weber, las decisiones y reglas deben mantener estándares formulados y registrados por escrito, esto asegura que la gestión se ejerza de una forma coherente y organizada, es decir; en la burocracia ideal de Weber se rige por acciones racionales y legales.

Otro aporte interesante de Weber es su Sociología de la Dominación, dentro de esta la Teoría de la Dominación, elaborando su concepto de Dominación (Herrschaft) como la probabilidad de encontrar obediencia a un mandato determinado por parte de una autoridad constituida (p.294). Para Weber, en su teorización sobre la dominación fue importante el régimen administrativo (p. 296) puesto que este adquiere legitimidad, se argumenta y explica a través del poder de mando; aporta también sobre el estudio del poder, precisando que “es la posibilidad de imponer la propia voluntad sobre la conducta ajena” (p. 293).

1.2.4. Teoría de la Nueva Gestión Pública

Los aportes de García, I (2007) en su investigación sobre la *Nueva Gestión Pública*, resalta la importancia de la incorporación de la teoría económica, la eficiencia y eficacia en la administración gubernamental, orientando su acción a generar una gestión de alta calidad en todos los aspectos de los servicios que proporcionan (Leeuw, 1996, p.92)

Estas teorías tienen una orientación a diseñar y evaluar logros o resultados en los procesos de gestión, que son rasgos que toma la

gestión privada y la aplica al sector público (Fernández R, 2000; p.108), como también se trabaja buscando incorporar cambios o mejoras en la gestión mediante la descentralización, desregulación y la capacidad de nitidez en la rendición de cuentas (Ladner, 1999).

Todo esto tiene una orientación hacia el logro de una administración que enfoca el bienestar social y ciudadano, con un manejo presupuestal reducido, impulsando un servicio eficiente con calidad con procesos de control, planes, resultados claros, limpios y participativos (García 2007: 44).

1.2.5. Escuela de las Relaciones Humanas

La escuela de las Relaciones Humanas aparece por los años veinte del siglo pasado, la cual centra su enfoque en los seres humanos, en las personas, como aspecto fundamental en las organizaciones. Fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores en ella se sustentan una nueva teoría de la administración, puesto que identificaba el trabajo deshumanizado en las empresas y organizaciones. Situación que fue influenciada por el desarrollo de la industria y las consecuencias de la producción en serie sobre el obrero, específicamente en su sistema nervioso.

El experimento que se realiza en Hawthorne Chicago, con el enfoque psicológico y sociológico permitieron diseñar los principios básicos de esta nueva teoría de la administración (Ver Chiavenato: 1976) tales como: la integración y el comportamiento social, las recompensas y las sanciones sociales, los grupos informales, el contenido del cargo, los aspectos emocionales, estilos de supervisión. (Ramos y Triana, 2007. p. 3)

Esta nueva comprensión de la realidad laboral es importante puesto que reconoce que el trabajador desarrolla relaciones sociales en el mundo laboral, en las cuales se involucra el aspecto psicológico que afecta de manera positiva o negativa la productividad de la organización.

Para este caso, trabajar la violencia contra la mujer, afecta de forma muy profunda y casi diaria las emociones de los funcionarios y trabajadores del Centro Emergencia Mujer.

1.2.6. Teoría de la Violencia Simbólica

La Violencia Simbólica trabajado por Bourdieu (2000) en su libro *La Dominación Masculina*, de manera original mediante el estudio de la tribu los berebere de Kabalia, nos muestra como en ese espacio detenido en el tiempo, como en los demás espacios del mundo y en el momento actual es vigente “la fuerza del orden masculino (que) se descubre en el hecho de que prescinde de cualquier justificación: la visión social androcéntrica se impone como neutra” (p. 22)

Es lo humano e interno, lo que genera la violencia, como dice Bourdieu son las estructuras cognitivas y subjetivas las que llevan a producir la realidad objetiva y como el ser humano al producir la cultura, las creencias, el mundo social, produce también la violencia hacia los otros seres humanos: Hace que esta se manifieste, fluya, tenga forma; mayormente son visibles, observables y palpables; otras veces son invisibles, no se sienten, no se perciben, ese es el caso de la violencia simbólica. Por ello, tiene razón cuando sustenta y concluye que “el orden social funciona como una inmensa maquina simbólica que tiende a ratificar la dominación masculina en la que se apoya: es la división sexual del trabajo” (p: 22)

Se puede afirmar que la forma más concreta, casi clara y transparente de la violencia humana es la actuada en las relaciones sociales, sin tratar de sustentar que son las relaciones heterosexuales las más violentas, pero lo más conocido y estudiado es la violencia del hombre hacia la mujer, en las muy diversas formas que se presenta y existe.

Lo más interesante de todo, es como se ha ido construyendo la violencia a través del tiempo, cambiando de formas desde las más crueles

a las menos dolorosas, pero no deja de ser violencia entre seres humanos. Lo más curioso de todo es que mayormente lo realiza el varón contra la mujer en nombre del amor, de la posición hegemónica del varón hacia la mujer, llegando a ser un aspecto esencial de la realidad social. De las relaciones singulares se presenta como tendencia y rasgo, pasando a la generalización de la violencia humana en diversos y en casi todos los campos, que llegan a conformar la macro realidad social en que viven las personas que la construyen y que a la vez destruyen a los otros seres humanos, parejas, hermanas, compañeras, etc.

Como también sucede, las personas somos construidas en ese medio de violencia, que mayormente se conoce que lleva al vacío, miedo, soledad, locura, etc. Bourdieu sostiene que “cuando los dominados aplican a lo que les domina unos esquemas que son el producto de la dominación, o, en otras palabras, cuando sus pensamientos y sus percepciones están estructurados de acuerdo con las propias estructuras de la relación de dominación que se les ha impuesto, sus actos de conocimiento son inevitablemente unos actos de reconocimiento de sumisión” (p. 26).

1.2.7. Enfoques Teóricos Sobre La Percepción Personal

En el artículo preparado por Arias (2006) La percepción es el proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades que constituye estimaciones a destinatarios en condiciones que en cada proceso se debe parcialmente a la propia actividad del sujeto (p.10). La percepción comprende dos procesos: La remodificación (es la información que nos llega del exterior) y el prever acontecimientos futuros (p.10).

La percepción de personas y percepción social han estado unidas por su parentesco, como: están estructuradas (cuando se percibe objetos y personas se crea un orden), buscan elementos a los estímulos que perciben, tantos objetos y las personas tienen estímulos. La percepción social da cuenta finalmente a la percepción del comportamiento de los demás explicándolo desde la conducta (p.11).

1.2.8. Teoría de Atribuciones de la Conducta Humana

Para explicar la conducta de las personas, está la Teoría de atribución de Kelley (1973) que sostiene: Los factores que influyen para que se atribuya la conducta son: a) la consistencia, que se refiere a la totalidad del comportamiento y b) consenso, que es cuando se comportan de manera similar en alguna situación. Estas se atribuyen a acciones de las personas a causas internas y externas del comportamiento (p.11).

Heider (1958) nos explica sobre la conducta y nos refiere que las personas desarrollan atribuir la conducta de alguien a causas internas, a la disposición de las personas y es allí donde se cuenta también con la interacción social, que permite la adaptación social, mediante la percepción del medio físico y social que rodea a las personas. Por lo tanto, también la percepción de una persona depende del reconocimiento de emociones, a partir de reacciones de las personas, en donde se forman las impresiones (p. 12).

1.2.9. Factores Relacionados con la Percepción

Los factores que están relacionados con la percepción de personas, son:

a) Factores que influyen en la persona que recibe.

Estos factores son:

1) Expectativas acerca de las personas con la que se interactúa, 2) Motivaciones, 3) Objetivos y metas, 4) Animo, 5) La familiaridad y la experiencia, 6) valor de estímulo, 7) verse positiva entre otros rasgos, 8) el motivo del estímulo, 9) la perspicacia. (p. 13)

b) Factores que influyen en la persona recibida

Las investigaciones le ponen énfasis sobre las metas y objetivos del perceptor, Janes y Thiabaut (1995) dividieron en tres categorías los tipos de metas de las personas: a) probar o confirmar sus propios valores, b) comprender a la otra persona, c) determinar si la conducta de la otra

persona se ajusta a una norma (p. 14). Fiske (1987), menciona que las motivaciones se combinan con la circunstancia para crear metas específicas que favorecen en el proceso de cada elemento detalladamente (p.14).

Por otra parte, las expectativas entre los perceptores que llevan consigo cuando perciben a otra persona, hay motivaciones y expectativas; relaciones en la formación de impresiones como: a) la familiaridad (produce mayor manifestación, experiencia perceptiva de las personas, estímulo). b) valor de estímulo, c) significado emotivo del estímulo (depende del poder del estímulo para proporcionar consecuencias positivas o negativas). Existen dos fenómenos contrapuestos para saber el significado emotivo de los estímulos, el primero es la defensa perceptiva, en el que se refiere al reconocimiento que gozan los estímulos, y el segundo proceso “perspicacia perceptiva” que son los estímulos que pueden satisfacer una necesidad (p.14).

La conducta y las características de las personas son inseparables de la propia presencia del perceptor, por ello se maneja además las impresiones de las personas, que busca además de la aprobación social, también motivaciones que justifican: a) auto ensalzamiento y b) autoconciencia. Con ello; la utilización por parte de la persona depende básicamente de que la persona resulte atractiva, la probabilidad subjetiva del éxito y la utilización táctica (p.14).

1.3. Formulación del problema

¿Cuáles son las percepciones que los funcionarios y trabajadores tienen sobre la gestión de la violencia de género, C.E.M., José Leonardo Ortiz, en noviembre del 2018?

1.4. Justificación del estudio

Las razones por las cuales realizamos la investigación son las siguientes:

La Gestión de la violencia de género lleva más de diez años de aplicación en el país. Existe un soporte legal interesante e importante, el problema ha sido considerado dentro de las políticas públicas de protección a la mujer, que se expresa como un avance, que a la vez presenta limitaciones en su aplicación y desarrollo, lo que significa que la búsqueda de la solución a este problema a través de las instituciones públicas presenta debilidades, siendo esto una contribución al tema y problema de la realidad.

Dentro de las instituciones públicas hay funcionarios que tienen a su cargo aspectos relacionados a la gestión de la violencia de género, nuestro interés es conocer que percepciones tienen sobre este problema, si existe respaldo, política de trabajo, organización, implementación, desarrollo de tareas, etc. Que hacen y como hacen para alcanzar que la población que va en busca de apoyo pueda conseguir solucionar en parte el problema de violencia de género en sus vidas. El otro aspecto teórico es que se tienen teorías sobre la dominación masculina y la violencia de género que se van a comprobar con este nuevo estudio en el C.E.M. de José L. Ortiz.

Razones sociales, es que este problema de la violencia de género afectan a un gran número de personas, que está incrementándose, mayormente sin tener en cuenta condición económica y de educación resultando ser relevante ante los problemas de salud y feminicidios que suceden.

Las razones de gestión pública guardan relación con la manera en que el Estado peruano canaliza la solución de problemas importantes de una parte o de toda la sociedad.

El estudio de las percepciones de los funcionarios es interesante, ya que ellos al estar próximos a la colaboración con la solución de la violencia, nos precisaran los aspectos débiles del proceso, posiblemente

identificarán los males del mismo en el nivel local, lo que nos servirá para comprender que es una parte de todo el aparato público nacional.

1.5. Supuestos / Objetivos de la investigación.

1.5.1. Objetivo general

Conocer las percepciones que los funcionarios y trabajadores tienen sobre la Gestión de la Violencia de género en el C.E.M. de José L. Ortiz. Noviembre del 2018.

1.5.2. Objetivo específico

- a) Determinar las percepciones de la gestión administrativa y presupuestal por parte del personal del Centro Emergencia Mujer.
- b) Identificar las percepciones del personal del C.E.M. sobre la gestión de los recursos humanos.
- c) Conocer las percepciones del personal del C.E.M. sobre la gestión de la atención, admisión y el seguimiento.

II. METODO

2.1. Tipo de Investigación

La investigación trabajó con el enfoque cualitativo - interpretativo. Lo cualitativo produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Taylor y Bogdan (1986), sintetizan los estudios cualitativos de la siguiente manera: la investigación cualitativa es inductiva. Así, los investigadores comprenden y desarrollan conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas. (Quecedo R y Castaño C. 2002)

2.2. Diseño

El diseño es interpretativo

La Fenomenología.

Según Schutz, el mundo social debe interpretarse en función de categorías y construcciones propias del sentido común cuyo origen es, en gran parte social. Estas construcciones son los recursos con que los actores sociales interpretan sus situaciones de acción, captan las intenciones y motivaciones de los demás, adquieren un entendimiento intersubjetivo, actúan coordinadamente y en general, se mueven en el universo social. (Ritzer, 1995. En: Escobedo, J. 1995)

2.3. Métodos de muestreo

El presente trabajo utilizó un muestreo no probabilístico e intencional. Cuyos resultados obtenidos se extrapolaron solo a la misma muestra.

2.3.1. Población

Son los funcionarios y trabajadores del C.E.M. que voluntariamente deseen colaborar con el estudio. Existiendo un total seis personas, un funcionario y cinco trabajadores.

2.3.2. Muestra

El muestreo no probabilístico tuvo relación con la posibilidad de acceso a los integrantes de la población del C.E.M. o al criterio personal e intencional del investigador.

Se trabajó un criterio de inclusión en relación a los funcionarios y trabajadores que tengan mínimo un año de permanencia o antigüedad en el CEM de José Leonardo Ortiz. En este caso tenemos a un funcionario, y tres trabajadores.

El criterio de exclusión de los funcionarios y trabajadores está en relación a las personas que no acepten ni den consentimiento para aplicarles la entrevista de profundidad.

2.4. Rigor científico

La investigación estará sustentada en el marco teórico propio de los informes de la investigación cualitativa. “La teoría actúa como esquema organizador del campo de investigación.

Los estudios cualitativos en cuanto explicación de significados, se fundamentan en la interpretación de las informaciones y los datos” (Erickson, 1986. En: Quecedo R y Castaño C, 2002).

2.5. Análisis cualitativo de los datos

La investigación cualitativa: aplica el marco de condiciones formales y de procedimiento, necesarios para legitimar los procesos de atribución de significados y generalizaciones de interpretaciones. Se identifican tres componentes como configuradores del proceso de comprensión: 1.- Preconcepción; 2.- Comprensión actual; 3.- Interpretación. (...) las cuales configuran una estructura dialéctica de

conocimientos y constituye la base de los procesos de investigación. (Zabalza, 1988)

Se aplicó una entrevista semiestructurada a los integrantes de la muestra de estudio, obteniendo información de fuentes primarias, las mismas que fueron interpretadas de acuerdo a los procesos de gestión del C.E.M. Se interpretaron así mismo las percepciones que fueron: representaciones, mensajes y percepciones verbales; que se analizaron con el apoyo del marco teórico que da soporte al presente estudio.

Las preguntas que expresen las ideas centrales, respondieron a los objetivos del estudio. Se utilizó el análisis cualitativo de datos.

2.6. Aspectos éticos

La responsable de la investigación trabajara aspectos éticos en relación a los informantes voluntarios.

La información obtenida de los recursos humanos del C.E.M. y plasmada en el informe final, estará respaldada por el consentimiento de entrevista semiestructurada con la firma respectiva del informante. No se incorporará información que no haya sido autorizada por alguno de los integrantes de la muestra intencional.

III. RESULTADOS

Las Percepciones De Los Funcionarios Y Trabajadores Sobre La Gestión De La Violencia De Género Del Centro De Emergencia Mujer (C.E.M.) De José Leonardo Ortiz. (J.L.O.)

3.1. Percepciones Sobre La Gestión Administrativa

- a) Percepción de una buena y necesaria gestión administrativa
 - Las funciones administrativas son buenas,
 - El personal realiza un buen trabajo y se reconoce que hay planificación, organización, no al 100% pero si se gestiona,
 - Desde Lima el apoyo a las gestiones es constante.
 - Cumplen funciones administrativas Necesarias
 - Función importante, por encontrarse en un distrito de alta incidencia de violencia hacia la mujer, así como a otros miembros de condición vulnerable (niños, niñas, adolescentes, ancianos/as y personas con discapacidad).

- b) Percepción de gestión eficiente
 - Perciben que ayudan de manera eficiente a las víctimas
 - La atención es personalizada y profesional.
 - Perciben que desarrollan un trabajo eficiente a tiempo completo.
 - Tiene un equipo de trabajo las 24 horas del día.
 - Por otra parte, la emisión de los informes psicológicos que el C.E.M. Comisaría emite al Poder Judicial, permiten descongestionar la espera que con anterioridad se daba sobre Medicina Legal para dicha pericia.
 - (...) El apoyo del área social asegura acciones oportunas como el ingreso a una casa refugio o acciones de inserción a otros servicios complementarios.

- c) Percepción de cumplimiento de la gestión.-
- La gestión administrativa se cumple y va mejorándose.
 - Se acoplan a la atención personalizada de las usuarias.
 - El C.E.M. cumple las funciones de promocionar los servicios de ayuda social psicológica y legal a la víctima.
 - Aplica los reglamentos y manuales de la organización,
 - Las funciones administrativas se encuentran presente en la Guía integral de funciones del C.E.M.
 - Todo está bien diseñado, señalado, precisado.
 - Cada profesional trabaja orientada de acuerdo a las funciones que se precisan en esta guía.
- d) Percepción de una gestión con alto nivel de exigencia
- El trabajo en el C.E.M. se hace de la mejor manera.
 - Es de un alto nivel de exigencia,
 - Garantiza la seguridad de la persona usuaria del servicio.
- e) Percepción de la gestión como carga fuerte
- La otra mirada sobre la gestión administrativa, tiene el enfoque de las tareas que se desempeñan, calificándola como “carga procesal administrativa fuerte”.
 - Al estar presente en una comisaría permite tomar los casos de violencia denunciados de manera inmediata,
- f) Percepción de compromiso total con la víctima
- El trabajo en el C.E.M. es por lo general en cualquier momento del día.
 - La atención al usuario requiere el compromiso de atenderlo en cualquier momento de las 24 horas.
 - No se cumple un horario de oficina, y se debe a la gran problemática social que acompañamos.

- Si una víctima nos llama o tenemos que acompañar a una usuaria debemos estar allí.
 - Se le debe dar una atención pertinente, de acuerdo al caso y las necesidades que presente.
- g) Percepción de prevención de la violencia
- Manifiestan que realizan talleres y charlas para prevenir la violencia.

Tabla 1

Percepciones de la Gestión Administrativa

Percepciones de la Gestión Administrativa	
1	Percepción de una gestión buena y necesaria
2	Percepción de una gestión Eficiente
3	Percepción de cumplimiento de la gestión
4	Percepción de gestión como carga fuerte
5	Percepción de gestión con alto nivel de exigencia
6	Compromiso total con la victima
7	Percepción de prevención de la violencia

Fuente: Elaboración propia

3.2. Percepciones Sobre La Gestión Presupuestal

a) Percepción de un presupuesto mensual para gastos internos

- Los C.E.M. cuentan con un ingreso mensual para los gastos internos.
- El ingreso mensual cubre movilidades de los profesionales para la atención y seguimientos de casos de violencia.
- El presupuesto es necesario para tener mayor número de personal con el equipamiento y los materiales de forma oportuna.

b) Percepción de presupuesto para proporcionar material logístico

- El material logístico también es importante, cubre algunas deficiencias
- Hay demanda en material y equipos
- Hay carencia constante de material como papel, toner, etc

c) Percepción de una buena asignación presupuestal

- Me parece que está bien
- Me parece que es correcto

d) Percepción de un presupuesto reducido

- El presupuesto es limitado
- No siempre alcanza...
- El presupuesto es insuficiente pero se solicita ampliación y lo asignan
- Empieza a ser deficiente.

e) Percepción de presupuesto útil para incrementar el personal

- La necesidad de presupuesto se asocia a la necesidad de contar con mayor recurso humano para las áreas de atención
- Existe demanda de profesionales
- Se necesita mayor número de personal calificado.

f) Percepción de desperdicio presupuestal a fin de año

- Se tiene la percepción de que al llegar el fin de año, al MIMyP le queda presupuesto y para evitar devolverlo, se hacen contrataciones temporales y capacitaciones costosas y mal organizadas que evidentemente son para cubrir presupuestos sobrantes.

g) Percepción de necesidad de hacer cambios

- Debería mejorarse este aspecto.

h) Percepción de incremento presupuestal para implementar mayor número de C.E.M. a nivel nacional

- El ministerio de la mujer está muy comprometido con disminuir la violencia familiar y sexual, está incrementando el presupuesto pues su meta es implementar más C.E.M. a nivel nacional, aunque falta invertir en más profesionales

Tabla 2

Percepciones de la Gestión Presupuestal

Percepciones de la Gestión Presupuestal	
1	Designación mensual para gastos internos
2	Presupuesto para proporcionar material logístico
3	Buena asignación presupuestal
4	Presupuesto reducido
5	Presupuesto útil para incrementar personal
6	Desperdicio presupuestal a fin de año
7	Necesitan mejorarlo
8	Incrementar presupuesto para implementar mayor número de C.E.M. a nivel nacional.

Fuente: Elaboración propia

3.3. Percepciones Sobre La Gestión De Los Recursos Humanos.

a) Percepciones sobre los profesionales que son jóvenes y tienen la condición laboral de los CAS

- No se cuenta con personal nombrado
- La mayoría son personas contratadas mediante CAS pero se renueva siempre por la necesidad del servicio,
- El personal contratado es permanente dado la necesidad de sus servicios.
- Los CAS renuevan su contrato cada 3 meses.

- Siempre carecen de beneficios pero todo se aplica según la ley n° 1057.
 - El personal es insuficiente.
 - Mayormente son personas jóvenes.
- b) Percepción del trabajo profesional con calidad
- Profesionalmente competentes y calificados.
 - Realizan su trabajo de la mejor manera.
 - Se debe cumplir con las metas y los objetivos.
- c) Percepción de necesidad de incrementar personal
- Hay momentos en que el área de psicología no logra cubrir la demanda.
 - Faltan recursos humanos.
 - Perciben que se debería contratar más personal para cubrir cuando los asignados se van a diligencias audiencias o visitas domiciliarias de seguimiento de casos objetivos planteados por cada caso.
- d) Percepción de capacitaciones al personal
- Los C.E.M. cumplen con realizar las capacitaciones que se dan una vez al año presencial.
 - Necesidad de capacitación en habilidades blandas.
 - En el año 2017 solo hubo una capacitación.
- e) Percepción de capacitaciones deficientes y poco organizadas
- Capacitaciones deficientes para un C.EM. de comisaria.
 - A veces las capacitaciones no están bien organizadas.
- f) Percepción de tener buenas relaciones de trabajo
- Entonces el clima es bueno, con compatibilidad de caracteres.

- El clima de trabajo es bueno, con las complicaciones normales de un equipo grande en ambientes de trabajo
- Existe respeto entre las áreas profesionales

g) Percepción de relaciones laborales regulares.

- La sobre carga laboral afecta las relaciones entre nosotros.
- Relaciones laborales regulares o malas.

Tabla 3

Percepciones de la Gestión de Recursos Humanos

Percepciones de la Gestión de Recursos Humanos	
1	Los profesionales son jóvenes y su condición laboral es de CAS
2	Trabajo profesional de calidad
3	Necesidad de incrementar personal
4	Percepción de capacitaciones al personal
5	Percepción de capacitaciones deficientes y poco organizadas
6	Tener buenas relaciones de trabajo
7	Percepción de relaciones laborales regulares.

Fuente: Elaboración propia

3.4. Percepciones Sobre La Gestión De La Atención

a) Percepción de atención adecuada según Guía

- La atención es de acuerdo a lo que estipula la Guía de atención al C.E.M.
- El protocolo de atención es adecuado.
- Es oportuna, pero por la demanda puede convertirse en deficiente.

b) Percepción de una atención personalizada y emotiva

- La atención es personalizada por cada profesional en promedio.

- No todos atienden de la misma manera.
 - Se da con gran acogida, cariño a las víctimas.
 - Se atienden las crisis antes de comenzar la entrevista.
- c) Percepción de horario de trabajo a tiempo completo
- La atención son las 24 horas del día,
 - Se tiene un Equipo las 24 horas y los 365 días, así la intervención es más oportuna e inmediata.
- d) Percepción sobre carga de trabajo
- Tenemos horarios de entrada pero no de salida.
 - Sobre carga laboral.
 - Exigen resultados.
 - No nos devuelven las horas extras.
- e) Percepción de afectar el bienestar personal
- Sentimos agotamiento profesional.
 - Estrés laboral.
 - Nos apoyan poco.
- f) Percepción de una atención con pocos recursos
- El acceso a internet es deficiente.
 - No existe wifi.
 - Se necesitan recursos humanos.
 - Cada profesional tiene sus recursos y equipos para desarrollar su trabajo.
 - Los recursos para el proceso de admisión son los adecuados para que la atención se brinde de manera eficiente en el CEM.
 - El material logístico es importante.
- g) Percepción de atención integral, multidisciplinaria
- La atención que brinda el CEM es integral.

- Es multidisciplinaria y gratuita.
- En la primera entrevista se trabaja una hora con la víctima, sin embargo consideran que se amplíe más el tiempo de atención dado que en la realidad puede estar nerviosa y se necesita calmarla.

h) Percepción de infraestructura no adecuada

- El espacio es deficiente.
- No hay condiciones de aforo y seguridad.
- Los ambientes son muy reducidos.
- Obstaculiza la aplicación eficiente del protocolo.
- Se cuenta con infraestructura acondicionada pero no adecuada.
- Hay poca privacidad.
- Los ambientes son compartidos.
- Las condiciones son buenas.

Tabla 4

Percepciones sobre la Gestión de Atención

Percepciones sobre la Gestión de Atención	
1	Percepción de atención según Guía
2	Percepción de atención personalizada y emotiva
3	Percepción de horario de trabajo a tiempo completo
4	Percepción de sobre carga de trabajo
5	Percepción de afectar el bienestar personal
6	Percepción de atención con pocos recursos humanos y material logístico.
7	Percepción de atención integral, multidisciplinaria y gratuita
8	Percepción de infraestructura poco adecuada y espacio reducido

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Percepción Sobre La Gestión de Admisión

- a) Percepción de la admisión eficiente
 - Los procesos de admisión, atención y otros están comprendidos en la Guía del C.E.M.
 - Cuenta con los servicios completos como el social, psicológico, legal, etc.
- b) Percepción de admisión inclusiva
 - Todos los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar son admitidos.
- c) Percepción de alta calificación en la admisión
 - Es muy buena.
 - Es oportuna.
 - Proporciona credibilidad.
- d) Percepción de utilidad
 - Valida y previene cada caso.
 - Es útil para todos los campos que se necesita.
- e) Percepción de retraso en la atención
 - A veces hay mucha demanda y no se logra atender a tiempo.
 - Las usuarias esperan, se retiran y no regresan.

Tabla 5

Percepciones de la Gestión de Admisión

Percepciones de la Gestión de Admisión	
1	Percepción de admisión eficiente
2	Percepción de admisión inclusiva
3	Percepción de admisión de alta calificación
4	Percepción de utilidad de la admisión
5	Percepción de retraso en la atención

Fuente: Elaboración propia

3.6. Percepciones Sobre La Gestión De Seguimiento

- a) Percepción de utilidad del seguimiento
 - El seguimiento sirve para cerrar los casos porque ya hay sentencia definitiva o porque ya no hay peligro de violencia.
 - Los profesionales que laboran en el C.E.M. realizan seguimientos a todos los casos para que la usuaria víctima de violencia tenga acceso a la justicia, acompañamiento psicológico y la inserción a una red familiar/social adecuada.

- b) Percepción de seguimiento sobre los casos admitidos y atendidos
 - El seguimiento es fundamental porque es aquí donde se evalúa si la violencia ha disminuido, ha cesado o ha empeorado.
 - Todos los casos admitidos en los C.E.M. cuentan con seguimiento a base de visitas domiciliarias a cargo del profesional de trabajo social, psicología y legal.

- c) Percepción de un monitoreo más eficiente
 - La supervisión debe darse de manera constante.
 - Evita la adquisición de malas prácticas.

- Detectar posibles fallas, para mejorarlas.
- d) Percepción de seguimiento seguro y efectivo
- El sistema de seguimiento es seguro, especialmente cuando las atendidas están en riesgo fuerte.
 - Es efectivo, Lima no se despreocupa.
- e) Percepción de revelar fallas como institución y del personal
- Es importante para detectar faltas institucionales.
 - Entender las carencias que viven a diario los servidores públicos.

Tabla 6

Percepciones de la Gestión de Seguimiento

Percepciones de la Gestión de Seguimiento	
1	Percepción de utilidad del seguimiento
2	Percepción de seguimiento sobre los casos admitidos y atendidos
3	Percepción de un monitoreo más eficiente
4	Percepción de seguimiento seguro y efectivo
5	Percepción de revelar fallas como institución y del personal

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSION

4.1. Percepciones Sobre La Gestión Administrativa

- Percepción del funcionamiento óptimo del C.E.M. - Las percepciones identificadas nos dan un panorama del funcionamiento óptimo del C.E.M., es decir se dan de acuerdo a las normas, objetivos, planes, resultados, guías y protocolos de la institución.

Esto nos lleva a reconocer como lo sostiene Max Weber en la teoría de la administración, el trabajo en las organizaciones e instituciones deben estar diseñadas para conseguir alcanzar sus objetivos propuestos. Las situaciones que en el camino se presenten, tratan de ser abordadas para que no se alteren los resultados que se desean alcanzar.

- Percepción de una carga laboral fuerte y exigente. - Las percepciones que los trabajadores le dan a las actividades administrativas que diariamente se tienen que realizar, las cuales son calificadas como carga administrativa fuerte, de alto nivel de exigencia, nos hace entender que el aspecto laboral personal, interno y externo tiene que ser atendido y comprendido; como lo sostiene Elton Mayo, hay que entrar más en la realidad laboral, en el contenido del cargo, para conocer lo que vive el trabajador.

Además de ver el hecho o suceso, se puede también pensar en la causa de la exigencia del fuerte trabajo administrativo, que suele ocurrir por la pretensión de los superiores por obtener calidad y resultados en el C.E.M. presionando a los trabajadores. Lo sucedido se puede analizar bajo el enfoque de Pierre Bourdieu, al considerar que las relaciones laborales de exigencia se dan como si fuera una simple actividad, pero de alguna forma es o son

acciones violentas, aunque tiene una forma simbólica, invisible, poco perceptible de manera objetiva, que al final dejan fastidio, incomodidad o puede hacer daño en el mundo interior de la mayoría de los trabajadores.

4.2. Percepciones Sobre La Gestión Presupuestal

- Percepción de una gestión limitada. - Las percepciones sobre la gestión presupuestal es apreciada como que es limitada, que se desperdicia, pues con regularidad se termina el papel bond, tóner para la impresora, hay deficiente señal de internet, etc. Aspectos que parecen irrelevantes, pero hacen el día a día del trabajo administrativo del C.E.M. y de sus profesionales.

Esto nos lleva a reconocer las propuestas teóricas de M. Weber sobre la consideración en los aspectos logísticos y de accesorios para el desempeño de los empleados, es importante para que exista una muestra de cooperación en el proyecto y las responsabilidades en el trabajo; como también considera que las organizaciones deben estar correctamente diseñadas, como que debe haber una armonía y coherencia entre la parte técnica y económica.

- Percepción de una gestión presupuestal efectiva y mejorando. - La gestión presupuestal viéndola desde la percepción de los profesionales en su ejecución, tiene efectividad que se direcciona hacia la solución del problema de la violencia contra la mujer. Esta percepción positiva de la gestión pública es interesante de identificar puesto que nos da una idea de la objetividad y transparencia de sus trabajadores, como también de la gestión de las políticas públicas por el Estado, en el sentido de la promoción de la transparencia y vigilancia en los presupuestos y su ejecución.

En ese sentido, se puede ratificar lo manifestado por los profesionales, haciendo referencia a los postulados sobre M. Weber en relación a la administración pública que plantea la importancia de la planificación en las organizaciones, en este caso expresado en la eficiencia y las responsabilidades del presupuesto, que tienen que ir mejorando, para que el clima laboral sea favorable y las metas trazadas sean alcanzadas por los trabajadores, como también las usuarias reciban y vivan el apoyo por el que van al C.E.M.

- Percepción de incrementar el presupuesto.- El énfasis de la percepción en la gestión presupuestal es que se tiene que incrementar para ser utilizado en realizar las contrataciones de personal profesional cuando las situaciones lo requieran. Como también; genera percepciones de que ayudaría a crear más C.E.M. en la región y en el Perú.

En ese sentido, las percepciones anteriores se sustentan con las propuestas de E. Mayo quien plantea que lo económico debe ser funcional a los objetivos de la organización, haciendo más humanizada la gestión laboral. Al respecto M. Weber nos proporciona aspectos sobre la importancia de la planificación en las empresas y que el presupuesto se tiene que diseñar de manera eficiente, ya que el papel de una institución es evaluar y pronosticar los riesgos.

4.3. Percepciones Sobre La Gestión De Recursos Humanos

- Percepción de los escasos recursos humanos.- son también aspectos interesantes a tratar, se relaciona con la propuesta anterior de incrementar el personal profesional, puesto que los pocos recursos humanos tienen jornadas de trabajo muy largas que afectan la calidad de la atención a las usuarias

que pasan mucho tiempo esperando ser atendidas cuando llegan al C.E.M.

En este caso; es necesario poner atención a los costos personales y materiales en los C.E.M. puesto que una interpretación extrema de M. Weber sería visualizar la manera como el personal de trabajo está cosificándose al reducir el personal, como también limitar el ingreso de más personal, a pesar que existe mucha carga laboral, puesto que lo designado es insuficiente, o no se designa lo presupuestado, a pesar de ser necesario más personal. Volviéndose las jornadas de trabajo más impersonales, exigentes, violentas y deshumanizadas.

- Percepción de la sobre carga laboral.- Las percepciones sobre el horario de trabajo, de tener hora de entrada y no de salida, nos dan la idea que las actividades laborales son de mucho peso. El tiempo de trabajo excedente, en jornadas de sábados y domingos no deben darse. Se perciben como imposiciones laborales. Como sostiene P. Bourdieu; en las relaciones sociales y en lo interno de cada ser humano, que se construye la cultura y otros aspectos del mundo social, en el cual también se construyen las relaciones de violencia hacia los otros seres, que tienen diversas formas, una de ellas es la violencia simbólica, que tal vez es menos dolorosa que otros tipos de violencia, pero no deja de ser violencia y en este caso violencia laboral.

Con respecto a las imposiciones laborales; el ordenamiento constitucional y laboral vigente en el país, tanto para el sector privado como público prescribe jornadas laborales de no más de ocho horas diarias. Este aspecto lo menciona E. Mayo cuando precisa que la consideración por parte de los superiores hacia sus empleados es importante

para lograr alcanzar las metas del proyecto empresarial y/o del trabajo.

- Percepción sobre la poca interacción de los superiores con los profesionales del C.E.M.- Las percepciones van a enfocar que las interacciones entre los superiores y sus trabajadores son débiles. Los superiores tienen la dirección de observar con más incidencia la aplicación del protocolo y se mira menos al recurso humano. Se pide el mejor trato del personal hacia las usuarias que llegan al C.E.M., pero; hay un escaso enfoque e interacción de los superiores con el personal, con sus situaciones personales, sus necesidades, sus satisfacciones e insatisfacciones.

M. Weber sostiene que es significativo reconocer que la interacción social en el centro de trabajo es importante, más en el sistema jerárquico de la institución como el C.E.M., este aspecto se tiene que reforzar, para que no afecte las metas y resultados propuestos.

- Percepción de la poca atención de los superiores al agotamiento laboral de sus profesionales. - Sobre las percepciones de los trabajadores en relación a las situaciones laborales que afectan el bienestar personal, es relevante manifestar que los trabajadores sienten agotamiento profesional, a pesar de ello cumplen con su trabajo.

Sobre este aspecto vemos que las recomendaciones de E. Mayo no se cumplen puesto que las relaciones humanizadas están débiles o desapareciendo en el C.E.M., pudiendo afectar los resultados del trabajo y profundizando los problemas de salud de los afectados. También, como lo mencionado anteriormente P. Bourdieu sobre la violencia laboral simbólica, se puede entender que esta se muestra como la poca atención de los superiores hacia sus

trabajadores, provocando la emergencia de un clima de trabajo inadecuado, escaso de relaciones sociales, con serias consecuencias en cadena, como por ejemplo, en la salud de los trabajadores, el bajo rendimiento laboral, etc.

- Percepción de una baja remuneración en relación con el tiempo y la calidad del trabajo exigido. – La escala remunerativa tiene una percepción de poca aprobación de los profesionales, por la sobre carga de trabajo. Para el tipo de trabajo y cantidad de horas, se podría decir que no guarda relación con el hacer laboral y los efectos personales del mismo.

Sobre lo mencionado, Locke (1976) sostiene que es necesario e importante tener en cuenta las experiencias laborales del sujeto, ya que estas se transforman en percepciones subjetivas positivas o negativas y que guardan relación con las vivencias y conocimientos que adquiere el trabajador en sus jornadas laborales, en donde demuestra su calidad profesional y por ello debe recibir un sueldo que guarde relación con su perfil profesional como reconocimiento de ello. Esta es una muestra de las relaciones de violencia económica simbólica que viven los profesionales, la cual progresivamente avanza a través de las diferentes etapas del proceso del trabajo conformando el mundo laboral.

- Percepción sobre el no pago de trabajo extra a personal C.A.S. – Las apreciaciones dadas manifiestan que la condición de trabajador CAS no es justificación para no cancelar el trabajo fuera de horario. Las labores extraordinarias deberían ser compensadas por un salario mayor al que corresponde por un trabajo ordinario. Como tampoco, hacerlos trabajar en exceso. Así mismo, precisar que hay percepción de maltrato económico, que como

sostiene P. Bourdieu tienen formas simbólicas, y son invisibles. Se requiere por ello, la racionalización de la atención por turnos y el pago de las labores realizadas.

Situación sobre la que teoriza E. Mayo, quien sostiene que los trabajadores no se les debe tratar como si fueran máquinas y es importante proporcionarles incentivos para que alcancen más eficiencia y rendimiento en su trabajo, sea del tipo que fuese, con el fin de alcanzar el bienestar de los trabajadores en concordancia con los objetivos de la empresa.

- Percepción del descuido del mundo interno de los recursos humanos.- Las percepciones de los profesionales sobre cómo se sienten en su vida interna, al realizar el trabajo en el C.E.M. es interesante e importante. Algunos profesionales nos manifestaban que la sobre carga laboral les afecta de manera significativa la salud y la productividad, se sienten estresados(as) otros(as) nos dicen que sienten un desgaste personal psicológico, físico, etc.

Al respecto, Bourdieu nos señala que las realidades sociales son construcciones a la vez objetivadas e interiorizadas, que ocurren en la cotidianidad y en el transcurso de la vida.

Según los profesionales, en el C.E.M. también observan y trabajan con poco apoyo personal y en otros casos perciben la indiferencia de los superiores sobre este aspecto. Lo mencionado, se pueden interpretar bajo las propuestas también de P. Bourdieu, quien nos dice que la violencia simbólica que en este caso sucede en el trabajo, son expresiones que afectan las relaciones sociales y los rendimientos en la organización. Por ello; los superiores tienen que entender que deben cuidar a sus recursos humanos, de manera especial el mundo interno, subjetivo de

sus trabajadores, quienes son los que logran conseguir los resultados y metas de la organización.

4.4. Percepciones Sobre La Gestión De Atención

- Percepciones de una adecuada gestión de atención en el C.E.M.- Las percepciones sobre la gestión de la atención que se han manifestado, evidencia que el personal de trabajo tiene conocimiento y compromiso con las responsabilidades que asume en relación a las víctimas, esto tiene relación con el cumplimiento del protocolo con el que se trabaja, que se asocia al rol que cumple el C.E.M. ante el crudo camino que las víctimas siguen en su situación de vulnerabilidad.

Esto tiene relación con las propuestas de M. Weber ante el conocimiento de los objetivos organizacionales y que se consiguen por medio de la comunicación organizacional, siendo importante el conocimiento de las normas como la supervisión del mismo para alcanzar resultados óptimos en la gestión.

- Percepción de la infraestructura como poco adecuada para la atención a las víctimas de violencia. - Un aspecto que se debe tener en cuenta para que el sistema del C.E.M. funcione mejor, es con respecto a la infraestructura o los ambientes en los que se atienden a las víctimas, los cuales deben ser más adecuados, más amplios, con separaciones e independencia por la situación que se aborda que es violencia familiar y sexual.

Como lo sostiene Ackoff, esta situación de la infraestructura de atención debe ser vista de manera holística, considerar las diferentes áreas de atención, la privacidad que estas deben tener, pero de manera especial el recurso humano que lo habita y que en él permanece a

diario, como es el caso de los trabajadores del C.E.M. y de manera temporal las usuarias. Sobre estos aspectos, E. Mayo experimento con la iluminación de los ambientes laborales y descubrió que cuando se mejoran algunos aspectos hay una respuesta actitudinal positiva del trabajador, situación que podría servir de sugerencia para el caso de los profesionales en relación a la infraestructura del C.E.M.

- Percepción de la poca importancia de los superiores a las capacitaciones de sus profesionales. – Este aspecto que se plasman en las capacitaciones que los trabajadores afirman tener una vez al año, tiene percepciones de poca aceptación y lo consideran deficiente en relación a todos los casos de violencia que tienen que asumir.

Así lo sostiene Ramos (2013) cuando afirma las capacitaciones son las grandes debilidades que existen en los C.E.M. (p. 62). Esto tiene relación con la versión que nos dan de la necesidad de ser capacitados en habilidades blandas ante sus circunstancias de trabajo. Sobre lo mismo; nos dice Ramos (2013) que las capacitaciones son necesarias para obtener la sensibilización de los ejecutores de este servicio (p. 26). Como también; los profesionales nos comentan la propuesta de trabajar la estrategia de mejorar la comunicación y el trato con la policía, con la que diariamente se conectan por ser un C.E.M. de comisaria. Aspecto que contribuiría a mejorar sus relaciones sociales y de comunicación organizacional haciéndolas más eficientes.

4.5. Percepciones Sobre La Gestión De Admisión

- Percepción de demora en la atención o se retiran del C.E.M. sin hacer la denuncia.- Las percepciones sobre la gestión de admisión de las usuarias, nos hacen ver sobre la manera

como los pocos recursos humanos del C.E.M., ante circunstancias de mucha demanda de usuarias, se producen demoras o retrasos que afectan la calidad de la atención y admisión de las mismas. Según M. Weber las organizaciones deben diseñarse de manera que se tenga seguridad de alcanzar los objetivos, estos diseños deben guardar coherencia entre diferentes aspectos de la organización, tanto en el ámbito interno como en el contacto externo.

En otras situaciones; las usuarias se cansan de esperar o no tienen mucho tiempo para ello, decidiendo retirarse del C.E.M. sin hacer su denuncia y son pocas las personas que regresan. Lo mencionado se puede entender o ver como “situaciones accidentales en el C.E.M.”, aunque se conoce que los recursos humanos son escasos y hay consecuencias por ello. Identificándose una débil eficacia en la gestión de admisión que se debe corregir, por lo cual como se mencionó anteriormente, se afectan los objetivos del C.E.M.

4.6. Percepciones Sobre La Gestión De Seguimiento

- Percepción de utilidad de la gestión de seguimiento.- Las percepciones precisan que sus labores de seguimiento tienen utilidad para todos los casos de violencia denunciados, tratando que las víctimas logren cerrarlos. Es decir; que logren sentencia definitiva y/o ya no estén en riesgo de violencia. La validación de los profesionales del C.E.M. sobre este aspecto del proceso de gestión de la violencia contra la mujer es importante presentarlo, ya que permite visualizar el largo camino de la mujer afectada de violencia, como el trabajo de acompañamiento de los profesionales a las víctimas con visitas domiciliarias que

proporciona el C.E.M., siendo estas acciones una labor más allá de las oficinas.

Lo que se puede entender es que los profesionales identifican calidad en la gestión de seguimiento. Calidad que tiene relación con el hacer correcto de las actividades que se realizan de manera óptima, desde una primera vez que se ejecutan. Así nos dice Aburto (1998) en su estudio administración con calidad. Sostiene; que es importante que la calidad desde un inicio tenga una orientación clara, definida, que los lleve hacia una dirección certera, en busca de procesos y procedimientos efectivos, logrando rapidez y agilidad en la gestión de la organización.

- Percepción de ser adecuada la gestión de seguimiento.- Las percepciones de la gestión nos precisan que es un proceso seguro y efectivo. Nos comentan que el seguimiento es fundamental pues permite evaluar si la violencia ha disminuido, ha cesado o ha empeorado. Estos procesos locales se ejecutan en coordinación con las oficinas de Lima y también se realizan a nivel nacional. Lima no se despreocupa de esta gestión. Este trabajo de seguimiento enruta el proceso inicial de denuncia y acompañamiento a la víctima, por un camino que tal vez no visualiza de manera inmediata, pero que la lleva a una vida de calidad. Este trabajo de seguimiento local y nacional, nos lleva a tomar lo que propone Ackoff, en el sentido del trabajo holístico entre el todo y las partes que forman un sistema, precisando que las coordinaciones llevan a conseguir resultados deseados, a trabajar y hacer bien las tareas y responsabilidades asumidas, con eficiencia.
- Las percepciones de ser necesario un monitoreo eficiente.- Las percepciones nos señalan que la supervisión de la gestión debe ser de manera constante, más eficiente con

relación al tratamiento integral de las víctimas. Actualmente, es un gran esfuerzo el que se realiza, llevándonos a considerar la necesidad de identificar si el servicio está perdiendo eficiencia y si el seguimiento por razones personales no lo hacen como es debido.

Las actividades de seguimiento dentro de una organización, forman parte de la cultura organizacional, que como sostiene Chiavenato (2009) es el espejo de la compañía, en ella se reflejan los principios, valores, mentalidad, estilos de vida, normas, reglas, filosofía y clima organizacional. Además; precisa que a través de aprendizajes organizacionales los conocimientos y los comportamientos son los aspectos más fáciles de cambiar en los recursos humanos. Siendo así, es necesario tomar en cuenta este aspecto para fortalecer la gestión de seguimiento, precisando los aprendizajes que para ello se identifiquen, planificando los cambios, controlando el seguimiento y también realizar evaluaciones periódicas.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Las percepciones del funcionario y los trabajadores sobre la manera cómo se gestiona la violencia contra la mujer en el C.E.M. José Leonardo Ortiz, tienen como partida la sensibilización y el compromiso con la víctima. Luego; el necesario cumplimiento del planeamiento, los protocolos institucionales y demás etapas del servicio. La percepción de la gestión considera que esta se desarrolla bajo una alta presión, un régimen de sobrecarga laboral, en el marco de una inadecuada infraestructura y mínima compensación por el Estado.
- 5.2 Las percepciones de la gestión administrativa son positivas, las califican como eficientes. Consideran que se cumplen las normas administrativas. Las percepciones sobre la gestión presupuestal se dan en el sentido que existe insuficiente asignación presupuestal. Deben presupuestarse las horas extras que no se pagan. Siendo necesario realizar cambios.
- 5.3 Las percepciones sobre la gestión de recursos humanos sostienen que los profesionales del C.E.M. tienen calidad y son empáticos. Se identifica escasez de personal, las bajas remuneraciones en relación con el tiempo y la calidad del trabajo exigido, el descuido de los superiores del mundo interno de los trabajadores.
- 5.4 Las percepciones sobre la gestión de atención precisan que es multidisciplinaria, el protocolo de atención se cumple. La infraestructura de atención no tiene privacidad. La gestión de admisión la califican de eficiente, inclusiva. Las percepciones sobre la gestión de seguimiento son positivas en torno a que esta es útil, segura, efectiva para ver los casos admitidos, atendidos y cerrados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los recursos humanos son los aspectos básicos para el funcionamiento de una institución u organización, por ello es necesario reestructurar las jornadas de trabajo para evitar la sobre carga laboral y con ello mejorar la productividad.
2. Ante las jornadas extensas se sugiere diseñar un Plan de Cuidado Personal a los Profesionales del C.E.M. que contribuiría a evitar el síndrome de agotamiento profesional, el de Burneo, entre otros.
3. Los turnos laborales deben ser racionalizados, consideraran sean más equitativos, para que se consiga en los profesionales del C.E.M. una concepción más justa del trabajo.
4. Las horas de trabajo extraordinario se deben compensar de acuerdo al ordenamiento jurídico establecido, manteniendo la naturaleza de atención del C.E.M. las 24 horas del día y los 365 días del año.
5. Las labores de gestión del C.E.M. son posibles de desarrollar con un presupuesto efectivo y oportuno, que permita acondicionar o buscar alquilar un mejor local, así mismo incrementar el personal profesional, pagar las horas extras.
6. La infraestructura del local debe ser acondicionada con ambientes adecuados que respeten la privacidad de cada área y que contribuya a una eficiente atención a las usuarias.
7. Proporcionar espacios donde los hijos(as) de las victimas puedan permanecer mientras esperan o hacen la denuncia, contando con personal de apoyo que realice su resguardo mientras duren las gestiones de atención.

VII. REFERENCIAS

- Acuña, J.G (2016) *Genero, Universidad y Sociedad*. México. Universidad autónoma de Tamaulipaz. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Arias (2006) *Enfoques teóricos sobre la percepción*. Horizonte pedagógico. Vol. 8. Nº 1. Año 2006.
- Ayala, L; Hernández, K (2012) *La violencia hacia la mujer*. Antecedentes y aspectos teóricos.
- Bourdieu P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama S.A.
- Calero, M. y. (2013). *Percepción de la violencia de género en el entorno universitario. El caso del alumnado de la Universidad de Lleida*. . Centre Dolors Pierad'Igualtat d'oportunitats i promocio de les Dones. Lleida.
- Centro De La Mujer Peruana Flora Tristán. (2015) *La violencia contra la mujer: Femicidio en el Perú*. Amnistía Internacional Sección Peruana. Lima-Peru.
- Chiavenato, I. (1976) *Introducción a la teoría general de la Administración*. Mc Graw Hill. México.
- (2009) *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill. México DF.
- Defensoría del Pueblo (2018) *Centro Emergencia Mujer*. Supervisión a nivel nacional, 2018. Serie Información Defensorial. Informe Nº 179. Lima.
- Escobedo, J (2011) *Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Paradigmas Epistemológicos para conocer la realidad. Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú.
- Espinar, E (2003) *Violencia de género y procesos de empobrecimiento*. Estudio de la violencia contra las mujeres por parte de su pareja o ex pareja sentimental. Tesis doctoral. Universidad de Alicante. Departamento de Sociología II, Psicología, Comunicación y Didáctica. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

- García, I (2007) *Nueva gestión pública: Evolución y tendencias*. Presupuesto y Gasto Publico 47/2007:37:64 Secretaria General de Presupuesto y Gastos. 2007. Instituto de Estudios Fiscales, pp.37 - 64. Recuperado de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd-nsf/B1168625381f1
- Guerrero, E; Escorcía, J. (2011) *Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas*. Escenarios, 2011-dialnet.unirioja.es
- Guzmán, V; Montaña, S (2012) *Políticas públicas e institucionalidad de género en América Latina (1985 - 2010) Serie Mujer y desarrollo N° 118*. Naciones Unidas. CEPAL. División de asuntos de género. Santiago de Chile.
- Landwertin, M. (2016). *Percepción Social de la Violencia de Género. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*. Madrid: Centro de publicaciones. .
- Mead, GH (1968) *Espíritu, persona y sociedad*. Desde el punto de vista del conductismo social. Primera edición. Buenos Aires, Editorial Paidós.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). *Guía de atención integral de los Centro Emergencia Mujer*. Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. PNCYFS. Recuperado el 11 de 2018 de <http://www.mimp.gob.pe>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). Centro de Emergencia Mujer. Recuperado el 11 de 2018, de <https://www.mimp.gob.pe/homemimp/centro-emergencia-mujer.php>
- Ministerio Publico del Perú. Fiscalía de la Nación. (2011) *Observatorio de criminalidad. Homicidio y Femicidio*. Lima-Perú.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2016). España: *Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia Contra la Mujer*. España.
- Montaña, S. (2016) *Dialogo. Violencia contra la mujer en Bolivia: leyes que no se cumplen*. T'inkazos. Revista Boliviana de Ciencias Sociales, La Paz, Bolivia. Pp. 9 - 26, ISSN 1990-7451.

Recuperado el 19 de 12 de 2018, de <http://www.Redalyc.org/servie/redalyc/download.Pdf/4261/4261>

- Plazas, C. (2012) *Lineamientos de la política pública nacional de equidad de género para las mujeres*. Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la mujer. Bogotá, Colombia.
- Ramos, C. (2013) *Análisis de la aplicación de las políticas públicas en el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual*. MIMDES a través de los servicios de los C.E.M. Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2000-2010.
- Ramos, G, Triana, M. (2007). *Escuela de Relaciones Humanas y su aplicación en una empresa de Telecomunicaciones*. Scintia Technica vol XIII. Nº 34, mayo 2007, pp. 309 - 314. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira. Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84934032>
- Ramos, M. (2003) *Violencia sexual y física contra las mujeres adolescentes y jóvenes en el Perú*. Lima-Perú. Recuperado de: [www.diassere.org.pe/doos/ramos 2003.doc](http://www.diassere.org.pe/doos/ramos%202003.doc)
- Ramos, M. (2016) *"Políticas de prevención, atención y erradicación de la violencia de género"* Dirección General contra la Violencia de Género. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima.
- Rico, M (1996) *Violencia de Género un problema de Derechos Humanos*. Corporación de autor(s). N.U. CEPAL. Serie Mujer Nº 16. Editorial CEPAL. Santiago.
- Rivera, P. (2013). *Incorporación del Enfoque de Género en el Presupuesto del Estado*. Sistematización de la experiencia. Ecuador.
- Sánchez, G. J. (2007). *Estudio de la ciencia de la administración*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Vargas, L (1994) *Sobre el concepto de percepción*. Alteridades, Vol. 4, núm. 8, 1994, pp. 47 - 53. Universidad Autónoma Metropolitana. México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
- Weber, M (1922) *Economía y Sociedad*. University of California Press. Recuperado en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/131823pdf>

Zafra, K. (2015) *Los Centro Emergencia Mujer, su intervención frente a los Sistemas de Genero asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de Sucre - Ayacucho*. Recuperado en: http://tesis.pucp.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6424/Zafra_Cordona_Karla_Centros_Emergencia_Mujer.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1:

ENTREVISTA

INTRODUCCIÓN. -

La presente entrevista es parte de la investigación Percepciones de los funcionarios y trabajadores sobre la gestión de la violencia de género. Centro de Emergencia Mujer. Distrito de José Leonardo Ortiz. 2018. La responsable es Nelly Gutiérrez Piedra, quien anticipadamente le agradece por la voluntad en apoyar este proyecto y por la inversión de su tiempo al responder las preguntas.

Las percepciones de las personas abordan el mundo interno, el cómo sienten, piensan, perciben lo que viven; en este caso se quiere conocer cómo se aprecia el mundo de la gestión de la violencia contra la mujer o violencia de género en el C.E.M.

La información proporcionada es bajo su autorización y es completamente confidencial. Les sugiero que respondan todas las preguntas y agradezco por la información y su tiempo brindado para la misma.

Objetivo del estudio: Conocer las percepciones que los funcionarios y los trabajadores tienen sobre la gestión de la violencia de género en el C.E.M. de José Leonardo Ortiz.

INICIO DE LA ENTREVISTA

Responda las preguntas o llene los espacios con la información solicitada.

Marque con una X donde corresponda.

1.- DATOS PERSONALES

a. Usted desea dar su nombre.....o seudónimo:.....

b. Edad: 21 a 30 (.....), 31 a 40 (.....), 41 a 50 (.....), 51 a mas (.....)

c. Sexo: Femenino (.....), Masculino (.....)

d. Título Profesional:

e. Funcionario:(.....), Cargo o función:

f. Trabajador: (.....) Cargo o función:

g. Tiempo de trabajo en el CEM (.....)

2.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA

¿Qué percepciones tiene sobre las funciones administrativas que se desempeñan en el CEM?

.....

3.- GESTIÓN PRESUPUESTAL

¿Qué percepciones tiene sobre el presupuesto designado por el Estado a los CEM para la gestión de la violencia contra la mujer?

.....

¿Cuáles son los aspectos para los que llega menos presupuesto?

.....

4.- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

¿Qué percepciones tiene sobre el personal nombrado para la gestión de la violencia contra la mujer?

.....

¿Qué percepciones tiene sobre el personal contratado?

.....

¿Qué opina sobre la carga laboral en el CEM?

.....

¿Cuál es su percepción sobre las condiciones laborales?

.....

¿Qué percepción tiene sobre las capacitaciones que recibe?

.....

5.- GESTIÓN DE ADMISIÓN

¿Qué percepciones tiene sobre el proceso de admisión de las víctimas de violencia de género?

.....

¿Qué percepciones tiene sobre los recursos de infraestructura, equipos y otros, con que se cuenta para el proceso de admisión?

.....

6.- GESTIÓN DE ATENCIÓN

¿Qué opiniones tiene sobre la atención a las víctimas de violencia?

.....

7.- GESTIÓN DE SEGUIMIENTO

¿Qué percepciones tiene sobre el seguimiento al CEM?

.....

¿Qué percepciones tiene sobre el seguimiento a los casos admitidos y atendidos?

.....

¿Qué otras percepciones consideran que puede proporcionarnos?

.....

GRACIAS POR SU SINCERIDAD Y SU TIEMPO

Anexo 2:


CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO DE ENTREVISTA

Yo, ----- identificada con DNI N° ----- declaro bajo juramento haber dado consentimiento para que la maestrante Nelly Gutiérrez Piedra realice la entrevista sobre Percepciones de los funcionarios y trabajadores sobre la gestión de la violencia de género. Centro de Emergencia Mujer. Distrito de José Leonardo Ortiz. 2018.

Para dar fe firmo el presente.

Cargo:

DNI.....

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-
		02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo, Nelly María Gutiérrez Piedra, identificado con DNI N° 16417950, egresada de la Escuela de Posgrado, del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES SOBRE LA GESTION DE LA VIOLENCIA DE GENERO. CENTRO DE EMERGENCIA MUJER. DISTRITO JOSE LEONARDO ORTIZ. NOVIEMBRE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 16417950
 FECHA: 22 DE ENERO DE 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Juan Manuel Antón Pérez, Asesor del curso de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante, Gutiérrez Piedra Nelly María, titulada: Percepción de los funcionarios y trabajadores sobre la Gestión de la Violencia de Género. Centro de Emergencia Mujer. Distrito José Leonardo Ortiz. Noviembre 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, enero del 2019



.....
Ms. C. Juan Manuel Antón Pérez

DNI: 02602714

Informe Turnitin Nelly Gutiérrez Piedra

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	17%	3%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	www.ses.unam.mx Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1%





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GUTIERREZ PIEDRA NELLY MARIA

INFORME TÍTULADO:

PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES SOBRE LA GESTION DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO. CENTRO DE EMERGENCIA MUJER. DISTRITO JOSE LEONARDO ORTIZ. NOVIEMBRE 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN