



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**

**Estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, provincia de Arequipa**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Arquitecta

**AUTORA:**

Muñoz Delgado, Barbara Deyanire (ORCID: 0000-0002-3582-0477)

**ASESOR:**

Dr. Arq. Cuzcano Quispe, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-2518-7823)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Arquitectura

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a mi madre que con todo su esfuerzo me apoya incondicionalmente, impulsándome y creyendo en mí en todo momento, me inculco valores y principios y debido a ella me he convertido en la persona que soy y estoy orgullosa de eso.

### **Agradecimiento**

A mi abuela que está cuidándome desde el cielo y me guía por el buen camino.

A mis padres por su apoyo incondicional, a mis amistades que me alentaron para seguir con mi proyecto de tesis y a mi asesor por sus críticas constructivas.

A Dios que siempre me da fuerzas para seguir adelante.

## Índice de contenido

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenido</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Gráficos</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
2.1. Categoría 1: Atención Integral	18
2.1.1. Sub-categoría 1: Red de servicios de atención integral	22
2.1.1.1 Indicador 1: Centro de emergencia mujer	24
2.1.1.2 Indicador 2: Línea 100	27
2.1.1.3 Indicador 3: Chat 100	30
2.1.1.4 Indicador 4: Servicio de atención urgente (SAU)	31
2.1.1.5 Indicador 5: Hogar de refugio temporal	32
2.1.2. Sub-categoría 2: Servicios de atención	34
2.1.2.1 Indicador 1: Atención psicológica	35
2.1.2.3. Indicador 3: Atención legal	37
2.1.2.4 Indicador 4: Atención social	38
2.2. Categoría 2: Mujeres violentadas	39
2.2.1. Sub-categoría 1: Tipos de violencia	40
2.2.1.1. Indicador 2: Violencia psicológica	42
2.2.1.2. Indicador 1: Violencia física	43

2.2.1.3. Indicador 3: Violencia sexual	44
2.2.1.4. Indicador 4: Violencia económica	45
2.2.2. Sub-categoría 2: Tipos de agresores	45
2.2.2.1. Indicador 1: Violentos en lo familiar de baja intensidad	46
2.2.2.2. Indicador 2: Violentos en lo familiar de alta intensidad	46
2.2.2.3. Indicador 3: Violentos en general	46
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>48</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	48
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	49
3.3 Escenario de Estudio:	51
3.4 Participantes	52
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6 Procedimiento	57
3.7 Rigor científico	59
3.8 Método de análisis de datos	60
3.9 Aspectos éticos	61
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>63</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>121</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>125</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>133</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>145</b>
<b>ANEXO A: Consentimiento Informado</b>	<b>145</b>
<b>ANEXO B: Matriz de Consistencia</b>	<b>152</b>
<b>ANEXO C: Instrumento de Ficha Técnica de Observación</b>	<b>153</b>
<b>ANEXO D: Instrumento de Guía de Entrevista</b>	<b>163</b>
<b>ANEXO E: Instrumento de Encuestas</b>	<b>207</b>
<b>ANEXO F: Validaciones</b>	<b>210</b>
<b>ANEXO G: Mapeo de CEM en la provincia de Arequipa</b>	<b>255</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Registro de casos de violencia del cem en el Perú desde año 2015 al 2021.</i>	3
<b>Tabla 2</b> <i>Registro de llamadas de la línea 100 – año 2020, según la edad de la víctima</i>	4
<b>Tabla 3</b> <i>Reporte de los hogares de refugio temporal del Perú</i>	8
<b>Tabla 4:</b> <i>Reporte de hogares de refugio temporal en Arequipa</i>	9
<b>Tabla 5</b> <i>Localidades que poseen hogares de refugio temporal operativos</i>	10
<b>Tabla 6</b> <i>Cem implementados en la provincia de Arequipa</i>	25
<b>Tabla 7</b> <i>Cem implementados en el Perú</i>	25
<b>Tabla 8</b> <i>Categorías de investigación</i>	49
<b>Tabla 9</b> <i>Categorías y subcategorías</i>	49
<b>Tabla 10</b> <i>Matriz de categorías</i>	50
<b>Tabla 11</b> <i>Ubicación geográfica del terreno</i>	51
<b>Tabla 12</b> <i>Población proyectada del distrito de cerro colorado 2018 al 2020</i>	52
<b>Tabla 13</b> <i>Cantidad de participantes en consideración</i>	53
<b>Tabla 14</b> <i>Lista de instituciones a visitar</i>	53
<b>Tabla 15</b> <i>Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos en relación a las categorías</i>	54
<b>Tabla 16</b> <i>Validez de instrumentos de recolección de datos</i>	55
<b>Tabla 17</b> <i>Primera ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos</i>	56
<b>Tabla 18</b> <i>Segunda ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos</i>	56
<b>Tabla 19</b> <i>Tercera ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos</i>	57
<b>Tabla 20</b> <i>Codificación de la triangulación de las categorías y subcategorías</i>	59

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Comparación de casos reportados por los cem y la línea 100 del 2015 - 2021</i>	5
<b>Figura 2</b> <i>Registro de casos de violencia atendidos en la provincia de arequipa en el año 2021.</i>	6
<b>Figura 3:</b> <i>Características de las mujeres violentadas de la provincia de arequipa - 2021</i>	7
<b>Figura 4</b> <i>Localización satelital de los hrt en arequipa.</i>	9
<b>Figura 5</b> <i>Fases de atención del CEM</i>	26
<b>Figura 6</b> <i>Área admisión del centro de emergencia mujer regular miraflores</i>	27
<b>Figura 7</b> <i>Atención de la línea 100 durante la pandemia</i>	28
<b>Figura 8</b> <i>Servicios de atención urgente brindando su servicio itinerante</i>	31
<b>Figura 9</b> <i>Área de atención psicológica</i>	36
<b>Figura 10</b> <i>Área de atención social</i>	38
<b>Figura 11</b> <i>Violencia Física</i>	43
<b>Figura 12</b> <i>Violencia Sexual En La Familia</i>	44
<b>Figura 13</b> <i>Centro de emergencia mujer comisaría de Cerro Colorado</i>	67
<b>Figura 14</b> <i>Centro de emergencia mujer comisaría de Miguel Grau - Paucarpata</i>	69
<b>Figura 15</b> <i>Centro De Emergencia Mujer Regular - Miraflores</i>	70
<b>Figura 16</b> <i>Centro De Emergencia Mujer Comisaría Acequia Alta - Cayma</i>	71
<b>Figura 18</b> <i>Charlas y capacitaciones a padres de familia</i>	126
<b>Figura 19</b> <i>Imagen de camión de basura</i>	126
<b>Figura 20</b> <i>Centro de atención integral para mujeres víctimas de violencia</i>	127
<b>Figura 21</b> <i>Implementación de curso de ética y valores</i>	128
<b>Figura 22</b> <i>Capacitación a los jóvenes</i>	129
<b>Figura 23</b> <i>Instituciones públicas del estado peruano</i>	130
<b>Figura 24</b> <i>Espacios para los niños</i>	130
<b>Figura 25</b> <i>Espacios de convivencia de los refugios</i>	131
<b>Figura 26</b> <i>Centro de atención para los agresores</i>	131

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> <i>Respuestas respecto a los centros de atención integral.</i>	66
<b>Gráfico 2</b> <i>Red de servicios de atención que conoce la población de cerro colorado</i>	82
<b>Gráfico 3</b> <i>Lugares de atención ante una situación de violencia.</i>	83
<b>Gráfico 4</b> <i>Respuestas de las víctimas en relación de los servicios de atención</i>	91
<b>Gráfico 5</b> <i>Resultados de las encuestas de acuerdo al grupo etario de las víctimas</i>	96
<b>Gráfico 6</b> <i>Resultados de las encuestas de acuerdo al grado de educación de las víctimas</i>	96
<b>Gráfico 7</b> <i>Resultados de las encuestas de acuerdo al estado civil de las víctimas</i>	97
<b>Gráfico 8</b> <i>Resultados de las encuestas de acuerdo a la cantidad de hijos de las víctimas</i>	97
<b>Gráfico 9</b> <i>Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas</i>	106
<b>Gráfico 10</b> <i>Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas</i>	106
<b>Gráfico 11</b> <i>Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas</i>	107
<b>Gráfico 12</b> <i>Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas</i>	112
<b>Gráfico 13</b> <i>Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas</i>	113

## Resumen

La presente investigación se titula “Estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, provincia de Arequipa”, la cual se basa en comprender el entorno en el que se desenvuelven estos centros de atención, tomando en cuenta sus factores externos e internos, para hallar las dificultades, fallas, fortalezas u oportunidades que tienen al ofrecer el servicio de atención integral al público, como identificar los problemas existentes o futuros donde se tendrá que intervenir eficientemente brindando las mejores acciones preventivas.

En ese sentido la presente investigación sostuvo como objetivo principal determinar cuál es el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, la misma que se desarrolló con una metodología de enfoque cualitativa y basado en la teoría fundamental, así mismo se desarrollaron categorías y subcategorías, que de acuerdo a la técnica de recolección de datos se emplearon varios instrumentos, tales como las fichas de observación, para identificar la red de servicios de atención integral que hay en la provincia de Arequipa y específicamente en el distrito de Cerro Colorado, hallando que los Centros de Emergencia Mujer son las instituciones que actúan frente a la problemática de la violencia contra la mujer, pero de manera presencial, muy por el contrario que el servicio de atención urgente que atiende de manera itinerante así como los servicios de línea 100 y chat 100 que ofrecen su servicio a través de una llamada o mensaje, en merito a ello, el propósito de visitar estas instituciones fue hallar las falencias y las bondades que ofrecen, además de aplicar guías de entrevistas semiestructuradas a los especialistas que laboran en los centros de emergencia mujer para conocer el proceso de atención que ofrecen a las mujeres violentadas obteniendo como resultado que en algunos aspectos la atención brindada es circunscrita, y por último se aplicó una encuesta a las mujeres víctimas de violencia para saber si estas instituciones tienen una amplia cobertura de atención para el distrito de Cerro Colorado, hallando que el distrito de Cerro Colorado por su gran población que la caracteriza no atiende toda la brecha de los casos de violencia que se presenta debido a la lejanía de estos.

**Palabras clave:** atención, integral, mujeres, violencia.

## **Abstract**

This research is entitled "Situational status of the comprehensive care centers for abused women in the district of Cerro Colorado, province of Arequipa", which is based on understanding the environment in which these care centers operate, taking into account its external and internal factors, to find the difficulties, failures, strengths or opportunities that they have when offering the comprehensive care service to the public, such as identifying existing or future problems where they will have to intervene efficiently, providing the best preventive actions.

In this sense, the main objective of the present investigation was to determine the situational state of the comprehensive care centers for violent women in the Cerro Colorado district, the same one that was developed with a qualitative approach methodology and based on the fundamental theory, Likewise, categories and subcategories were developed, which according to the data collection technique, various instruments were used, such as observation sheets, to identify the network of comprehensive care services that exist in the province of Arequipa and specifically in the Cerro Colorado district, finding that the Women's Emergency Centers are the institutions that act against the problem of violence against women, but in person, quite the opposite of the urgent care service that attends on an itinerant basis as well as the line 100 and chat 100 services that offer their service through a call or message, Due to this, the purpose of visiting these institutions was to find the shortcomings and benefits they offer, in addition to applying semi-structured interview guides to the specialists who work in the women's emergency centers to learn about the care process they offer to women. violence obtaining as a result that in some aspects the care provided is circumscribed, and finally a survey was applied to women victims of violence to find out if these institutions have a wide coverage of care for the district of Cerro Colorado, finding that the district of Cerro Colorado, due to its large population that characterizes it, does not address the entire gap in cases of violence that arise due to their remoteness.

**Keywords:** care, comprehensive, violent, women.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en la última década las Naciones Unidas ha sido participe de liderar organizaciones que busquen suprimir las agresiones que existen hacia a las mujeres debido a que estos hechos atacan los derechos humanos de las víctimas, de acuerdo con el organismo especializado de las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud (2021) revelo las estadísticas de casos de mujeres que habían sido violentadas e indico que un tercio de las mujeres del mundo, es decir que aproximadamente 736 millones de mujeres han sido agredidas físicamente o sexualmente por sus conyugues, las víctimas que han sido violentadas oscilan entre las edades de 15 a 49 años de acuerdo con un informe de un estudio mundial de datos y encuestas elaborado entre el año 2000 y 2018, estas cifras no han disminuido en la última década, sino que han incrementado, así lo afirmo la gerente general de la ONU Mujeres en un comunicado para la prensa de la Organización Mundial de la Salud, donde también atestiguo que las cifras de mujeres violentadas son preocupantes muy a pesar de estar en una coyuntura de crisis sanitaria por el COVID 19, los hechos de violencia no han frenado muy por el contrario se ha descubierto otra pandemia como es la violencia contra la mujer.

Asi pues, el funcionario al mando de la secretaria general de la ONU Gutierrez (2020) apuntó que la llegada del COVID 19, ha profundizado las desigualdades en todos los aspectos, empezando por el aspecto médico, económico, social y la protección de la población, inclusive ha exacerbado la violencia contra la mujer, según nos informó que en el último año, 1 de cada 5 de féminas del mundo ha padecido de violencia, debido a que muchas de estas mujeres se encontraban aisladas junto a sus agresores, tratando de acceder a servicios que brinden una atención integral, pero dándose con la sorpresa que estos no se encontraban en funcionamiento, por todo lo antes expuesto es que el secretario invitó a todos los gobiernos a tomar acciones de manera urgente e inmediata para resguardar a las mujeres expuestas a cualquier tipo de violencia, para mejorar la atención y ampliar sus redes de servicio y de seguridad social.

A nivel nacional, Durand & Peña (2019) en un documento relacionado con los incidentes de violencia en el hogar y las agresiones sexuales en el Perú difundido

a través del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática – INEI, advirtieron que en el estado peruano, el 63.2 % de personas del sexo femenino de edades entre 15 a 49 años fueron violentadas alguna vez en su vida por su conyugue, de las cuales el 58.9% fueron agredidas psicológicamente, el 30,7% fueron violentadas físicamente y el 6,8% fueron víctimas de abuso sexual.

Asimismo, la Defensoría del pueblo (2021) expuso que durante el año 2020, 5521 mujeres, entre adolescentes y niñas fueron declaradas como desaparecidas, de las cuales 1686 resultaron ser mujeres adultas y 3835 niñas y adolescentes, afirmando que estas cifras de mujeres desaparecidas están relacionadas a otros tipos de violencia más monstruosos, además señalo que las víctimas afectadas están enlazadas a otras circunstancias y/o factores de carácter socioeconómico, geográfico o racial.

Pero haciendo una indagación en el Portal Estadístico del Programa Nacional Aurora (2021) referido a los sucesos de violencia acontecidos en el Perú desde el año 2015 al 2021, se pudo obtener los siguientes datos de los Centros Emergencia Mujer los cuales se pasa a detallar en la tabla 1, donde se puede interpretar que el promedio de los hechos de violencia ocurridos anualmente es del 23.13%, pero esta disminución de la tasa anual sucedió en el año 2020, específicamente desde el 15 de marzo hasta el mes de julio donde se dio inicio a una cuarentena rigurosa por la crisis sanitaria, en el cual la red de servicios que ofrece el Programa Nacional Aurora se encontraban inoperativos, como son los CEM que son instituciones importantes donde las víctimas adquieren información sobre las medidas a tomar ante cualquier acto de violencia, sin embargo mantuvieron en funcionamiento la LINEA 100 y los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU), pero a comparación del año 2021 nos podemos dar cuenta que los casos incrementaron en un 43.87%, cabe señalar que estos datos obtenidos son en relación al uso de servicios pero no simboliza los hechos de violencia en general del Perú.

**Tabla 1**

*Registro de casos de violencia del CEM en el Perú desde año 2015 al 2021.*

Nº	Año	Total	Casos de Personas Atendidas por Violencia Familiar Y Sexual		Incremento de los Casos (%) Mujeres
			Mujeres	Hombres	
1	2015	58 429	49 933	8 496	
2	2016	70 510	60 589	9 921	21.34%
3	2017	95 317	81 009	14 308	33.70%
4	2018	133 697	113 727	19 970	40.38%
5	2019	181 885	155 092	26 793	36.37%
6	2020	114 495	97 926	16 569	-36.86%
7	2021	163 797	140 883	22 964	43.87%
			<b>Promedio</b>		23.13%

Nota: Datos obtenidos del MIMP/Portal Estadístico del Programa Nacional Aurora de los Resúmenes nacionales del Perú desde el año 2015 al 2021.

Continuando con los datos obtenidos del portal estadístico se observó que en los últimos dos años de crisis sanitaria existieron casos de feminicidio, concretamente en el año 2020 se consignaron 131 casos de feminicidio y en el período del 2021 se contabilizaron 136 casos de feminicidio, donde se puede interpretar que hubo un aumento en los casos de feminicidio.

Por último se afirmó que a través del servicio de la Línea 100 (2020) en los primeros seis meses de aislamiento social debido a la pandemia se atendieron acerca de 140 356 llamadas telefónicas denunciando violencia en sus hogares, tal y como se detalla en la Tabla 2, de las cuales se calcula que alrededor de 20 000 llamadas fueron realizadas por los menores del hogar, pero en general en todo el año 2020 se registraron 235 791 llamadas.

**Tabla 2***Registro de llamadas de la Línea 100 – año 2020, según la edad de la víctima*

Mes	Infantes	Niños	Adolescentes	Adolescentes tardíos	Jóvenes	Adultos	Adulto Mayor	Sin datos	Total
	(0-5 años)	(6-11 años)	(12-14 años)	(15-17 años)	(18-29 años)	(30-59 años)	(60 a más años)		
Ene	1,409	1,598	866	693	2,681	4,500	816	330	<b>12,893</b>
Feb	1,526	1,857	957	857	2,680	4,756	768	352	<b>13,753</b>
Mar	1,494	1,632	755	739	2,691	5,371	1,008	359	<b>14,049</b>
Abr	1,329	1,590	676	712	3,214	6,737	1,273	506	<b>16,037</b>
May	1,845	2,299	1,133	1,056	4,935	9,971	1,758	647	<b>23,644</b>
Jun	1,573	2,043	1,078	1,041	4,966	10,796	1,899	676	<b>24,072</b>
Jul	1,740	2,346	1,406	1,256	5,385	11,694	2,278	764	<b>26,869</b>
Ago	1,621	2,219	1,258	1,312	4,632	10,880	2,101	967	<b>24,990</b>
Sept	1,549	2,244	1,432	1,330	4,720	10,624	2,011	834	<b>24,744</b>
Oct	1,317	1,833	1,132	1,081	3,422	8,243	1,565	626	<b>19,219</b>
Nov	1,338	1,746	1,125	1,109	3,422	7,464	1,249	495	<b>17,948</b>
Dic	1,308	1,674	990	954	3,336	7,452	1,305	554	<b>17,573</b>
<b>Total</b>	<b>18,049</b>	<b>23,081</b>	<b>12,808</b>	<b>12,140</b>	<b>46,084</b>	<b>98,488</b>	<b>18,031</b>	<b>7,110</b>	<b>235,791</b>
(%)	7.7%	9.8%	5.4%	5.1%	19.5%	41.8%	7.6%	3.0%	100.0%

140,356  
llamadas  
telefónicas

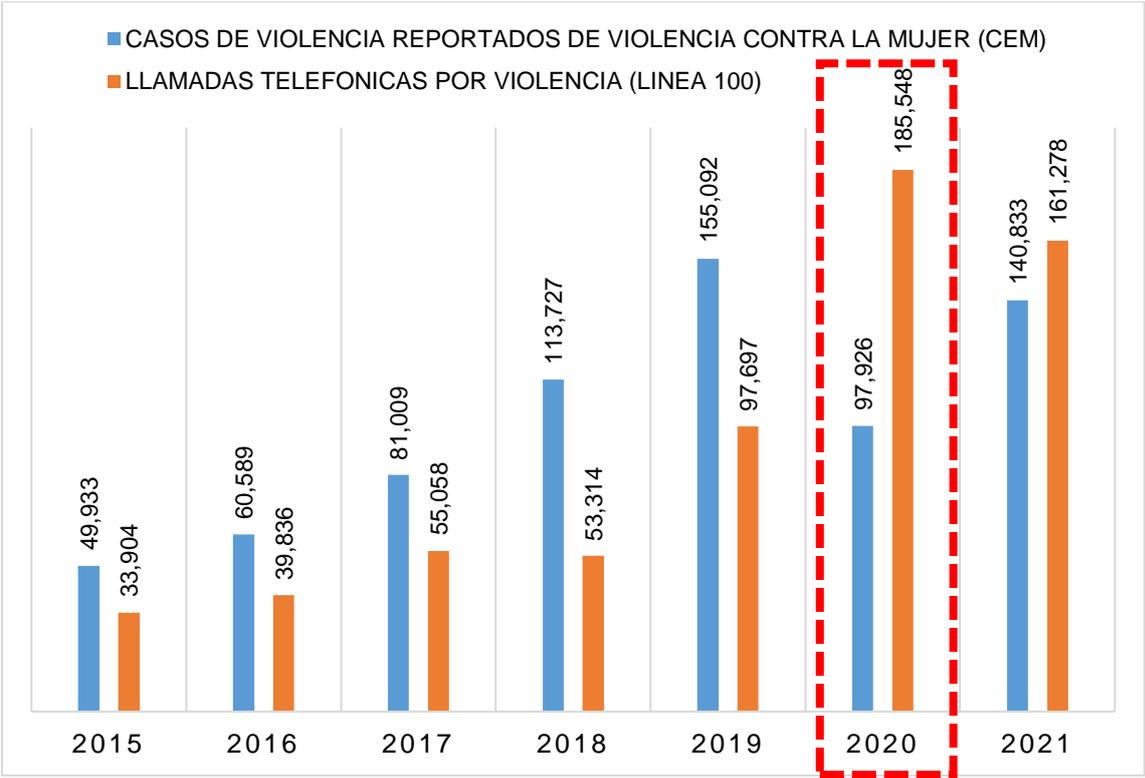
Nota: Datos obtenidos del sistema de registro de consultas de llamadas de la Línea 100 – Programa Nacional Aurora – MIMP (2020).

Así pues el periodista Vadillo (2021) nos revela que en los reportes de la Línea 100, amplió la cobertura de atención en un 97% en relación al año 2019, lo que disminuyó fueron los casos de violencia del centro emergencia mujer y no es porque no hubo casos sino al contrario señalan que fue terrible la cantidad de casos que no fueron atendidos, además señaló la ministra Loli que existe 1 Servicio de atención urgente (SAU) en cada provincia del país y que solo 8 regiones cuentan con servicio de atención urgente (SAU) ya que cada uno de estos servicios cuesta alrededor de S/ 300 000 soles anuales, pero en su ausencia de SAU se cuenta con los centro emergencia de mujer itinerantes.

Considerando lo expuesto en la publicación del periodista Vadillo, se puede realizar una comparación entre los casos de violencia de mujeres violentadas registrados por el centro de emergencia mujer y la Línea 100 desde el año 2015 al 2021, como se muestra en la Figura 1, se puede concluir que en el 2020 se duplicó

el servicio de la línea 100 y aumento un 89% de las llamadas registradas de las víctimas de la Línea 100 en relación con los casos del CEM debido a que no se pudo brindar una ayuda oportuna debido a que diversos servicios que brinda el MIMP no se encontraban en funcionamiento por la cuarentena estricta que hubo en el Perú y al posible déficit de infraestructuras de protección social que brindan atención para las mujeres violentadas, dejándose entrever que la violencia en el hogar es más recurrente.

**Figura 1**  
*Comparación de casos reportados por los CEM y la LINEA 100 del 2015 - 2021*



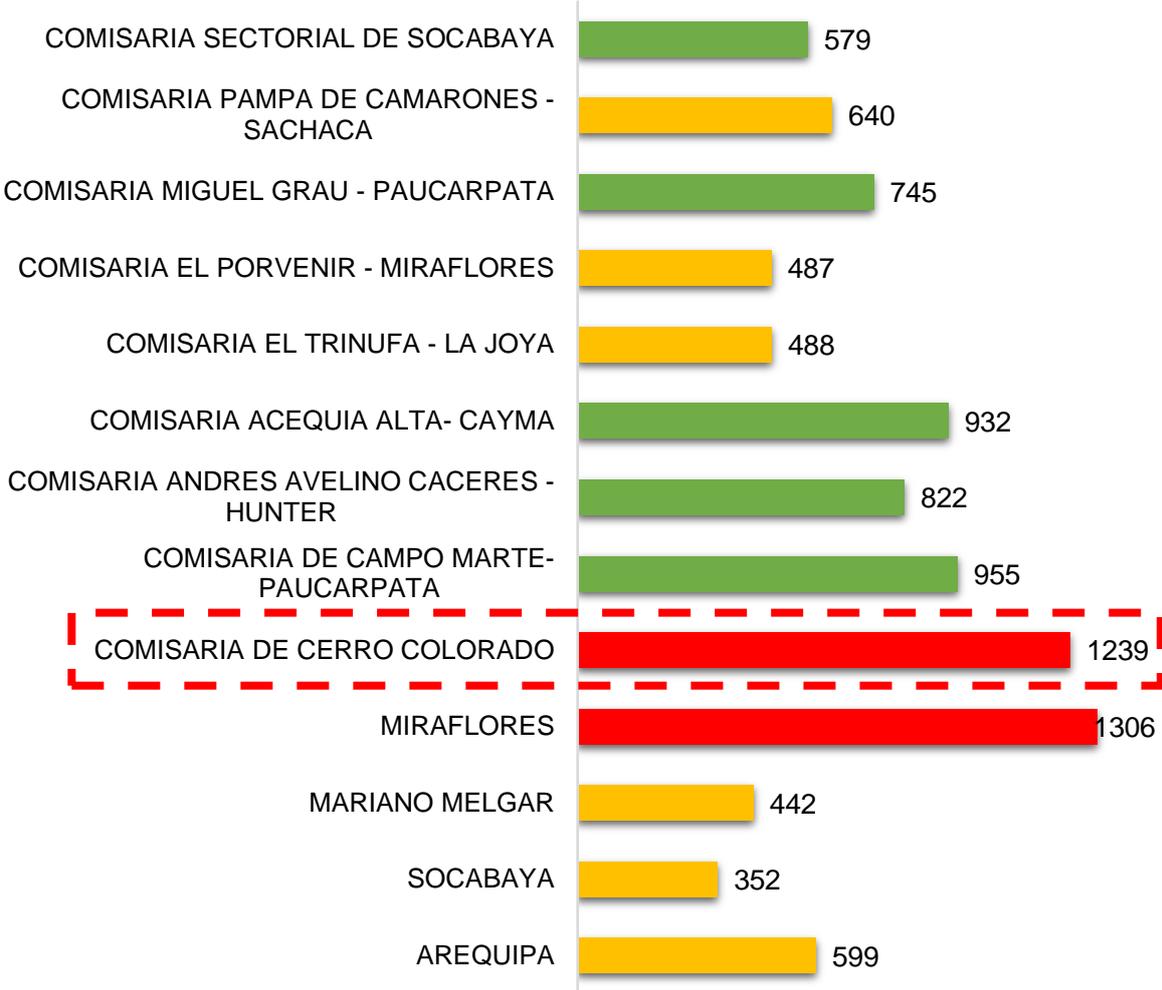
Nota: Datos extraídos del Portal estadístico del Programa nacional Aurora – MIMP 2021

A nivel local, Arequipa es un departamento que cuenta con una población total de 1 382 730 personas, de las cuales solo el 51,0% son población femenina, como lo detalla el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), pero una gran parte de la población de la región se ubica en la provincia de Arequipa, así como también la mayor cantidad de casos de violencia superando la cifra de **11 911** casos a nivel provincial, de los cuales **9 586** casos son de mujeres representando

el 81.3%, sobresaliendo el distrito de Miraflores con la mayor cantidad de casos, con 1 306 casos y seguido por el Distrito de Cerro Colorado con 1239 casos de féminas atendidas por violencia, ya sea económica, psicológica, física y/o sexual, según el Centro Emergencia Mujer (2021), como se señala en la Figura 2.

**Figura 2**

*Registro de casos de violencia atendidos en la provincia de Arequipa en el año 2021.*

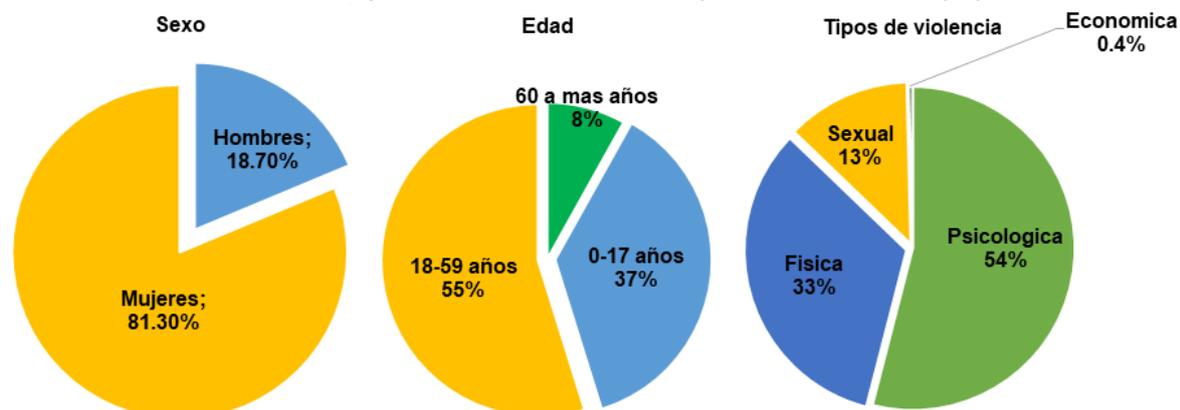


Nota: Datos extraídos del Registro de casos de la provincia de Arequipa del CEM del Programa Nacional Aurora – MIMP (2021)

Las características de las víctimas se desarrollan de la siguiente manera: el 37% son infantes y jóvenes de (0-17 años), 55% son de adultos de (18-59 años) y el 8% son adultos mayores de (60 a más años).

**Figura 3:**

*Características de las mujeres violentadas de la provincia de Arequipa - 2021*



Nota: Datos obtenidos del Portal estadístico - Programa Nacional Aurora/ MIMP 2020

Los motivos que causan estos índices elevados de violencia entre los integrantes del núcleo familiar, es porque los centros de la provincia de Arequipa cuenta con un protocolo de atención definido para los usuarios que sufren de violencia familiar, asimismo se observó que solo cuentan con 01 servicio itinerante como es el SAU en toda la región y 02 tipos de equipamientos que ofrecen su servicios de manera presencial: el Centro emergencia mujer (CEM) y los Hogares de refugio temporal (HRT), el primer tipo de equipamiento cuenta con 24 CEM en toda la región, de los cuales 13 se ubican dentro de la provincia de Arequipa, 4 son independientes a los cuales se les denomina “regulares” y 9 CEM están ubicados dentro de las comisarias como se detalla en el Anexo G, los mismos que solo ofrecen los servicios de: instrucción legal, protección judicial, orientación psicológica y asistencia social.

Por otro lado respecto al del segundo tipo de equipamiento, de acuerdo con Solis (2020) en su Proyecto de Ley que fortifica los Hogares de Refugio Temporal y los Centros emergencia mujer – Congreso de la República del Perú en el país existen 46 hogares de refugio temporal, de los cuales 14 fueron implementados por el MIMP, 11 fueron implementados por los gobiernos locales, 08 por sociedades civiles, 07 por la sociedad de beneficencia y 06 por las iglesias, cabe indicar que de los 46 hogares, 12 no están en funcionamiento debido a la emergencia sanitaria ya que algunas personas que administran estos hogares son adultos mayores.

**Tabla 3***Reporte de los hogares de refugio temporal del Perú*

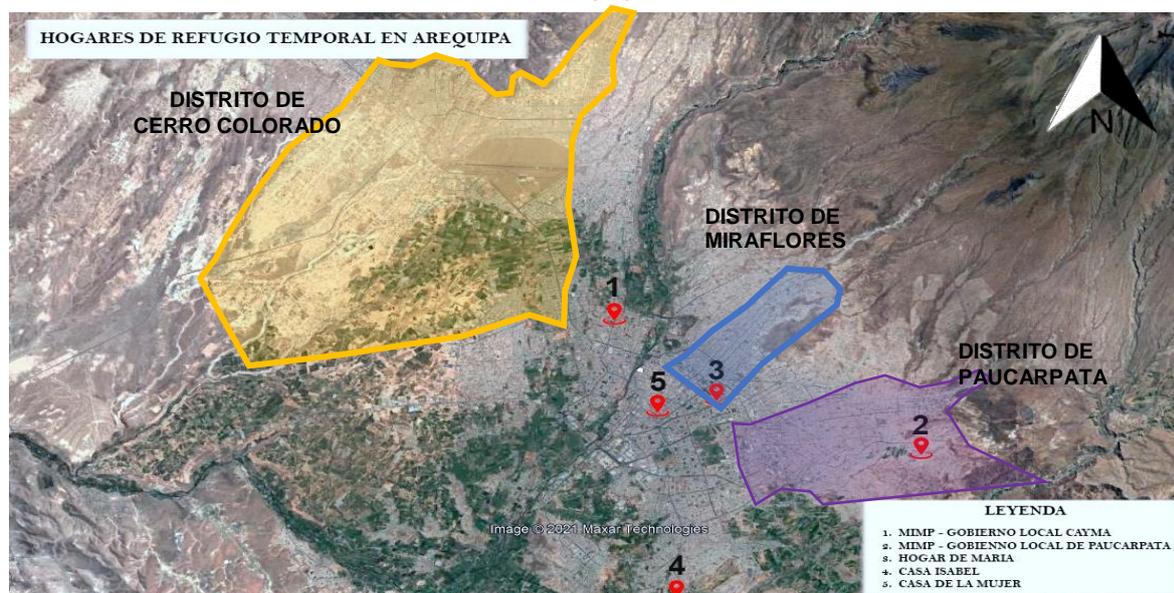
Total HRT a nivel nacional			HRT	HRT, GL,	Detalle de HRT, GL, SB, S. Civil, I.R.				Total de
Nº	Región	Total	MIMP	SB, Civil,	Gob.	Sociedad de	Sociedad	Inst.	Capacidad de
		HRT	(Aurora)	I.R.	Locales	Beneficencia	Civil	Religiosas	Albergamiento
1	Amazonas	1	1						14
2	Ancash	1		1	1				20
3	Apurímac	1	1						20
4	Arequipa	6	2	4		2	1	1	83
5	Ayacucho	2		2	2				18
6	Cajamarca	2		2		1		1	24
7	Cusco	3	1	2	1		1		42
8	Huancavelica	1	1						20
9	Huánuco	2		2			2		39
10	Junín	2		2	2				36
11	La libertad	2		2	1		1		34
12	Lambayeque	2		2		1	1		8
13	Lima	7	1	6	1	1	2	2	81
14	Loreto	1	1						12
15	Madre de Dios	1		1	1				25
16	Moquegua	1		1		1			20
17	Pasco	1	1						14
18	Piura	3	1	2	1	1			11
19	Puno	1		1	1				0
20	San Martín	1	1						20
21	Tacna	3	1	2				2	13
22	Tumbes	1	1						10
23	Ucayali	1	1						16
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>580</b>

Nota: Datos obtenidos del Proyecto de ley que fortifica hogares de refugio temporal y Centros de Emergencia Mujer – Congreso de la República del Perú

Pero solo en Arequipa cuentan con 06 hogares de refugio temporal (HRT), de los cuales 01 establecimiento no está en funcionamiento y 05 establecimientos no cumplen con los estándares de calidad para ofrecer sus servicios, 02 son dirigidos por las municipalidades, 02 por la sociedad de la beneficencia y 02 por ONG pero todos los hogares en conjunto solo cuentan con 83 camas en total, no brindan servicios integrales, no ofrecen talleres, no tienen cocina y no se abastecen con la demanda actual de casos de violencia a nivel provincial, asimismo en la figura 4 se muestra que estos hogares están situados al sur y cerca del centro histórico de la provincia de Arequipa, no hay ninguno ubicado para atender a la población localizada en el norte de la ciudad de Arequipa donde se ubica el distrito de Cerro Colorado.

**Figura 4**

*Localización satelital de los HRT en Arequipa.*



Nota: Datos obtenidos de la Ley que fortalece los HRT- INEI 2017/Imagen de Google Eart

**Tabla 4:**

*Reporte de hogares de refugio temporal en Arequipa*

Reporte de los Hogares de Refugio Temporal del Departamento de Arequipa							
Nº	Macro Región	Hogar de Refugio Temporal	Convenios Suscritos y/o Administración	Personas Albergadas (HRT) del 27/04/2020	Total de Capacidad de Alojamiento	Camas Ocupadas	Camas Libres
1	Sur	HRT Cayma	MIMP (PNCVFS)-Gobierno Local Cayma	5	18	5	13
2	Sur	HRT Paucarpata	MIMP (PNCVFS)-Gobierno Local de Paucarpata	3	14	3	11
3	Sur	Acción de la Paz	Sociedad de la Beneficencia de Mollendo	0	<b>No Funciona</b>		
4	Sur	Hogar de María	Sociedad de Beneficencia de Arequipa	16	20	16	4
5	Sur	Casa Isabel	Asociación Paz Perú	0	6	0	6
6	Sur	Casa de la Mujer	Congregación Franciscana Misionera De La Inmaculada Concepción	22	25	22	3
<b>Total de Arequipa</b>				<b>46</b>	<b>83</b>	<b>46</b>	<b>37</b>

Nota: Datos obtenidos del Proyecto de ley que fortalece hogares de refugio temporal y Centros de Emergencia Mujer – Congreso de la República del Perú.

En la Tabla 4, se puede apreciar un reporte de hogares de refugio temporal a nivel regional, donde en la provincia de Arequipa tiene 46 de personas albergadas en el mes abril del año 2020, a pesar del confinamiento por el covid -19.

La cantidad de hogares de refugio temporal que existe en el estado peruano no abastece a toda población, es decir no cuenta con este tipo de servicio y que si se realiza una evaluación provincial de todos los departamentos a nivel nacional, nos daremos cuenta que de todos los 196 municipios, solo 26 tienen como mínimo 01 hogar de refugio temporal operativo, por lo tanto se deduce que de los 55 municipios que tienen una urbe superior a las 100 000 personas, 36 carecen de una infraestructura que brinde un resguardo social provisional para las personas afectadas de violencia.

**Tabla 5**

*Localidades que poseen hogares de refugio temporal operativos*

<b>Población de la provincia (habitantes)</b>	<b>Numero de provincias</b>	<b>Provincias con HRT</b>	<b>Cantidad de HRT</b>
Más de 100,000	55	19	27
Entre 50 000 y 100 000	56	5	5
Menos de 50 000	85	2	2
	196	26	

Nota: Datos obtenidos del Proyecto de ley que fortalece hogares de refugio temporal y Centros de Emergencia Mujer – Congreso de la República del Perú.

En este contexto para la construcción de nuevos hogares de refugio temporal, se plantea dos criterios: el primer criterio se caracteriza por ser de ámbito territorial y el segundo criterio de ámbito poblacional, indicando que los distritos que cuenten con más de 200 000 mil pobladores deberá crear como mínimo un hogar de refugio temporal, debido a que este servicio ayuda a la mujeres violentadas en su proceso de independización, recuperación emocional, autonomía y reconocimiento de sus habilidades, para que la víctima pueda iniciar una vida digna, autónoma y en libertad según lo define Deza (2016).

En resumen con los datos mencionados de diversas instituciones que señalan que se dispararon las cifras de violencia en el contexto de la emergencia

sanitaria como lo indica Seminario & Paredes (2021), es que nace la urgencia de hallar la solución de erradicar la violencia y determinar la situación en que se encuentran los centros de atención integral de la provincia de Arequipa en especial del distrito de Cerro Colorado, debido que en el Distrito cuenta con la mayor población de la provincia de Arequipa así mismo en ese territorio la mayor cantidad de personas migrantes se han implantado en ese distrito volviéndolo muy comercial de tipo industrial y comercio informal, es por ello que se ha ido expandiendo desordenadamente sin ningún tipo de planificación y llegando a obtener una población de 197, 954 habitantes según el Censo del 2017 donde el 51 % son población femenina.

Para concluir, en el territorio de Arequipa, exactamente en el distrito de Cerro Colorado se debe realizar una investigación de macro a micro para conocer el estado situacional de los centros que brindan una de atención integral a las mujeres e hijos violentados, y prever que servicios adicionales necesitan las víctimas aparte de los que ya tienen acceso como por ejemplo las capacitaciones, charlas y conferencias sobre cómo prevenir y enfrentar la violencia como lo indica Correa (2021), en pocas palabras debe incluirse una prestación alimentaria, atención psicológica, legal, educación, recreación, salud, residencias y sostenibilidad, para que después estas mujeres víctimas de violencia puedan desenvolverse en la sociedad, fortaleciendo su autoestima, emprendimiento y autonomía en ellas, es por ello que cuando se habla de estado situacional se refiere al proceso de comprender el entorno en el que desenvuelve la organización o institución o el objeto a investigar, además de explorar sus dificultades, fallas u oportunidades para poder identificar los problemas existentes o futuros y así poder intervenir eficientemente brindando las mejores opciones.

Por todo lo expuesto anteriormente es que se formula el siguiente problema ¿Cuál es el estado la situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado?

Por otra parte la justificación de esta investigación es de un **enfoque social**, con el mérito de indagar las falencias y oportunidades de los centros de atención integral y así poder contrarrestar los índices de mujeres violentadas que existe en la localidad de Cerro de Colorado y fortalecer a las féminas y a sus hijos que hayan

sufrido cualquier tipo de violencia, ayudándoles a tener confianza en sí mismas para que se vuelvan independientes e incorporándolas en la sociedad, ofreciéndoles una atención integral.

Igualmente tiene una justificación desde un **enfoque teórico**, la información recogida podrá servir como sustento para otros temas relacionados con otras futuras investigaciones y/o tesis. Al mismo tiempo presenta una justificación desde un **enfoque político**, es decir, se tomaran acciones para promocionar el amparo de los derechos humanos hacia las mujeres que sufrieron violencia.

Como objetivo general de esta investigación se pretende determinar el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado y explorar en que aspectos beneficia a la población, luego se mencionara los objetivos específicos, el primer objetivo específico sería Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia.

Como segundo objetivo específico sería, comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo debería mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas, y por ultimo como tercer objetivo sería explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral, asimismo establecer estrategias para rehabilitar a los agresores.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se procederá a recoger información teórica de plataformas virtuales, para establecer argumentos sólidos que nos ayude a entender mejor el tema.

Los primeros cinco trabajos y/o artículos de investigación que serán estudiados para comprender mejor el tema de investigación, serán de ámbito internacional:

En México, según Carrillo & Jimenez (2016), en su trabajo de investigación titulado *¿Víctimas Pasivas? Hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género* de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, con el objetivo de comprender como afecta a los menores del hogar, la violencia que sufren sus madres y como se puede diseñar ciertas tácticas para brindarle un cuidado íntegral a las madres que padecieron violencia y junto a ellas a sus hijos e hijas proporcionándoles un refugio donde reciban una atención adecuada, logrando contribuir en su proceso de recuperación.

La metodología que emplearon en esta investigación es de enfoque cualitativo en el cual utilizarón la técnica de observación participante y las entrevistas para comprender las historias de los niños que permanecieron en los refugios del estado Tlaxcala y también revisaron el perfil de las madres, para comprender los motivos que causaron su ingreso en estos refugios.

Esta investigación concluye que se debe mejorar la atención de las instituciones de los sectores de bajos recursos y brindar sus servicios en óptimas condiciones, para reducir el índice de mujeres violentadas y sus hijos.

En Ecuador, según Olalla & Toala (2020), en su artículo de Investigación titulado *Redes de apoyo en mujeres víctimas de violencia, una propuesta para generar resiliencia* de la Universidad Internacional SEK, el propósito de la investigación es establecer la envergadura de las redes de apoyo que aprovechan las mujeres violentadas, comprender como las mujeres violentadas reaccionan ante un hecho de violencia y por último analizar como las ayudan en su proceso de recuperación interpersonal.

La metodología que emplearon en esta investigación es de enfoque cualitativo, en el cual utilizaron la técnica de la entrevista donde alrededor de 10 mujeres fueron entrevistadas tratando de conocer si a lo largo de sus vidas habían sufrido violencia, como reaccionaron ante ello y si llegaron a ir una de las instituciones públicas del país para brindarles el servicio de apoyo a las mujeres víctimas de violencia.

Este artículo de investigación concluye que las redes de apoyo del estado ecuatoriano, ayuda bastante a un individuo que ha sido violentado, también se indica que son generadoras de resiliencia, siendo una red de apoyo trascendental ya que algún familiar o conocido de su entorno pueda persuadir a la víctima de delatar a su agresor y establecerle una solución a su problema.

En Colombia, según Ossa (2019), en su tesis de investigación titulado, *Análisis del proceso de atención integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual de la zona rural en tres municipios de Antioquia*, tesis de maestría de la Universidad Nacional de Colombia, la finalidad en relación a esta investigación es entender el proceso de cuidados integrales para las víctimas abusadas sexualmente del año 2012 y como a lo largo de los años esta carece de conocimientos de como brindarle una atención mas integrada a las víctimas que viven en los territorios rurales, además explorar las estrategias de intervención para cuidar a los infantes y adolescentes de los tres municipios de la región de Antioquia.

La metodología que se maneja en esta investigación es de carácter cualitativa, utilizando unas técnicas metodológicas de la teoría fundamentada, a través de entrevistas de alrededor de 57 personas que hayan sido atendidos en el aspecto social, médico, legal, jurídico y educativo y realizar una comparación con el modelo de cuidados integrales para las damnificadas de violencia sexual del año 2012.

La tesis de investigación concluye que el estado colombiano por medio de las instituciones públicas debe garantizar su protección en todos sus aspectos a las mujeres violentadas y que se lleve a cabo un proceso de atención y salud adecuada e integrada para que las mujeres violentadas puedan rehabilitarse, empoderarse y continuar con su vida, además afirma que estas instituciones deberían tener una cobertura en las zonas rurales.

En Colombia, Cortés (2017) en su trabajo de investigación titulado, *La efectividad de las medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar*, el propósito de esta investigación es comprender la efectividad de los dictámenes de protección para la mujeres que padecieron violencia intrafamiliar y comprender cuales son las garantías que brinda el estado colombiano frente a una fémina que sufre violencia intrafamiliar y si cumple con las medidas de protección que debe proporcionarles el estado.

Esta investigación es sobre la ciencias del derecho y las normas jurídicas utilizando la metodología de enfoque cualitativo, explorando la efectividad y garantías que reciben las víctimas de violencia intrafamiliar, y a las vez usando un método cuantitativo para analizar unas estadísticas de las instituciones del estado Colombiano.

La investigación concluye que las disposiciones de protección que promete el estado para las mujeres que sufren de violencia intrafamiliar no son consideradas como medidas eficientes en el ámbito judicial, social y político no se enfocan en brindarle una atención mas específica para cada denuncia de violencia contra la mujer, tampoco llegan a garantizar sus derechos constitucionales y no buscar prevenir este problema social.

En Argentina, según Luppi (2017), en su trabajo de tesis de investigación titulado *Mujeres víctimas de violencia de género – Una mirada sobre la intervención de la Comisaría de la mujer y la familia en la ciudad de Azul*, tesis de grado de la Universidad centro de la provincia de Buenos Aires, la finalidad de esta investigación es comprender el enigma sobre los hechos de violencia y la participación que efectúa el personal que labora en la Comisaría de la Mujer, presentando un estudio de casos.

La metodología que emplearon es esta investigación es de enfoque cualitativo, aplicaron la técnica de la observación, cuestionarios, entrevistas y análisis bibliográfico que sirvieron para recolectar información de componentes subjetivos y se realizó un estudio de casos.

Esta tesis concluye en comprender la respuesta institucional de la Comisaría de la Mujer y de la familia y cómo la institución debe mejorar en todos los ámbitos posibles para poder ofrecer nuevas oportunidades en defensa de sus derechos

Continuando con otros cinco trabajos y/o artículos de investigación que serán estudiados para comprender mejor el tema de investigación, serán de ámbito nacional:

En Trujillo, según Reyes (2020) en su tesis de investigación titulado *Evaluación del Estado de Vulnerabilidad en mujeres maltratadas para el planteamiento de un centro de apoyo integral de empoderamiento en Trujillo- el Porvenir 2020* para obtener el título profesional de Arquitecto en la Universidad de Cesar Vallejo, cuya finalidad es evaluar la falta de instituciones que existen en el distrito del el Porvenir que apoyen a las mujeres violentadas y explorar la situación la fragilidad de las mujeres violentadas para plantear un instituto de protección integral para apoderar a las mujeres.

La metodología manejada en esta investigación es de carácter descriptivo - comparativo y cualitativo, mediante la recopilación de datos para hallar los procesos de cuidados que estan en relación al nivel de riesgo que sufren las mujeres, clasificándolas según el tipo de violencia, realizando entrevistas a especialistas y a las víctimas de violencia.

Esta tesis concluye en mejorar la atención integral de las mujeres violentadas de acuerdo con el tipo de violencia para lograr su empoderamiento personal y laboral.

En Chiclayo según Carrión (2021) en su tesis de investigación titulado *Infraestructura de refugio, atención y capacitación integral para el tratamiento de mujeres víctimas de violencia en el distrito de Chiclayo* para conseguir el título profesional de Arquitecto en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con el objetivo de mostrar como las infraestructuras de protección, de cuidado y de capacitación integral apoyan con el régimen para rehabilitar a las mujeres maltratadas, permitiendo que se hospeden provisionalmente y reciban apoyo legal, psicológico, de rehabilitación mejorando sus condiciones físicas y emocionales.

La metodología de esta tesis es descriptiva – explicativa de tipo no experimental, la técnica de investigación es realizada a través de encuestas.

Esta tesis concluye que las mujeres consideran conveniente que en las infraestructuras deben brindar hospedaje, protección y un cuidado íntegro y completo dirigido a las mujeres maltratadas y a sus hijos, además estas infraestructuras debe cubrir con las necesidades de las víctimas y debe ser poli funcional.

En Lima según Salazar (2017) en su tesis de investigación titulado, *Centro de atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Ventanilla –Lima* para obtener el título de arquitecto en la Universidad de San Martín de Porres, el objetivo de esta tesis fue crear instituciones de cuidados íntegros ante el maltrato hacia la mujer desde un ámbito físico y psicológico, debido que el distrito de Ventanilla presenta un alto índice de mujeres violentada, pero no existen infraestructuras públicas que ofrezcan sus servicios para atender esos problemas

La metodología de esta tesis de investigación es de enfoque cualitativo, cuantitativo y diseño exploratorio, identificando y analizando diversas fuentes de información siendo más reconocido como investigación exploratoria.

Esta tesis concluye que se debe repotenciar los servicios profesionales de los centros existentes y mejorar las infraestructuras para poder ofrecer una atención psicológica, una atención legal, una atención social y de salud para las víctimas, además desarrollar programas de prevención y cumplir con los lineamientos establecidos por las instituciones públicas y privadas del estado peruano.

En Huaraz según Aparicio (2020) en su tesis de investigación titulado *Albergue temporal para mujeres víctimas del maltrato en la ciudad de Huaraz* para obtener el título profesional de arquitecto en la Universidad de César Vallejo, con el objetivo de identificar la problemática social y el estado situacional en que se encuentran las víctimas maltratadas.

La metodología que se manejó en esta investigación es deductiva, analítica, no experimental, con un enfoque cualitativo y está orientada a la fenomenología, entendiendo el desenvolvimiento de las mujeres víctimas de violencia familiar.

Esta tesis concluyen que las mujeres de la ciudad de Huaraz se encuentran muy vulnerables y no encuentran establecimientos en donde hospedarse y dar refugio a las mujeres que han sido maltratadas o que han quedado desamparadas buscando ayuda y así evitar que se incremente los feminicidios.

En Piura según Gonzales (2016) en su tesis de investigación titulado *Prevención de la violencia contra la mujer entre familias del programa social juntos a través del arte* para obtener el título de licenciado en historia y Gestión Cultural en la Universidad de Piura, con la finalidad de desarrollar la previsión de todo tipo de violencia de visualizar y promover los cambios de características socioculturales que incrementan la violencia en contra de las mujeres, logrando el objetivo de incorporar los derechos de una vida libre.

La metodología que presenta este trabajo es de carácter cualitativo, optándose específicamente por la revisión documental y bibliográfica.

Este trabajo concluye en que se debe fortalecer los cuidados para las mujeres maltratadas y se debe emplear programas de empleo para las mismas e implementar una metodología artística para la prevención integral.

Gallegos (2018), refiere que el marco teórico no es individual ni autónomo de las fases de la investigación, muy por el contrario es muy importante para la investigación ya que agrupa los diferentes conceptos a investigar así mismo los referentes deben aportar bastante en la formulación del marco teórico, la cual debe ser clara, concisa y coherente con la estructura de la investigación.

En resumen los estudios de estas investigaciones nos orientan en cómo debemos realizar nuestra tesis de investigación, analizando toda nuestra información recaudada que definirán de la mejor manera nuestras categorías y sub categorías:

### **2.1. Categoría 1: Atención Integral**

La conceptualización de “atención integral” de acuerdo con Stalina (2011) se define como un conglomerado de acciones articuladas que tiene la finalidad, de complacer las necesidades básicas y/o esenciales de una persona, para llevar una mejor calidad de vida en relación al desenvolvimiento y al empoderamiento de la persona,

cabe resaltar que estas deben ser coherentes con las necesidades e intereses de la persona.

El Programa Nacional en contra de la violencia familiar y sexual (2016), nos revela que la atención dirigida hacia personas que han padecido violencia debe ser particular, multisectorial y multidisciplinaria, lo que compromete al personal que laboran en las instituciones informar a las víctimas sobre las accesibilidades a los variados servicios de atención que brinda al estado, además de explicarles las tácticas y alternativas de procedimientos que deben seguir para realizar una intervención determinada, cabe indicar que cualquier acción a realizarse debe ser de acuerdo a la decisión que tome la víctima.

Asimismo el Fondo de Población de Naciones Unidas – Perú (2020) apunta que la atención integral esta direccionada a difundir las accesibilidades de estos centros además lo cuales deben ser eficientes y oportunos además de caracterizarse por brindar servicios fundamentales que protejan su integridad y cooperen con su recuperación total, estas atenciones deben ser en base a 5 diferentes perspectivas:

La *Perspectiva de género*, que refiere a la situaciones similares que existen entre los hombres y mujeres y que por desconocimiento generan la primordial falencia que lleva a cabo la sucesos de violencia en contra de las mujeres.

La *Perspectiva de los derechos humanos*, lograr que las mujeres que padezcan de violencia conozcan y gocen de sus derechos humanos, así como de las instituciones estatales que son los entes responsables de avalar su seguridad.

La *Perspectiva de interculturalidad*, promover la igualdad de culturas y rechazar cualquier acto de discriminación dirigido a las personas que llegaron a tolerar en algún momento de su vida cualquier hecho de violencia.

La *Perspectiva dirigida a la víctima sobreviviente*, entender los motivos y las conclusiones de la violencia y capacitar a las sobrevivientes sobre sus opciones que están a su alcance para combatir la violencia, todo esto es en base a ciertos criterios: ofrecer seguridad física, psicológica y emocional para las víctimas y su entorno familiar que requiera atención, además de ofrecer discreción, la información

provenientes de las víctimas no deben ser manejadas sin la autorización de la víctima, asimismo no discriminar a las víctimas bajo ninguna circunstancia de género, estrato social, cultura, religión, orientación sexual, etc, además la víctima estará informada de todas sus alternativas para tomar una buena decisión.

Por último la *Perspectiva intersectorial*, la cual hace referencia a los servicios de atención dirigido a las mujeres violentadas los cuales deben ser accesibles y deben responder a ciertas necesidades en la sociedad: accesibilidad económica, el servicio debe ser totalmente gratis, accesibilidad geográfica, el servicio debe estar al alcance de todas víctimas que residan en zonas rurales o urbanas, accesibilidad lingüísticas, contar con el personal o instrumentos especializados para brindar un servicio inclusivo, acceso sin discriminación, no hacer distinciones con las víctimas por ningún motivo y por último accesibilidad social acogerse a los servicios públicos estatales o comunitarios.

La organización UNODC (2019) nos habla de ciertos principios específicos que se deben tener en cuenta para ofrecer una atención integral a las mujeres violentadas con respecto a las instituciones públicas o privadas las cuales la organización manifiesta que se deberían regir bajo ciertos estatutos establecidos:

El primer principio en mención sería la *atención diferencial*, señala que las instituciones deben reconocer que hay ciertas urbes con grupos de habitantes que debido a sus características viven en una situación de mayor vulnerabilidad para la víctima los cuales necesitan una atención más especializada y con una buena cobertura.

Como segundo principio se hace mención a la *no victimización*, donde refiere que las instituciones no deben tratar a la víctima con estigmatismos o con prejuicios durante el proceso de atención, tampoco deberían hacerla sentir culpable por tolerar la violencia por parte de sus agresores.

Como tercer principio se establece la *veracidad en el testimonio de la víctima*, es decir que la denuncia o la demanda por parte de la víctima será reconocida como verídica ante cualquier tipo de violencia que haya padecido.

Como cuarto principio aparece de nuevo la *re victimización*, en el cual señala que el personal de las instituciones que apoyan a las víctimas de violencia no debe

tener tratos discriminatorios, ni deben realizar comentarios fuera de lugar o sexistas minimizando los hechos de violencia que padecieron las víctimas.

Como quinto principio se hace referencia a la *calidad de servicio*, pues las organizaciones deben ejecutar un conjunto de acciones de cuidado, protección y recuperación de la víctima en un tiempo adecuado, y estas acciones deberán ser eficientes y eficaces.

Como último se encuentra el sexto principio que es la *atención especial* a los infantes que se encuentren en estado de vulnerabilidad ante cualquier acto de violencia, donde se priorizara salvaguardar la integridad del infante.

Por otro lado nos señala que las características de atención deben ser *inmediatas*, desde el momento que la víctima solicite ayuda, las autoridades deben proporcionarle una atención rápida y conveniente, estas atenciones no deberán estar condicionadas si es que no existe denuncia o demanda contra los agresores. También deben ser *accesibles*, las víctimas de violencia y su entorno familiar deben acceder a las peticiones que salvaguardaran su bienestar, cabe resaltar que estos servicios deberán ser accesibles para toda la población femenina que se encuentran en diversas situaciones y contextos, además no deben involucrar algún tipo de costo ya que condicionan, el resguardo y el cuidado de las mujeres. Además debe ser *integral*, es decir todas las acciones deben tener la finalidad de amparar y recibir un cuidado total para las víctimas de violencia considerando sus necesidades de ellas y de su entorno familiar, asimismo deben ser *confidencial*, las organizaciones que apoyen a las usuarias deberán ser reservados con los testimonios de las víctimas, para cuidar del bienestar de las mujeres, hijos o cualquier individuo involucrado.

Continuando con las características de atención deberá ser *interinstitucional* se refiere que durante el proceso de atención a las víctimas las organizaciones deberán mantener una comunicación permanente con otras instituciones para ofrecer a la víctima una eficiente y eficaz atención, donde dinamicen las acciones y sus recursos a favor de las víctimas, estas atenciones serán de *calidad*, en otras palabras avalara las acciones aplicadas durante el proceso de atención de las usuarias las cuales serán efectivas en relación a las necesidades de la víctimas, y

serán *especializadas*, todos las atenciones recibidas por las organizaciones de apoyo se caracterizaran por ser provenientes de profesionales especializados en la materia y se clasificará a las víctimas de acuerdo al servicio brindado en base a las características del estado de vulnerabilidad de la víctima.

Generalmente el personal que ofrece información en las organizaciones son las asistentas sociales o psicólogos, que facilitan datos precisos y asequibles para atender a las víctimas: primero se las informa acerca de sus derechos, segundo la obligación del estado que tiene para cuidar su integridad por medio de sus instituciones para ampararlas y reservar su testimonio, tercero informarlas del peligro que se exponen tanto ellas como sus hijos sino denuncian a las víctimas, cuarto comunicar los alcances y las limitaciones de las instituciones del estado para acceder a los servicios, quinto conocer los procedimientos y los alcances que podrían tener en la vida de las víctimas, y por ultimo ofrecer información sobre la red de servicios que ofrece el estado.

### **2.1.1. Sub-categoría 1: Red de servicios de atención integral**

El MIMP (2017) explica que la red de servicios de atención integral en el Perú es dirigida por una unidad ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables en pocas palabras el Programa nacional aurora, tiene un propósito el cual es cooperar en la disminución de los sucesos de violencia intrafamiliar donde las persona afectadas son las mujeres, los infantes y los jóvenes; su intención de esta red es elaborar, diseñar, promocionar, efectuar planes, efectuar proyectos, en relación con la atención y prevención de la violencia, además de fomentar acciones de resguardo y promocionar la restablecimiento integral de las mujeres, asimismo busca recabar información de la problemática de violencia en el Perú y fomentar relaciones progresista entre hombres y mujeres.

En pocas palabras se considera red de servicios a una agrupación de recursos comunitarios u organizaciones públicas y privadas de variadas disciplinas, que hacen uso de diferentes formas de atención que lleguen a un objetivo común los cuales se involucren entre sí para satisfacer las necesidades demandadas por las víctimas de violencia en un específico lugar, la red se demandara a cierta población según las características en otras palabras es como un sistema

despejado en cual existe un intercambio enérgico de un conjunto de ideas, procedimientos, finalidades, objetivos, habilidades e iniciativas que permiten realizar una gestión a favor de suprimir la violencia en contra de las mujeres.

La finalidad de la red servicio será ofrecer una solución a favor de la integridad de las víctimas, además de absolver sus necesidades de la víctima de manera oportuna y eficiente, pero se emplazará en función al contexto de cada lugar y de la capacidad de cada organización, elaborando un plan de trabajo con el propósito de monitorear y hacer funcionar la red de servicios por el bien de sostener la integridad de la víctima.

El Programa tiene varios servicios que fomentan el amparo, cuidado y recuperación total de la víctima, además de ofrecerles una atención interdisciplinaria y gratis para las víctimas.

Dimenstein, Gomes, Silva, & Torquato (2019) hace mención que la red de atención y los flujos entre los servicios de protección son estructurados debido que las víctimas usualmente están en aisladas, sensibles y frágiles y estas redes le ofrecen cuidados psicosociales y soporte jurídico, para resolver la situación de violencia en la que se encuentran envueltas por otro lado si la violencia es severa se le brindaría una atención de salud mental.

Según Mares (2020), refiere que el objetivo de la red de servicios es plantear una ruta conectada para promocionar los diferentes servicios, tipologías, niveles de atención, en relación con la localización geográfica de las infraestructuras físicas de las entidades públicas como municipios u otras instituciones sin fines de lucro, donde se ubican los usuarios/as, en pocas palabras esta red servirá para fortalecer las redes sociales comunitarias.

Asimismo define que red de atención, es un conjunto de establecimientos del área de salud que buscar satisfacer las necesidades de la población en un territorio determinado, por otro lado refiere que red de servicios es una articulación de infraestructuras de apoyo, jerarquizadas de acuerdo a la prestación de servicios dentro de un espacio geográfico, con normas operacionales y con recursos propios que buscan un objetivo en común.

### **2.1.1.1 Indicador 1: Centro de emergencia mujer**

El primer Centro emergencia mujer, lo creó PROMUDEH, el 8 marzo del 1999, con la denominación de “Modulo Piloto de atención para contrarrestar la violencia en la familia”, “emergencia mujer” donde sus funciones eran velar por la recuperación del daño sufrido, prestar asistencia social, además de realizar talleres de capacitación, campañas y movimientos de organizaciones así lo afirmó Zafra (2015), también nos menciona que estos servicios están enfocados a atender la violencia en todos sus tipos y atender a todos los usuarios de cualquier edad, sexo, estrato social, como niños, hombres, mujeres, adultos y adultos mayores.

Además Zafra refiere que las causas porque las mujeres no asisten mucho a los centros emergencia mujer, es debido a que los mecanismos de resguardo y amparo no avalan por completo el cese de violencia, por otro lado no ofrecen protección inmediata y ante las autoridades más se preocupan por los menores del hogar que por el impacto generado en las mujeres, y su principal función indica que es la realización de la denuncia según las características de la provincia que sucede los hechos de violencia.

Según Arce (2019) define qué el centro de emergencia mujer es una prestación pública especializada y de carácter gratuito cuyo propósito es ofrecer una atención variada e integral dirigido a las víctimas que han sufrido cualquier tipología de violencia que proporciona apoyo psicológico, apoyo legal, apoyo jurídico y asistencia social, además menciona que usualmente las víctimas que acuden a estos centros han sufrido más de dos hasta 3 tipos de violencia a la vez.

Asimismo ofrecen el servicio de atención psicológica, legal y social, además de hacer campañas de prevención de la violencia y promueve una cultura progresista con respecto a los derechos humanos, los CEM tienen una cobertura al 100 % en todo el país en todas las regiones y se distribuyen de la siguiente manera en la provincia de Arequipa como se señala en la Tabla 6.

**Tabla 6***CEM implementados en la Provincia de Arequipa*

<b>Nº</b>	<b>Departamento</b>	<b>Centro Emergencia Mujer</b>	<b>Categoría</b>
1	Arequipa	Cerro Colorado	Comisaría
2	Arequipa	Arequipa	Regular
3	Arequipa	Andrés Avelino Cáceres	Comisaría
4	Arequipa	Miraflores	Regular (24x7)
5	Arequipa	El Porvenir	Comisaría
6	Arequipa	Acequia Alta	Comisaría
7	Arequipa	Mariano Melgar	Regular
8	Arequipa	Pampa De Camarones	Comisaría
9	Arequipa	Sectorial Socabaya	Comisaría
10	Arequipa	Campo Marte	Comisaría
11	Arequipa	El Triunfo	Comisaría
12	Arequipa	Socabaya	Regular
13	Arequipa	Miguel Grau	Comisaría

Nota: Datos obtenidos de los boletines estadísticos del 2021 del portal estadístico del programa nacional Aurora.

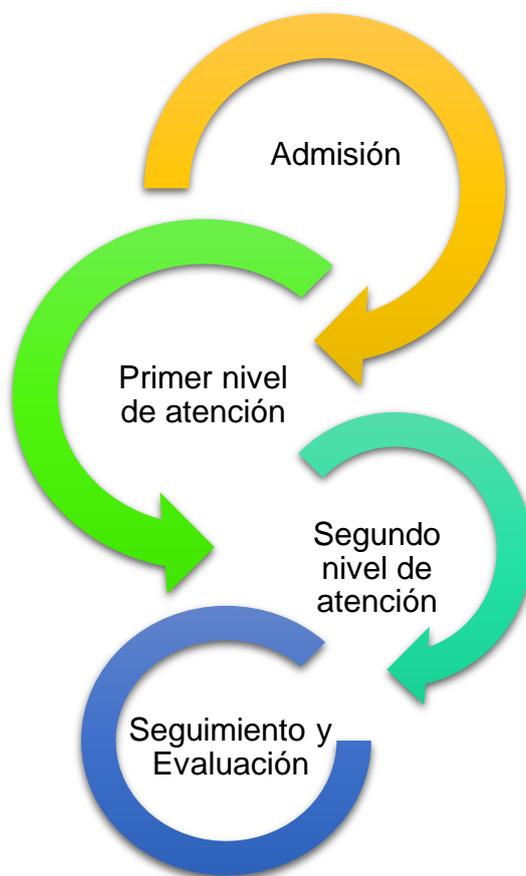
**Tabla 7***CEM implementados en el Perú*

<b>Nº de CEM Implementados</b>					<b>Nº de CEM (Acumulado)</b>
<b>Regulares</b>	<b>7x24</b>	<b>Comisaría</b>	<b>Centros de Salud</b>	<b>Sede Central</b>	
240	5	184	1	1	431

Nota: Datos obtenidos de los boletines estadísticos del 2021 del portal estadístico del programa nacional Aurora.

## Figura 5

### Fases de atención del CEM



Nota: Datos obtenidos del Repositorio del Programa Nacional Aurora

Esta Red de servicio consta de 4 fases de admisión: primero, la *fase de aceptación* en el cual se determina el estado de violencia de la víctima, luego se clasifica la urgencia de atención y por último una vez determinado el estado de violencia se registra la información en una base de datos.

Segunda fase de atención, es *el primer nivel de atención*, donde se realiza la primera entrevista a la víctima y se procede a ofrecerle una atención adecuada ante la crisis de violencia presentada, así mismo la víctima evalúa, gestiona y analiza sobre sus riesgos que puede ocasionarle su agresor, de acuerdo a ello se la orienta e informa a la víctima sobre las acciones a tomar para intervenir antes, luego de la decisión de la usuaria la institución procede conjuntamente con la víctima a elaborar ciertas medidas y un plan de seguridad, por último la usuaria elige la atención especializada que desea recibir, cabe señalar que si en esta fase

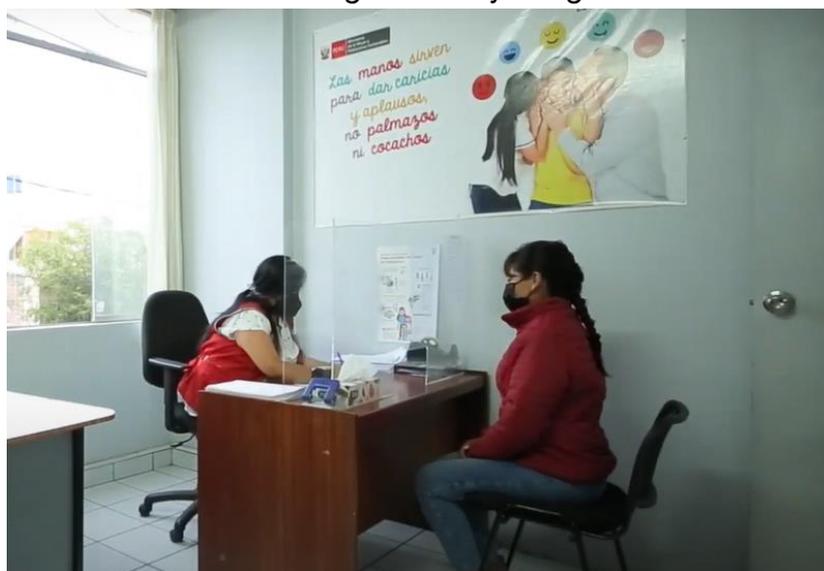
la víctima se encuentra en un nivel alto de peligro los CEM deberán tomar acciones correspondientes para amparar el bienestar de la víctima.

Tercera fase de atención, explica en que consiste el plan de atención: primero recibe una atención psicológica en el cual se le brindara todo el soporte emocional necesario para sobresalir de esos episodios de violencia, segundo podrá tener el alcance de contar con asesoría legal en el caso que necesite levantar una denuncia contra su agresor, y por último se la atenderá por el área de bienestar social y desarrollara autonomía e independencia para ser la cabeza de la familia.

Cuarta fase de atención, monitorear a las víctimas y evaluar continuamente los casos de las víctimas para velar que las exigencias de los servicios solicitados por la víctima se cumplan eficientemente y de manera eficaz para que no vuelvan a ocurrir estos hechos de violencia, además de verificar recibieron los servicios de atención sin ningún problema alguno.

### **Figura 6**

*Área admisión del centro de emergencia mujer regular Miraflores*



Nota: Datos obtenidos de la ficha técnica de observación

#### **2.1.1.2 Indicador 2: Línea 100**

De acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021), establece que la finalidad de la Línea 100 es determinar los procesos de atención del servicio telefónico, que avale la eficiencia y la calidad de respuesta frente a los sucesos de violencia hacia la mujer o algún integrante de su familia, este servicio

se encuentra a cargo del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

La cobertura del servicio se brinda a nivel nacional por vía telefónica las 24 horas del día, ofrece una atención especializada de consejería, orientación y apoyo emocional para las víctimas o a quienes conozcan algún caso o hecho de violencia, proporcionándole la información adecuada para plantear una solución con la ayuda de los profesionales en conjunto.

Por otro lado, señalan que la línea 100 es como un centro de referencia y está al alcance de todos los ciudadanos ya que es parte de una red de servicios legales, psicológicos y de salud. Asimismo remite los casos de violencia para ofrecerles una atención integral a través de las diversas redes de apoyo priorizando su atención en los CEM y servicio de atención urgente – SAU.

### **Figura 7**

*Atención de la Línea 100 durante la pandemia*



**Nota:** Imagen del Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del Grupo Familiar.

La atención de la línea 100 comienza cuando se establece la comunicación con la víctima, primero se distingue al usuario y sus características, luego en el proceso de la llamada, se hace un diagnóstico del problema de la víctima y se establece el nivel de riesgo, finalmente la atención telefónica culmina con el resumen de la llamada y la derivación con otras redes de atención ya sea el Centro

emergencia mujer o servicio de atención urgente, según corresponda, pero estas formas de atención se dan mediante ciertas perspectivas, principios y condiciones.

Las perspectivas de atención, son las formas en que el personal de la línea 100 puede ver las cosas, analiza la situación y precisa una solución a los problemas de las víctimas actuando eficientemente al lado de la víctima y contando con la aprobación de la víctima, la atención cuenta con las siguientes perspectivas de atención, desde el punto de vista de los derechos humanos, perspectiva de género, perspectiva de integralidad, perspectiva de interculturalidad, perspectiva de riesgo, perspectiva diferencial, perspectiva intergeneracional, perspectiva de interseccionalidad, perspectiva territorial, y perspectiva centrado a la víctima.

Los principios de atención, son normas que se deben realizar para tener un buen cumplimiento del servicio de atención y se debe tener un buen grado de satisfacción de atención, los principios que se debe tener en cuenta es el de confidencialidad, el de igualdad, el de amparo a los menores del hogar, a la no revictimización, a la debida diligencia, sencillez y oralidad.

Las condiciones de atención, son las siguientes: primero *acogerse a las necesidades del usuario*, en pocas palabras la operadora debe tratar con respeto e identificar las necesidades y características del usuario, luego descubrir la tipología de violencia e investigar el escenario y las circunstancias de como ha ocurrido el hecho de violencia, para contribuir con la sensación de acogida se debe realizar las siguientes acciones: empatizar con la persona, establecer la atmósfera de respeto y comprensión, brindar soluciones, propiciar la toma de decisiones, escuchar activamente, realizar acciones de calma, y por último la operadora debe transmitir que el usuario hizo lo correcto en contar su caso, segundo *entregar información oportuna* la usuaria debe comprender cuál es su situación y tener conocimiento de sus alternativas , tercero *Viabilizar la expresión de la persona usuaria*, cuarto *valorar las capacidades de la persona usuaria*, quinto *respetar la privacidad*, sexta *entrevista no revictimizante*.

Etapas de la atención telefónica, primera etapa el inicio de la llamada, su finalidad es avalar el ingreso de la llamada y asegurar todas las acciones previas para la provisión del servicio y la recepción de la llamada telefónica, además de

estandarizar el guión de saludo e información del servicio. Como segunda etapa está el desarrollo de la llamada con el fin de facilitar el acceso a la justicia, al amparo y rehabilitación de la usuaria, además se identificar, diagnosticar y asistir al usuario satisfaciendo sus necesidades, cabe resaltar que en caso que en nivel de riesgo sea alto y peligre la vida de la usuaria, se movilizan todos los recursos existentes y avisan a todas a las infraestructuras para contribuir con la protección inmediata de la víctima, solicitando ayuda a la Policía Nacional del Perú a través de la llamada 105, al servicio de atención urgente y los centros de emergencia a nivel nacional, como tercera etapa la finalización de la llamada cuyo propósito es incentivar a la usuaria a tomar las alternativas convenientes para solucionar su problemática, además implica realizar un resumen de la llamada y aclara cualquier duda de la usuaria y comunica que puede llamar en cualquier momento.

Por último las operadoras de la línea 100 están obligadas a ser discretas con la información recepcionada durante la llamada telefónica. El acceso a esta información solo estará al alcance de las autoridades.

### **2.1.1.3 Indicador 3: Chat 100**

De acuerdo con el Ministerio de mujer y poblaciones vulnerables, (2015), la finalidad de servicio de atención esta a cargo del Programa nacional aurora, brindan información para identificar los niveles de riesgo de violencia que pueden presentarse en el ámbito familiar, sexual , conyugal o inclusive en la etapa de enamoramiento.

Asimismo este servicio empezó a funcionar en el año 2011, el cual sirve como guía para los adolescentes y jóvenes, se brinda a través del internet que se da en tiempo real con el objetivo de informar sobre los tipos de violencia y las soluciones a posibles situaciones de violencia por parte de su conyugue, este servicio está abocado a los jóvenes de 13 a 25 años cuyo fin es que sus relaciones sentimentales con sus parejas no estén envueltas en situaciones de violencia.

Las características del servicio de chat 100 son las siguientes: *horario de atención del servicio chat 100*, el horario de atención es de 8 am hasta las 8 pm de la noche, *gratuito*, es un servicio que está al alcance de la víctima, *confidencialidad*, el moderador le brinda serenidad y paz para que pueda expresarse y dar su

consentimiento verbal para realizar el registro de la información, flexibilidad temporal, durante el proceso de la comunicación se debe reflexionar acerca del contenido, *accesibilidad*, el servicio de chat 100 puede acceder todo aquel que cuente con internet y se puede acceder mediante cualquier dispositivo tecnológico, *profesionales*, el personal que atiende el servicio de chat 100, son de la especialidad de la carrera de psicología, los cuales informan sobre los servicios para prevenir cualquier hecho de violencia siguiendo las siguientes características: empatía, confiabilidad, soporte emocional, interés en el caso y retroalimentación de información y *administración chat 100*, se encuentra bajo el mando de la Unidad de Prevención y Promoción Integral Frente a la violencia familiar y sexual.

#### **2.1.1.4 Indicador 4: Servicio de atención urgente (SAU)**

De acuerdo con Parra & Villalobos (2017), el servicio de atención urgente empezó a funcionar desde el 18 de octubre del año 2010, antes se denominaba “Línea 100 en Acción”, este servicio es gratuito y especializado, cuyo propósito es atender a los usuarios de manera inmediata, eficiente y oportuna, en primera instancia las víctimas que llegan a ser usuarios es por que son reportados por la Línea 100 o por la prensa, que generalmente solicitan patrocinio para resguardar su integridad física, psicológica y sexual.

#### **Figura 8**

*Servicios de atención urgente brindando su servicio itinerante*



**Nota:** Imagen del Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del Grupo Familiar.

Además SAU es un servicio de atención inmediata, que atiende desde el lunes a domingo, y solo se encargan de los casos de alto riesgo, cuenta con una variedad de servidores públicos como: abogados, psicólogos y trabajadores sociales, quienes se movilizan de un lugar a otro donde se localizan las víctimas maltratadas y de ser el caso hacen denuncias y trámites correspondientes a ello, inclusive se encuentran dentro de una red de servicios y coordinan con otras instituciones para derivar los casos al CEM.

#### **2.1.1.5 Indicador 5: Hogar de refugio temporal**

Según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2016), los hogares de refugio temporal son espacios de acogida para las mujeres y su entorno familiar que han padecido violencia o se hallen en una situación de alto riesgo que ponga en peligro su integridad física, psicológica y/o sexual, generalmente estos hogares ofrecen amparo, residencia, alimentación y atención multidisciplinaria según las necesidades de las usuarias, logrando frenar la violencia a la que estuvieron expuestas e iniciando un proceso de recuperación, rehabilitación y empoderamiento para que puedan insertarse de nuevo a la sociedad

Generalmente los CEM son los que derivan a las víctimas a este tipo de servicios, pero solo a las víctimas que cuenten con un nivel alto de peligro, para internarla, primero la víctima debe estar de acuerdo con su internamiento y permanencia es decir que sea por su propia voluntad, por otro lado se le brindará a la víctima una atención continua durante las 24 horas durante los 7 días de las semanas, cabe indicar que el albergamiento en estos tipos de hogares es temporal el cual será brindado hasta que la víctima y su entorno familiar es decir sus hijos no corran ningún peligro por parte de su agresor.

Este servicio cuenta con ciertos criterios de derivación: primer criterio, la mujer que sufre violencia física, psicológica, sexual o económica, en el cual su vida se encuentre en peligro e inclusive no cuente con soporte familiar que garantice su resguardo y seguridad estará admitida, en caso de los hijos e hijas de la usuaria dependerá del estado de riesgo en el que se encuentren.

Segundo criterio: que sea una madre de familia y que dentro de su entorno familiar es donde ponga en peligro su vida, será admitida.

Tercer criterio: que la víctima esté libre de enfermedades psiquiátricas, infecciosas o sea adicta a sustancias alucinógenas, para eludir poner en riesgo el bienestar de las demás internas del refugio temporal, será admitida.

Cuarto criterio: que la víctima debe contar con la denuncia en contra de su agresor, en caso no de contar se hará responsable de los tramites la institución que a derivo y tendrá que regularizarlo en un plazo máximo de 2 días desde que ingreso al refugio.

Previa derivación y aceptación de las usuarias se realizan ciertas gestiones para establecer si es necesario internarla. Primera gestión: *Evaluar y atender*, la institución realizará una entrevista donde evaluara el factor de gravedad, el factor de riesgo y el factor de una futura reincidencia de que vuelva ocurrir el hecho de violencia, la prestación del servicio debe ser íntegra y eficiente, debiendo informar a la usuaria sus derechos con el propósito que establezca una decisión para cesar la violencia y atender las posibles secuelas de agresión física y psicológica, en la situación que la víctima necesite atención medica esta deberá ir de emergencia a un centro de salud hasta que su salud se restablezca ahí recién iniciar los trámites para la derivación al hogar refugio temporal.

Segunda gestión: *Coordinación para la derivación*, para realizar una derivación a la institución debe coordinar con el hogar para confirmar si existe vacantes para facilitar la atención, ojo también puede coordinar con otros refugios de otras jurisdicciones velando por la seguridad de la víctima, cabe resaltar que la información del caso de la víctimas es de carácter privado que solo tendrán acceso a esa información el personal que atendió a la víctima.

Tercera gestión: *Acompañamiento en la derivación*, la persona que se encargara de los tramites de la derivación mantendrá en total reserva la ubicación del hogar de refugio temporal, asi mismo se encargara de acompañar a la víctima en todo momento hasta que ingrese al hogar de refugio temporal, previamente debe presentar: un oficio de las instituciones que las derivan, una ficha de referencia, una hoja de consentimiento de ingreso al hogar, una copia de la denuncia en contra de su agresor, copia de su informe psicológico y social y por último copia de su DNI, en caso de que la víctima no cuente con todo los requisitos deberá al menos

adjuntar la ficha de referencia y la hoja de consentimiento comprometiéndose a regularizar la documentación en una semana.

Cuarta gestión: *Seguimiento*, el centro de emergencia realizará el seguimiento al proceso legal de la víctima y comunicará el estado al hogar, asimismo el hogar comunicara el avance y proceso de recuperación de la víctima al centro de emergencia mujer.

Quinta gestión: *Coordinación para el egreso*, previo análisis del centro de emergencia mujer y del hogar de refugio temporal de las condiciones de riesgo de la víctima es que se procede a reinsertar a la víctima a la sociedad.

### **2.1.2. Sub-categoría 2: Servicios de atención**

La organización UNODC (2019) señala que depende la situación de violencia o el estado de vulnerabilidad de la víctima se procederá hacer uso de servicios de atención, pero esto sucede porque usualmente la mayoría de mujeres no están lista para llevar una demanda o denuncia contra su agresor por desconocimiento de sus derechos y de las opciones de servicios que pueden brindarles las instituciones.

En este contexto se considera primordial ofrecer a la mujer víctima de violencia datos claros, exactos y accesibles para que la víctima determine qué decisiones tomar ya que estas serán sustentadas y se involucrarán en su proceso de recuperación y empoderamiento. En el caso que la víctima no pueda tomar decisión se buscara algún familiar cercano a la víctima para que la acompañe durante el proceso de atención.

Tiburcio, Natera, & Berenzon, (2010), refiere que el uso de servicios de atención en relación a la salud es muy recurrente entre las mujeres que padecen maltrato, por otro lado manifiestan que las mujeres que han sido maniatadas con abusos físico y/o psicológicos enfrentan más dificultades para recibir atención, y si presentan problemas mentales generalmente no pueden medir la gravedad de su caso y por consiguiente tienen mayores dificultades para protegerse e identificar las instituciones.

Yamada et.al. (2018), en su análisis de ruta crítica de las mujeres que padecieron violencia define que el motivo que conlleva a las mujeres a buscar

servicios de atención es debido que cuando van a diferentes sectores de salud, jurídico, policial y demás, no es muy efectiva la atención y no tiene mucha acogida porque la atención que recibe de parte del profesional a cargo no es la adecuada por eso acuden a otros lugares de brinden servicios de atención.

Por otro lado manifiesta que los servicios de atención deben estar integradas a una red de atención para todas las mujeres que se encuentren situación de violencia, inclusive afirma que si de forma conjunta todos los sectores gubernamentales se apoyarían no habría la necesidad que se genere este tipo de instituciones especializados.

### **2.1.2.1 Indicador 1: Atención psicológica**

Según Rodríguez, Ferrin, & Duran (2018) señala que cuando un individuo acude por ayuda psicológica, usualmente es solicitada porque su comportamiento causa problemas que provoca sufrimientos, aparece síntomas de desestabilidad emocional, complejidad para resolver los problemas, dificultad en las relaciones interpersonales, en efecto las personas acuden al psicólogo cuando la situación es complicada y desesperada, en concordancia con lo mencionado apunta que en Europa el 27 % de los habitantes tienen enfermedades mentales que los conllevan a los suicidios entre las primeras causas se encuentra la ansiedad y la depresión.

Dentro del proceso de atención integral, la atención psicológica es primordial ya que busca que la mujer y sus hijos superen el daño emocional causado por los hechos de violencia vividos, el tiempo de recuperación de la víctima dependerá de las necesidades de la víctima.

Abello et. al. (2020), desarrollan un protocolo de atención psicológica con ciertos criterios de evaluación, primero desarrollo la suficiencia, como protocolo para atender lo casos de urgencia o casos de suicidio directamente, segundo se desarrolla la claridad, entendiendo fácilmente la comprensión del problema que sea consiso y coherente, tercero se desarrollo la pertinencia, interpretandolo como la forma mas idónea de abordar la problemática a tratar y por último el criterio de la relevancia, donde se determina la importancia del caso.

## Figura 9

### Área de atención psicológica



**Nota:** Imagen de Google de un Centro Emergencia Mujer

#### 2.1.2.2 Indicador 2: Atención médica

De acuerdo con Coronado et.al. (2013), la atención médica se conceptualiza como un tratamiento que ofrece un profesional de salud a una enfermedad de algún paciente, pero esta atención se divide en 02 aspectos: el primero es la atención, en la cual es la relación entre la ciencia y tecnología para la absolución del problema de salud. El segundo es la interacción personal, desde el ámbito social, cultural y económica entre el médico y el paciente, los servicios brindados deben lograr seguridad y rehabilitación de la salud de la víctimas o de algún individuo involucrado en el delito, además deben brindarse en instituciones públicas de salud, de acuerdo con las necesidades de la víctima que contribuya en su recuperación.

Correira & Barbosa (2018), hace mención que la violencia tiene un gran impacto sobre la salud de las víctimas y las secuelas eran de grandes dimensiones en diferentes ámbitos como emocional, familiar y económica. Las mujeres que sufren daños físicos les producen dolores crónicos, depresión y baja autoestima, no obstante un estudio apunta que un gran conjunto de mujeres ocultan los hechos de violencia y disfrazan la verdad de tal manera que convencen a los profesionales médicos y los mismos profesionales no interrogan a las pacientes ni comunican los hechos a las instituciones para indagar en los casos, observándose que no existe una buena relación entre médico y paciente e instituciones.

El apoyo dirigido a las mujeres violentadas se entorpece porque los profesionales carecen el desconocimiento de otros lugares de derivación y de asistencia.

### **2.1.2.3. Indicador 3: Atención legal**

Santillan (2018) menciona que la atención legal es un asesoramiento jurídico dirigido a usuarios que necesiten la absolución de temas relacionados con la aplicación de las leyes, normas y reglamentos en cualquier materia de derechos, la cual se divide en dos partes: la primera parte es respecto a las usuarios/as y la segunda parte es respecto a los profesionales que ofrecen este servicio en conjunto y de la mano con las instituciones, por otro lado menciona que dicha atención se brinda de diferentes formas: Primero proceden a poner la denuncia, la que puede ser presentada por la propia víctima o por algún familiar cercano a la víctima, esta puede ser desarrollada de manera verbal o de manera escrita ante una comisaría, fiscalía, penal o algún juzgado, luego de hacer la denuncia, un fiscal dirige el caso y sigue el procedimiento según lo establecido la ley, al principio deberá reunir toda la información relacionada con el delito o antecedentes que apoyen en el contexto de la situación de violencia o pruebas que demuestren las agresiones de violencia.

Además en la denuncia también se puede adjuntar medios probatorios como informes psicológicos e informes sexuales asimismo refiere que la denuncia puede realizarse en la delegación policial, que efectuara las investigaciones preliminares y este mismo será remitido al Juez de paz o fiscal provincial en lo penal, según corresponda al fiscal de la familia, además se deberá precisar las medidas de protección de acuerdo con la ley.

En segunda instancia proceden a tramitar las solicitudes de privación de libertad para los agresores, un procedimiento que avala la seguridad de las víctimas de violencia, así pues de parte del CEM se obtienen detenciones preliminares o presión preventiva.

Como tercera instancia procede el apersonamiento y diligencias legales, concretamente cuando se menciona la palabra apersonamiento significa que la víctima debe apersonarse y presentar la queja y ser partícipe de un juicio o audiencia para comparecer y en caso de diligencias refiere que un funcionario

realiza un acto procesal y es asentado a través de un acta, escrita por un funcionario que tiene por objeto dejar constancia del acto.

Cuarta instancia, las medidas de protección, se refieren a un conjunto de acciones que son tomadas para proteger y cuidar de la integridad de la víctima y en quinta instancia las sentencias que es el resultado de todo el proceso de acciones legales.

En la investigación de Acevedo (2017) hace referencia que el Grupo Divorcietior, abogados Cebrián y Asociados apuntan que la atención legal es un derecho a poder intervenir en un proceso judicial de forma gratuita y también es aplicable en los casos económicos y patrimoniales, en especial se solicita la atención jurídica gratis solo cuando se demuestre que el usuario no tienen recursos suficientes para solventar a un profesional independiente.

#### **2.1.2.4 Indicador 4: Atención social**

Según Blazquez (2017) considera que la asistencia social es un conjunto de mandatos legales y acciones llevadas a cabo por organizaciones municipales o gubernamentales cuyo propósito es satisfacer las necesidades urgentes de las poblaciones vulnerables que no están en las facultades de solucionarlas por sí mismos, en la mayoría de casos esta atención es implementada por el estado, las ONG y las iglesias, pero en si recae la responsabilidad en el estado ya que este se encarga de resarcir las necesidades de la población en caso de ser necesario.

#### **Figura 10**

*Área de atención social*



**Nota:** Imagen de Google de un Centro Emergencia Mujer

Por otro lado Alava & Veliz (2018) señala que la violencia es la raíz de un problema social muy común debido a la conducta del hombre que ejerce la fuerza y se siente el pilar más relevante del hogar y de la sociedad, por estas circunstancias es que se requiere de una atención social la cual es de vital importancia donde intervienen los trabajadores sociales, que permiten el desarrollo de variadas estrategias de intervención, pues el propósito de estos profesionales es transformar las circunstancias adversas a través de la estimulación de las capacidades y habilidades de las usuarias, así pues precisan los patrones específicos de cada situación, y a través de modelos y métodos logran que las mujeres superen esta etapa y logren su empoderamiento personal y social, enfrentándolos por la situación desfavorable que atraviesan.

Al mismo tiempo el autor en su investigación, considera que la atención social por parte de los trabajadores sociales es de real importancia para que disminuya los problemas familiares, debido a que ellos cuentan con diversas estrategias, técnicas, y modelos para frenar la violencia familiar en cualquier ámbito, ya sea económico, cultural y social.

## **2.2. Categoría 2: Mujeres violentadas**

Turello (2018), apunta que la violencia hacia las mujeres es un ataque sistemático a los derechos que aun cuando son entregados a las leyes y políticas públicas, carecen de garantías que debería conceder el Estado en la vida diaria.

Según Pinagorte, Molina & Robles (2019) afirma que la violencia contra la mujer es como una deficiencia de la salud pública de una magnitud epidérmica, pues lo considera como una vulneración contra los derechos humanos, es decir se considera violencia cuando un individuo procede con agresividad ante cualquier acción fundamentalmente por circunstancias socioculturales donde se acostumbran y lo vuelven como una conducta deliberada y perjudicial.

Además Castro (2021), nos señala que la violencia contra la mujer es un ataque a la honra de una persona y a sus derechos humanos esenciales, el tema siempre ha sido destacado por ser un problema elemental de la salud pública para diversas instituciones, por otro lado nos afirma que las causas determinantes que hacen que las mujeres toleren la violencia es debido algunas circunstancias que

experimentaron a lo largo de su vida tanto la víctima como el agresor, en su investigación define el patrón de los factores: el que la mujer fuera testigo de violencia en su niñez o que ella misma haya padecido violencia de pequeña, o que el conyugue de la mujer sea alcohólico o controlador y por último que la mujer sea dependiente llevando una relación desigual.

Así mismo Soledispa & Rodríguez (2021), nos señalan que la violencia se puede hallar en cualquier condición o clase social, y que estas situaciones de hechos de violencia se dan en la infancia y se visualiza con el machismo el cual es enseñado como una característica cultural y naturalizada definiéndola como que el hombre no puede ser inferior a otro, además nos menciona que este problema debe ser resuelto desde un aspecto clínico y legal donde brinden una atención óptima a la víctima en relación a su estado mental.

Por otro lado según Arias (2020), nos manifiesta que los hechos de violencia en contra de una mujer dentro de un hogar son casos generalmente relacionados al machismo que prevalece dentro de las parejas y familias, y a veces se da por el nivel de instrucción, la baja situación económica, el desempleo como pareja y otros aspectos son que se van dando de generación a generación.

De acuerdo con los investigadores Castillo, Bernardo, & Medina (2017), nos informan que la violencia se presenta en diferentes tipologías como: violencia física, violencia psicológica, violencia sexual y violencia económica, este último tipo de violencia no presente cifras altas pero en general se ven afectadas en gran cantidad hacia las mujeres.

### **2.2.1. Sub-categoría 1: Tipos de violencia**

Angulo & Galeano (2019), nos informó que los tipos de violencia que más prevalecen en la vida cotidiana se dan en los siguientes aspectos: aspecto educativo, aquí prevalece la violencia sexual el cual se revela a través del acoso y acosamiento sexual, frases libidinosas e insinuaciones sexuales entre otros. Aspecto laboral, aquí prevalece la violencia psicológica que se da mediante insultos, humillaciones, intimidación o amenazas, que suelen ser maquilladas a través de bromas malintencionadas con un toque de ironía donde menosprecian a la víctima y la discriminan ya sea por las funciones realizadas, por sus

características físicas o por su manera de vestir. Y por último en el aspecto familiar, aquí prevalece la violencia física el cual se presenta a través de los golpes con cualquier extremidad del cuerpo o a través de objetos punzocortantes. En resumen estos tipos de violencia se presentan en diversos entornos.

Salazar & Jaramillo (2021), en su artículo menciona que los investigadores Castillo, Batista y Pinagorte afirman que la tipología de violencia recibida corresponde con la autoestima, en pocas palabras refiere que a mayor violencia física, psicológica y sexual recibida es cada vez más baja el autoestima de la víctima respecto a ella misma, es por ello que tienden a tolerar más el maltrato por parte de sus agresores, del mismo modo hace alusión que si la mujer tuviera una formación académica adecuada tendría una relación estable y una autoestima elevada.

Al mismo tiempo en su tesis de Huaman & Medina (2017), definen que la tipología de violencia es todo acto que ocasiona el fallecimiento, agravio o padecimiento físico o psicológico a la pareja y se presenta en 4 tipos: física, psicológica, sexual y económica.

Por otra parte señalan que la violencia tiene un ciclo, en su tesis mencionan a Walker un investigador que estudio a la mujeres que se hallaban en una casa de refugio temporal, donde nos explica el daño psicológico de las víctimas y la tolerancia a la violencia por parte de su agresor, asimismo nos habla que existe un síndrome de mujer maltratada y un ciclo de violencia que tiene 3 fases: la primera fase denominada, *acumulación de la tensión o tensión creciente* aquí apenas inician los conflictos y frustraciones por parte del agresor que no puede controlar la situación y procede a usar la violencia psicológica, a través de insultos e indiferencias y comienza a manipularla insinuándole que la culpa la tiene ella por no estar de acuerdo con su manera de pensar o actuar y si no le da la razón al agresor, este inicia a distanciarse y la víctima empieza a creer que en verdad ella tiene la culpa y empieza la inestabilidad emocional en la pareja y por este hecho la víctima asume la responsabilidad, y trata de ella solucionar el problema dejando que el agresor tome el control de la relación.

La segunda *fase de explosión de la violencia o agresión física* en esta fase la agresión va más allá de las agresiones verbales ya aplican la violencia física y sexual no solo contra la víctima sino con sus propios hijos, amenazándola y orillándola a soportar la situación o denunciando, pero en este caso el agresor con la manipulación de los hijos le pediría perdón asegurando que no volvería a ocurrir estos hechos e insistiéndole en retomar la relación.

La tercera fase de *remisión, calma o luna de miel* cuando el agresor haya convencido totalmente de su arrepentimiento a la víctima ya sea por medio de promesas, de cambios de actitudes fingidas adoptando roles protectores y bondadosos, y por último la fase del inicio de un nuevo ciclo de violencia, con la certeza del cambio de actitud del agresor para con la víctima, el agresor comienza de nuevo con el ciclo de tensiones pero esta vez más astuto aísla a la víctima de su familia, amistades y redes de apoyo para poder dar inicio de nuevo a sus agresiones psicológicas, físicas e inclusive sexuales.

#### **2.2.1.1. Indicador 2: Violencia psicológica**

En su investigación Arredondo & Romero (2021) refiere que la violencia psicológica, es algo trivial, precipitada y amenazante, generalmente la finalidad de este tipo de violencia es manipular y controlar a la víctima tratando de persuadirla que ella es la causante de cualquier problema, se caracteriza porque existen abundantes casos pero son considerados como una acción de lo más natural es por ello que es difícil de denunciar estos hechos de violencia, un gran conjunto de los casos que se presentan son a través de insultos hacia la mujer, en relación a su pasado con otras parejas o en relación a su entorno familiar, también se presenta a través de las humillaciones indicando que no es nada eficiente con las actividades realizadas dentro del hogar, ni con el cuidado de sus hijos, minimizando sus acciones frecuentemente logrando su cometido, de hacerla sentir que es incapaz de ser mujer y madre hasta el punto que el agresor empieza a compararla con su madre insinuándole que debería ser más como ella en todo sentido, logrando naturalizar los hechos y disminuyendo el autoestima de la víctima.

### 2.2.1.2. Indicador 1: Violencia física

(Tasdemir Afsar, 2016), indica que el tipo de violencia más notable entre la población, la sociedad y las organizaciones ya sean estatales o interestatales es la violencia física debido a que es visible y sustancial, esta se ubica en el primer orden ya que implican las acciones de golpear, patear, tirar del cabello, empujar, encerrar en la casa, romper cualquier hueso del cuerpo, herir con armas de fuego u objetos punzocortantes e inclusive sustancias químicas, que dañen la integridad física de las víctimas. Así mismo refiere que la violencia física, en relación con la violencia psicológica es más denunciada ya que hay pruebas de los daños ocasionados que inclusive puede generarle alguna discapacidad u orillándolas a la muerte.

Asimismo afirma que los individuos que tratan de manipular y dominar la vida de las víctimas generalmente hacen uso directo de la violencia física la cual está conectada con los otros tipos de violencia, la violencia psicológica y la violencia sexual. Por otra parte Tran, Nguyen, & Fisher (2016), indica que las mujeres que sufren violencia ejercida por una pareja íntima, tienden a normalizar la violencia y culparse así mismas por la violencia y a largo plazo empiezan a experimentar problemas de salud mental y es allí donde hay menos probabilidades de denunciar al agresor a las autoridades, y en estas circunstancias las personas que atienden estos casos responden con menos empatía hacia las víctimas. En ese sentido nace la idea que las creencias sobre la violencia no solo influye en las víctimas también suele darse en las personas que trabajan para la comunidad en temas de violencia.

#### Figura 11

*Violencia física*



Nota: Imagen de Google de la violencia familiar

### 2.2.1.3. Indicador 3: Violencia sexual

Según Pedroso & Fortunato (2021) la violencia sexual es cualquier acto sexual consumado sin el consentimiento de la víctima, ya sea acoso o tocamientos indebidos, se caracteriza por ser un problema diversificado y múltiple de la salud pública, generalmente es cometido por la juventud, y las víctimas son mujeres, pero cuando afectan a los infantes provocan aversiones, decaimiento, angustia, traumas, además de cargas de conciencia, vergüenza, desconfianza, acciones suicidas, desórdenes alimenticios y agresividad.

Guedes et al (2016), señala que la violencia sexual en la mayoría de los casos se da en la adolescencia ya que en esta etapa, es de vulnerabilidad, además refiere que la gran mayoría de países reportan víctimas de violencia sexual entre los 15 y 19 años, en ese sentido basándose en un estudio entre los países de Asia así como el Pacífico afirman que los agresores de una edad adulta que alguna vez cometieron violación también fueron víctimas de agresión en la etapa de la adolescencia.

Por otra parte argumenta que las niñas menores de edad y jóvenes del sexo femenino que experimentan una violencia sexual en un futuro tienen problemas sexuales y reproductivos así como enfermedades venéreas, y en los casos menores de 18 años tienden a denunciar ITS, situaciones de embarazo, abortos espontáneos, etc.

#### Figura 12

*Violencia sexual en la familia*



**Nota:** Imagen de Google de la violencia sexual en la familia

#### **2.2.1.4. Indicador 4: Violencia económica**

Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del Grupo familiar (2018), nos señala que la violencia económica o patrimonial es muy común y suele pasar desprevénida siendo difícil de denunciar, se evidencia este tipo de violencia a través de la restricción de bienes de un individuo y afecta a toda la familia generalmente a las mujeres, a los infantes, a los jóvenes y adultos mayores, por ejemplo cuando el hombre subordina a la mujer por carecer de dinero para solventar las necesidades que tienen los menores del hogar, como la vivienda, la alimentación, la educación, la salud y la vestimenta.

#### **2.2.2. Sub-categoría 2: Tipos de agresores**

Amor, Echeburua, & Loinaz (2009), en su investigación señalan que las principales características de la tipología de agresores tienden a tener particularidades antisociales llegando a ser una persona psicópata que sufre depresión o con una personalidad narcisista por otro lado las personas que no tiene ningunos de estas características, sin embargo minimizan sus comportamientos violentos ejercidos ante sus víctimas, además menciona la clasificación de Gottman y expone que existe 2 clases de hombres violentos:

*Hombres violentos 1 (cobra)*, se caracterizan por ser antisociales, agresivos con sus parejas, sádicos, con rasgos psicópatas y con dependencia a un vicio, asimismo no se limitan, muestran su agresividad con su entorno social, con personas extrañas y con sus compañeros de trabajo, cuando lleva a cabo su fechoría no siente culpa y sus hechos violentos son planificados.

*Hombres violentos 2 (pitbull)*, se caracterizan por presentar trastornos de personalidad pero evitan mostrarse tal cual son en público dándose a conocer como una persona pasiva, agresiva y con tendencia a explotar en ira, cuando lleva a cabo el acto de violencia generalmente es guiado por sus impulsos de ira sin medir las consecuencias.

(Bravo, Lloret, & Escayola, 2009), enunciaron que saber la personalidad del agresor es muy relevante y esencial para determinar el problema, ya que así se obtiene una idea de cómo es el agresor y cuál es su límite para determinar su nivel de violencia y las consecuencias que puedan afectar al bienestar de las mujeres.

Los factores que repercuten en las víctimas de violencia según Illescas, Tapia, & Flores (2018) en su artículo de investigación señala que algunas mujeres en relación con sus creencias toleran la violencia debido en que su hogar le inculcaron que la mujer solo se casa una vez en la vida y es para siempre, exponiéndose ante su agresor, por otro lado algunas mujeres afirman que a veces toleran la violencia por parte de su conyugue por diversas causas: dependencia económica, por la soledad y por los hijos, además aseguran que en la niñez de sus agresores en sus hogares sus padres bebían alcohol.

#### **2.2.2.1. Indicador 1: Violentos en lo familiar de baja intensidad**

Según Hernandez & Morales (2019) son los agresores más frecuentes pero no lo hacen con una mayor severidad pero si han ejercido violencia en contra de sus parejas, violencia psicológica, física a diferencia de otro tipo de agresores.

Este patrón tiene una particularidad propia, pero no tiene mucha gravedad, se presenta a través de la violencia psicológica ejercida por su agresor, y esta se desarrolla mediante los celos es decir si el agresor visualiza a la víctima hablar con otros hombres, el agresor se muestra controlador e inseguro.

#### **2.2.2.2. Indicador 2: Violentos en lo familiar de alta intensidad**

De acuerdo con Hernandez & Morales (2019) estos agresores son más frecuentes pero lo hacen con una mayor severidad pero si han ejercido violencia en contra de sus parejas, violencia psicológica, física a diferencia de otro tipo de agresores.

En este patrón se desarrolla más ampliamente en relación a la violencia psicológica, y puede llegar extenderse al límite de restringirles a las mujeres a tener contacto con su entorno social y familiar logrando aislarlas a través de amenazas con hacerle daño a la víctima o sus allegados, con el riesgo de presentar capítulos de violencia física.

#### **2.2.2.3. Indicador 3: Violentos en general**

De acuerdo con Hernandez & Morales (2019) en este patrón la violencia física se hace presente, las agresiones son más variadas y suceden con frecuencia ejerciendo la fuerza con alguna de sus extremidades y se caracterizan por ser antisociales, agresivos con sus parejas, sadicos, con rasgos psicópatas y con

dependencia a un vicio, asimismo no se limitan, muestran su agresividad con su entorno social, con personas extrañas y con sus compañeros de trabajo, cuando lleva a cabo su fechoría no siente culpa y sus hechos violentos son planificados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

En este trabajo se precisó el propósito inicial del proyecto de investigación y se ejecutó en un entorno característico, asimismo se indica que esta investigación es de tipo básica y el diseño de investigación se caracterizó por ser de **enfoque cualitativo**, dado que estas investigaciones cualitativas no se proyectan a detalle y están sujetas a las circunstancias de cada lugar o espacio en particular, es decir que no existe dos investigaciones idénticas o semejantes ya que son elaboradas de acuerdo a las circunstancias, así lo afirmó Salas (2019) además aseguró que las características de las investigaciones cualitativas son definidas por la perspectiva del investigador al desarrollar el estudio.

En este contexto el diseño de investigación para este trabajo fue a través de la **teoría fundamentada**, ya que se utilizó la información recopilada por el investigador en relación a la zona de estudio, las cuales se tomaron como idea para la formulación de teorías que se desempeñaron como sustento para el desarrollo de la investigación, en pocas palabras la teoría fundamentada está formulada desde la percepción de la realidad que tienen los participantes de la investigación tal como lo explica Salas.

También se utilizó la investigación **descriptiva**, ya que se exploró la información y se estructuró de manera ordenada para desarrollar el trabajo de investigación, además de emplear la metodología de **estudio de casos**, en donde hay muchos datos observacionales como causa de varias evidencias, los cuales deberán coincidir en un estilo de triangulación.

Por último se realizó la investigación **documental**, donde se obtuvo información fidedigna de fuentes como diarios, bibliografías, videos, audios que nos llevaran a poder elaborar nuestro marco teórico en donde lograremos encontrar nuestras categorías a estudiar.

### 3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Según Herrera, Guevara, & Muster (2015) las categorías y subcategorías pueden ser prioritarias, es decir desarrolladas en el proceso de indagación de información que darán como resultado la identificación de ideas o temas relevantes en específico, los cuales nacerán en medio de la investigación a raíz de los objetivos generales y específicos con su respectivo desmiembre en subcategorías, formando una guía que nos orientara en el trabajo de investigación para poder exponer nuestro tema con autenticidad teórica.

A continuación estableceremos nuestras categorías y subcategorías a desarrollar en nuestro trabajo de investigación:

**Tabla 8**

*Categorías de Investigación*

<b>Numero</b>	<b>Categoría</b>
Categoría 1	Atención Integral
Categoría 2	Mujeres violentadas

**Tabla 9**

*Categorías y Subcategorías*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategorías</b>
Atención Integral	Red de Servicios
	Servicios de Atención
Mujeres violentadas	Tipos de Violencia
	Tipos de agresores

Después de establecer las categorías y subcategorías se procede a realizar la matriz de categorización, en donde se ubican los objetivos, que son esencialmente importantes para esta investigación porque nos orienta en el proyecto de investigación.

**Tabla 10**

*Matriz de categorías*

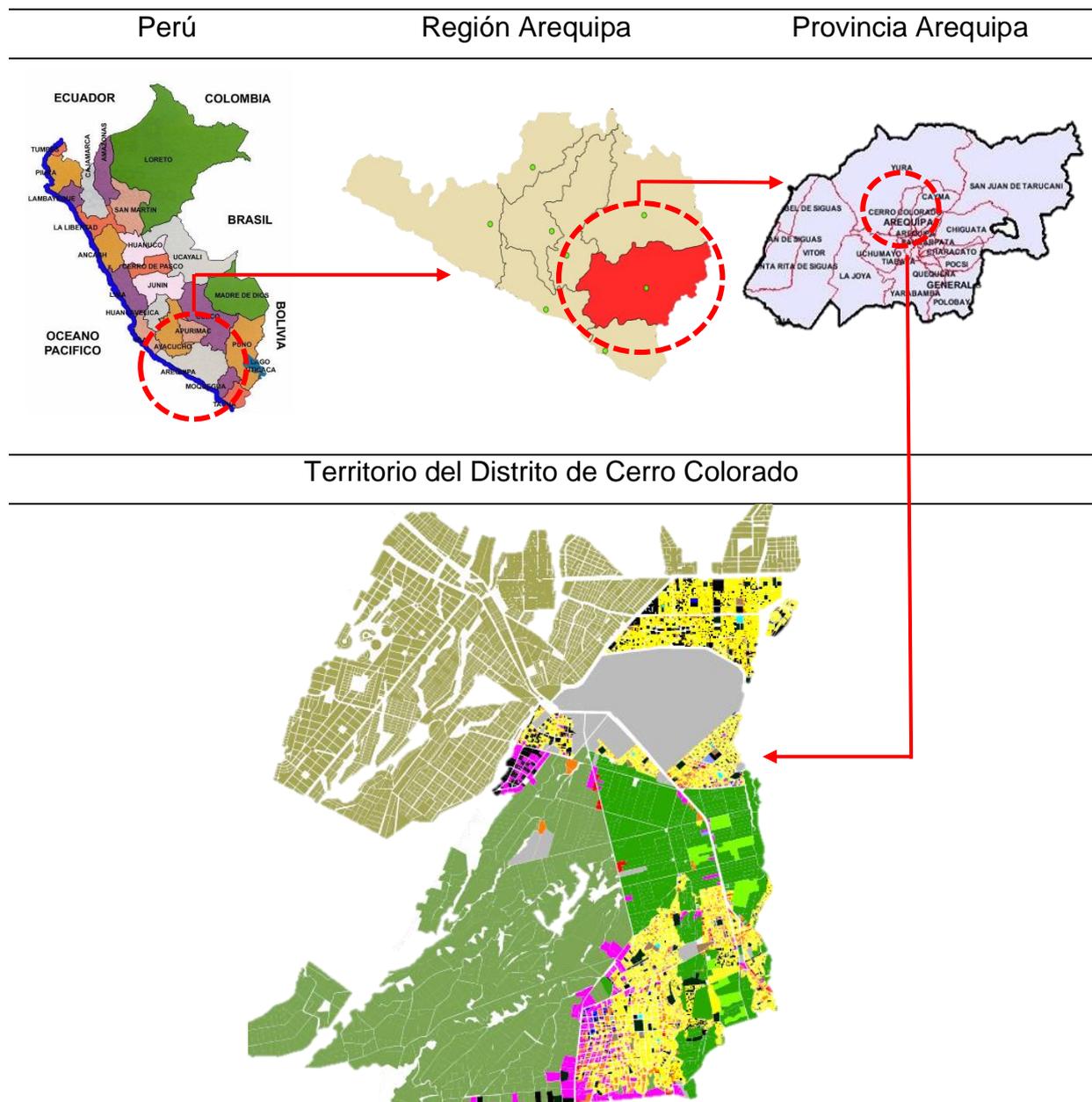
CATEGORIA	DEFINICION DE LA CATEGORIA	OBJETIVOS					
		Determinar el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado.	SUB CATEGORIA	INDICADORES	FUENTES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Atención Integral	La conceptualización de "atención integral" de acuerdo con Stalina (2011) se define como un conglomerado de acciones articuladas que tienen la finalidad, de complacer las necesidades básicas y/o esenciales de una persona, para llevar una buena calidad de vida en relación al desenvolvimiento y al empoderamiento de la persona, cabe resaltar que estas deben ser coherentes con las necesidades e intereses de la persona.	Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia.	Red de servicios de atención integral	Centro de Emergencia Mujer	Programa Nacional del Programa Aurora del MIMP	Recolección de Datos y Observación no participante.	Plataformas virtuales, libros y Ficha Técnica de Observación
		Comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo debería mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas.		Servicios de Atención			
Mujeres Violentadas	Según Pinagorte, Molina & Robles (2019) en su artículo define la violencia contra la mujer como una deficiencia de la salud pública de una magnitud epidérmica, pues lo considera como una vulneración contra los derechos humanos, es decir se considera violencia cuando un individuo procede con agresividad ante cualquier acción fundamentalmente por circunstancias socioculturales donde se acostumbra y lo vuelven como una conducta deliberada y perjudicial.	Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral, asimismo establecer estrategias para rehabilitar a los agresores.	Tipos de violencia	Atención psicológica	Consultas de especialistas y/o expertos	Entrevista	Guía de Entrevista semiestructurada y Encuestas
				Tipos de agresores			
				Violencia Física Violencia Sexual Violencia Psicológica Violencia económica			
				Violentos en lo familiar de baja intensidad			
				Violento en lo familiar de alta intensidad			
				Violentos en general			

### 3.3 Escenario de Estudio:

El escenario de estudio se ubica en el Perú, en la región de Arequipa, provincia de Arequipa, distrito de Cerro Colorado, el cual se localiza al sureste del país a 772 km de la ciudad de Lima, emplazados en un valle fluvial en un lugar desértico.

**Tabla 11**

*Ubicación geográfica del terreno*



Nota: Imágenes de Google.com/ Plan de Desarrollo Urbano de Cerro Colorado, Plan de Desarrollo Metropolitano de Arequipa (2016-2025)

El escenario de estudio en relación con la región de Arequipa, el distrito de Cerro Colorado se localiza al norte de la región con una extensión territorial 174.920 km<sup>2</sup>. es casi el 1,80% de todo el territorio de la provincia y presenta una topografía variada, irregular y casi plana, cuenta con relieves con poca pendiente, además de barrancos profundos e inaccesibles.

El crecimiento de la población en Arequipa de acuerdo a los censos nacionales se visualiza que la población del distrito aumento de forma acelerada. La población del distrito desde 1981 al 2007 aumento en un 72% con población, y la tasa de crecimiento anual es de 3.2 % que resulta ser 4 487 habitantes anualmente. De acuerdo con las proyecciones del año 2018 a nivel distrital al 2020.

**Tabla 12**

*Población proyectada del distrito de Cerro Colorado 2018 al 2020*

<b>Ubigeo</b>	<b>Departamento, provincia y distrito</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
040104	Cerro Colorado	206 393	217 894	229 142

Nota Datos obtenidos de la publicación del instituto nacional de estadística e informática.

### **3.4 Participantes**

La investigación se realizó con la participación de profesionales que trabajan en las instituciones públicas que son dirigidas por el ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables que brindan servicios a las mujeres maltratadas, donde ellos determinaran puntualmente sobre los temas a desarrollar brindando un contenido profundo y exacto sobre el tema a desarrollar y por consiguiente a establecer respuestas a la problemática.

**Tabla 13***Cantidad de participantes en consideración*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>
Atención integral	Servicios de Atención Integral	de Profesionales que laboran en las instituciones.	7
Mujeres violentadas	Tipos de violencia y tipos de agresores	Víctimas que residen en el Distrito de Cerro Colorado	30
<b>Total</b>			<b>37</b>

**Tabla 14***Lista de instituciones a visitar*

<b>Nº</b>	<b>Instituciones Publicas</b>	<b>Administración</b>
1	CEM Comisaría de Cerro Colorado	MIMP (Programa Nacional Aurora)
2	CEM- Comisaría de Paucarpata	MIMP (Programa Nacional Aurora)
3	CEM- Comisaría de Alto Cayma	MIMP (Programa Nacional Aurora)
4	CEM Regular de Miraflores	MIMP (Programa Nacional Aurora)

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El proyecto de investigación está basado en los cuidados que reciben las mujeres violentadas, se sistematizó toda la información de forma ordenada, estructurada y por etapas, para comprender mejor el tema, como primer etapa se desarrolló nuestra primera categoría, donde se identificó las infraestructuras existentes en la provincia de Arequipa en especial en el distrito de Cerro Colorado que brinden algún servicio de apoyo hacia las mujeres violentadas e indagar en los servicios que ofrecen, como segunda etapa se desarrolló nuestra segunda categoría, donde se investigó acerca del funcionamiento de las instituciones, la tipología de agresores y las tipologías de violencia.

Para recolectar la información para la primera categoría se utilizó la técnica de la ficha técnica de observación para identificar los equipamientos existentes y sus

espacios, por consiguiente también se hizo uso de la guía de entrevista semiestructurada donde se realizó visitas y entrevistas a los profesionales que laboraban en los centros de atención integral del sector público que brindaban un servicio para las mujeres violentadas, asimismo para obtener la información de la segunda categoría se usó la técnica de las encuestas, donde se aplicó a alrededor de 30 mujeres que residen en el distrito de Cerro Colorado.

Los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información fueron las visitas a campo, fichas técnicas de observación, guías de entrevistas semiestructuradas, encuestas además de las plataformas virtuales, libros, periódicos, tesis y artículos de investigación.

**Tabla 15**

*Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos en relación a las categorías*

<b>Categorías</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>Instrumentos para recolección de datos</b>
Atención integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación teórica y análisis de revisión documental</li> <li>- Observación no participante</li> <li>- Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas virtuales, libros, periódicos, tesis y artículos de investigación</li> <li>- Guía de entrevistas semiestructuradas, fichas técnica de observación, grabadora, y cuaderno de anotaciones</li> </ul>
Mujeres violentadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas y encuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de entrevistas semiestructuradas y encuestas</li> </ul>

Como se mencionó anteriormente se utilizó la técnica de la entrevista de tipo semiestructurada, las cuales son particularmente apropiadas para el inicio de cualquier tema de conversación, en donde se puede visualizar las expresiones faciales y los criterios de las personas que están relacionadas a la investigación tal

como lo indica Mata (2020), por otro lado Piza, Amaiquema & Beltran (2019) nos apunta que este tipo de entrevistas estan sujetas al criterio del investigador ademas nos refiere que las preguntas de la entrevista deberan estar elaboradas de lo general a lo específico, es decir que al principio deberan estar las preguntas de mayor complejidad y despues las preguntas abiertas donde los entrevistados nos comenten su percepcion del tema.

Tambien se utilizó la técnica de la observación no participante, es decir que el investigador no sera partícipe del grupo que estudia, pero su finalidad es de obtener información selectiva de la realidad humana, en conclusión precisar las condiciones físicas y sociales del entorno, reconocer y detallar las interacciones sociales y los comportamientos, cabe mencionar que la información recolectada debe ser reafirmada por medio de las observaciones participantes y de las entrevistas directas con los entrevistados de la investigación, como lo indica Escudero & Cortez (2018).

**Tabla 16**

*Validez de instrumentos de recolección de datos*

<b>Instrumento</b>	<b>Fecha de Validación</b>	<b>Validador</b>
Guía de entrevista	27/02/2022	Dr. Arq. Luis Miguel Cuzcano Quispe
semiestructurada, encuesta y ficha de	28/02/2022	Arq. Hilda Ramos Rivera
observación	28/02/2022	Arq. Carlos Alberto Chire Pinto

Además se utilizó la ficha técnica para detallar las técnicas importantes de cada categoría en investigación.

**Tabla 17***Primera ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos*

<b>Guía de entrevista semiestructurada</b>	
<b>Categoría</b>	Atención integral y mujeres violentadas
<b>Técnica</b>	Entrevista
<b>Instrumento</b>	Guía de entrevista semi estructurada
<b>Nombre</b>	Guía de entrevista semiestructurada dirigido al personal de los centros de atención integral para mujeres violentadas
<b>Autor</b>	Muñoz Delgado, Barbara Deyanire
<b>Año</b>	2022
<b>Extensión</b>	Consta de 18 Ítems
<b>Correspondencia</b>	Los ítems estarán en función de los objetivos planteados y a las categorías a investigar
<b>Duración</b>	30 minutos
<b>Aplicación</b>	7 profesionales

**Tabla 18***Segunda ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos*

<b>Encuesta</b>	
<b>Categoría</b>	Mujeres violentadas
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Encuesta
<b>Nombre</b>	Encuesta sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigida a las víctimas de violencia
<b>Autor</b>	Muñoz Delgado, Barbara Deyanire
<b>Año</b>	2022
<b>Extensión</b>	Consta de 15 Ítems
<b>Correspondencia</b>	Los ítems estarán en función de los objetivos planteados y a las categorías a investigar
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Aplicación</b>	30 personas

**Tabla 19**

*Tercera ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos*

<b>Ficha de Observación</b>	
<b>Categoría</b>	Atención Integral
<b>Técnica</b>	Observación no participante
<b>Instrumento</b>	Ficha de observación
<b>Nombre</b>	Ficha de observación sobre la red de servicios de atención para las mujeres violentadas del distrito de cerro colorado
<b>Autor</b>	Muñoz Delgado, Barbara Deyanire
<b>Año</b>	2022
<b>Extensión</b>	Consta de 6 Ítems
<b>Correspondencia</b>	Los ítems estarán en función de los objetivos planteados y a las categorías a investigar
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Aplicación</b>	4 infraestructuras

### **3.6 Procedimiento**

La investigación se desarrolló estratégicamente mediante etapas donde se fundamenta los temas a desarrollar.

- **Etapas 1: Selección del tema**, esta idea surgió en contestación de la problemática que se encuentra en el distrito de Cerro Colorado – Arequipa.
- **Etapas 2: Descripción de la introducción tema**, en el cual se expone respecto a las infraestructuras de protección social y de los servicios de atención que ofrecen para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.
- **Etapas 3: Elaboración del marco teórico**, se indicó y preciso el marco teórico por categorías, en donde se desglosa a través de subcategorías e indicadores correspondientes a cada una, a través de referentes relacionados al tema de investigación.
- **Etapas 4: Planteamiento del problema**, consecuencia de la verificación del objetivo general con el propósito de la investigación.

- **Etapa 5: Elaboración de la justificación del estudio**, se describen desde un enfoque social, teórico y político de la investigación.
- **Etapa 6: Establecer objetivos**, el objetivo general demuestra lo que se quiere obtener en el estudio de igual forma que los objetivos específicos tienen el mismo propósito.
- **Etapa 7: Elección del tipo y diseño de investigación**, se establece el enfoque de la investigación, los diseños de investigación de la información recogida. Esta tesis será de un enfoque cualitativo, de diseño de teoría fundamentada y de nivel descriptivo.
- **Etapa 8: Elección del escenario de estudio**, se determina el lugar donde se va recolectar la información de acuerdo a un enfoque cualitativo. Luego se realiza una investigación de las infraestructuras que se va a visitar el investigador y determina sus técnicas de recaudación de información.
- **Etapa 9: Especificar las técnicas e instrumentos de recolección de datos**, se hará uso de la técnica del análisis de revisión documental, la observación no participante y las entrevistas a través de guías de entrevistas, fichas de observación, plataformas virtuales, libros, tesis y artículos de investigación
- **Etapa 10: Formulación de la matriz de categorías**, posteriormente de obtener la información se analizara y se formulara la matriz de categorías, precisándolas conceptualmente por teóricos, así mismo se desarrollara las subcategorías, indicadores, fuentes, técnica e instrumentos.
- **Etapa 11: Validación de los instrumentos**, una vez lista la matriz de categorías, se procederá a consultar con especialistas o expertos en el tema, para verificar la validez del instrumento y resolver cualquier tipo de observaciones imprevistas.
- **Etapa 12: Corrección de los instrumentos**, se solicitará la ficha de validación completa por los expertos en el tema y finalmente se modificará los instrumentos según las observaciones dadas.
- **Etapa 13: Adaptación de los instrumentos**, se lleva a cabo la adaptación de los instrumentos en el escenario de estudio, adjuntando fotografías, grabación de audio y video.

- **Etapa 14: Registro de datos**, escribir los resultados de cada objetivo de la investigación en Excel o Word.
- **Etapa 15: Comprender los resultados**, se interpreta una discusión de los resultados con los teóricos por cada objetivo.
- **Etapa 16: Redactar las conclusiones y recomendaciones**, se determina las conclusiones y recomendaciones por los objetivos del estudio.

### 3.7 Rigor científico

El rigor científico es la precisión científica del correcto manejo de la información, que ocurre a lo largo de la investigación: planificación, recolección, procesamiento y análisis, contribuyendo así a la calidad de información, su representación, confiabilidad de los datos; en pocas palabras es el que determina la calidad, la confiabilidad y la transparencia de la información y la cantidad de datos necesarios que brindan los participantes en la investigación, para la formulación creativa de matrices de procesamiento, así es como lo define Espinoza (2020).

Así mismo haremos uso de la herramienta de la triangulación de las categorías y subcategorías para nuestra investigación.

**Tabla 20**

*Codificación de la triangulación de las categorías y subcategorías*

CATEGORÍA		SUBCATEGORÍA	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
C1	Atención integral	C1.1	Red de servicios
		C1.1.1	Centro de Emergencia Mujer
		C1.1.2	Línea 100
		C1.1.3	Chat 100
		C1.1.4	Servicio de Atención Urgente (SAU)
		C1.1.5	Hogar de refugio Temporal (HRT)
		C1.2	Servicios de atención

		C1.2.1	Atención psicológica
		C1.2.2	Atención médica
		C1.2.3	Atención legal
		C1.2.4	Atención social
		C2.1	Tipos de Violencia
		C2.1.1	Violencia Física
		C2.1.2	Violencia Sexual
		C2.1.3	Violencia Psicológica
		C2.1.4	Violencia económica
C2	Mujeres violentadas	C2.2	Tipos de Agresores
		C2.2.1	Violentos en lo familiar de baja intensidad
		C2.2.2	Violento en lo familiar de alta intensidad
		C2.2.3	Control violento regular
		C2.2.4	Violentos en general

### 3.8 Método de análisis de datos

Según Guerrero (2016), en el método de análisis de datos, nos indica que una vez adquirida la información total, uno debe empezar a resumir, clasificar, reducir y contrastar la información con la finalidad de obtener una realidad del estudio más concreta, este método se desarrolla a lo largo de la investigación hasta ir armando los objetivos en relación a la evolución del estudio, a veces suele que en el transcurso de recaudación de información pueden variar los objetivos.

El investigador es el encargado de analizar y organizar la información empleando procesos que faciliten la interpretación de cada uno de los objetivos, se utilizarán los siguientes métodos:

- **Indagar información para elaborar el marco teórico**, se aplicó el resumen como método para explicar los conceptos importantes de la investigación.

- **Redactar los objetivos**, se redactó los objetivos en relación a las definiciones de las categorías, que establecieron el motivo de la investigación.
- **Formulación de la matriz de categorías**, las categorías se desarrollaron en relación de los objetivos y las definiciones cruciales del estudio.
- **Técnicas de recolección de datos**, por el enfoque cualitativo en la que se desarrollara este estudio se determinó que la entrevista y la observación serán las técnicas utilizadas para recoger información verídica y concisa de los entrevistados.
- **Instrumentos de recolección de datos**, se empleara una guía de entrevista semiestructurada para los profesionales que laboran en las organizaciones del sector público que estén relacionados con el tema, además de desarrollar una ficha de observación.
- **Aplicación de Instrumentos**, la guía de entrevista semiestructurada y la ficha de observación se usaran para recoger datos fundamentales por los expertos en el tema y las fichas de observación serán realizadas por el investigador con el objeto de contrastar los objetivos elaborados.
- **La matriz de categorías**, es el resumen donde se puede visualizar las definiciones de las categorías, los objetivos general y específicos, las subcategorías, los indicadores, las técnicas y por últimos los instrumentos que se utilizarán para desarrollar la investigación.

### 3.9 Aspectos éticos

Durante la elaboración del proyecto de investigación se tomaron en cuenta, los principios y la ética de los profesionales entrevistados y se recolecto información verídica, fidedigna y legítimas para llevar a cabo las metas de la investigación, reconociendo los derechos de autor. A continuación se detallara los criterios éticos de la investigación cualitativa.

- Valor científico, la investigación plantea generar mejores estilos de vida y que se genere soluciones a la problemática estudiada.
- Validez científica, determinar una idea que proporcione conocimientos de confidencialidad, de información congruente, con un marco teórico sustentado con fuentes de información fidedignas y por último con un

lenguaje coherente para que sea fácil de entender el estudio por otros investigadores.

- Selección de participantes, asegurar que los participantes sean elegidos porque tienen conocimiento en el tema y estén inmersos en la problemática.
- Evaluación por especialista, la información recolectada será evaluada por especialistas en el tema de acuerdo a su criterio, además deberá cumplir con los estándares de calidad y de ética.
- Derechos de autor, los participantes deberán estar conforme de su participación en la investigación, además en el análisis de revisión documental se referenció los artículos, revistas, tesis entre otros en los cuales se consideró los derechos de autor.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se analizará toda la información recolectada de los instrumentos que se emplearon para la formulación de la presente tesis.

##### **RESULTADOS**

###### **Categoría 1: Atención Integral**

**Objetivo específico N° 1: Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia.**

Para responder este objetivo nos basaremos en la bibliografía teórica recopilada en el marco teórico donde menciona la red de servicios que ofrece el estado a través del ministerio de la mujer, asimismo nos respaldaremos con la información recolectada a través del instrumento de recolección de datos denominada: *ficha de observación sobre la red de servicios de atención para las mujeres violentadas*, donde se realizó 4 visitas a campo para saber la localización, el objetivo y los ambientes que ofrecen las instituciones, además se determinará la cobertura de atención de estas mismas. Por otra parte con la aplicación del instrumento de la guía de entrevistas semiestructuradas sabremos qué servicios brinda este tipo de instituciones.

A continuación se muestra un extracto de la guía de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas de los Centro de emergencia mujer de los distritos de Cerro Colorado, Miraflores, Paucarpata y Cayma.

*Pregunta 1: ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución? C. 1.*

Somos un servicio multidisciplinario donde se brindan los servicios de atención psicológica, social y legal básicamente. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Son 3 básicamente, el primero el servicio de psicología después el servicio de trabajo social y por último el servicio del área legal. (Lic. Psicología J.J.S.A.)

En este centro de emergencia mujer brindamos orientación, patrocinio jurídico, atención social y acompañamiento psicológico a víctimas de violencia, violencia física, psicológica, violencia sexual y también temas donde tiene que ver la discriminación hacia la mujer por su condición de tal, entonces en ese sentido acompañamos a las víctimas brindando sus servicios, el área legal lo que hace es impulsar el proceso judicial y finalmente llegar a una sentencia condenatoria para la parte agresora, aparte de eso si la víctima necesita también lo que es un apoyo en lo que respecta a un refugio también contamos con los refugios temporales pero eso ya lo hace el área social conjuntamente con el área interviniente, nosotros trabajamos por equipos intervinientes, y dentro de nuestros equipos hay abogados, psicólogos y asistentes sociales.(Dra. Abogada S.B.Q.)

El CEM de Miraflores brinda un servicio multidisciplinario en apoyo a todas esas víctimas de violencia familiar o violencia contra la mujer por ello tenemos el servicio de psicología, el servicio social y el servicio del área legal. (Dra. Abogada N.C.C.)

Se brinda atención social, psicológica y legal. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Los servicios que brinda la institución del centro de emergencia de mujer es el servicio legal, un servicio totalmente gratuito lo que es el servicio legal para el acompañamiento expresamente la denuncia, también se da el servicio de atención psicológica y también lo que es la evaluación social. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.)

### **Sub Categoría 1: Red de servicios de atención integral**

En torno a esta sub categoría, hay que tener en cuenta que es importante conocer la red de servicios de atención que brinda las instituciones públicas y privadas debido a que ofrecen soluciones a favor de la integridad de las víctimas, además de orientar en la toma de decisiones de la víctima que determinará la solución de los problemas que ella padece, las decisiones que ella tome serán ejecutadas de manera oportuna y eficiente para satisfacer sus necesidades.

A continuación se muestra un extracto de la guía de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 2: ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral? C.1.1.*

Nosotros trabajamos con la comisaría de manera directa y bueno con los servicios de nuestro programa como son línea 100, los hogares de refugio temporal, también se trabaja interinstitucionalmente con la fiscalía y el poder judicial pero de atención integral creo que serían las ONG creo que hay una o dos ONG que prestan servicios similares a los nuestros, pero así como el nuestro ninguno. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Interinstitucionalmente si se hace sobre todo que tiene que ver los que están relacionados con el sistema de justicia, por ejemplo en mi caso en particular cuando hay una denuncia específicamente y en la cual se solicite que haya evaluación psicológica muchas veces nos llevan al lugar de los hechos que puede ser el mismo domicilio o inclusive puede ser una institución en este caso como la comisaría o en otras situaciones también para darles contención emocional que puede ser en la dirincrí, inclusive en instituciones como hospitales o inclusive en el mismo Ministerio Público o en el juzgado entonces de acuerdo a eso se coordinan para tener una atención completa y del mismo modo se coordina con el resto de áreas de esa forma. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Bueno trabajamos con la Policía Nacional del Perú, el poder judicial, el Ministerio Público, el ministerio de justicia, que son otras entidades que también brindan esos servicios, no en si lo que es el acogimiento propiamente dicho a la víctima, pero sí interviene mucho el poder judicial porque emite y sentencia finalmente los casos de agresiones y el ministerio de justicia cuenta también con abogados, el ministerio público hace la investigación de caso y esos son los organismos con los que trabajamos policía nacional que son los que reciben las denuncias. (Dra. Abogada S.B.Q.)

No conozco otra red de atención integral. ¿Ustedes no trabajan interinstitucionalmente con otras organizaciones? (entrevistador). Trabajamos si, básicamente pero dependiendo, a ver cómo te digo dependiendo de cada caso en particular, pero si se trabaja con centros de salud, se trabaja con el ministerio de

justicia, después con algunas municipalidades por medio de la trabajadora social para ver todo el tema social. (Dra. Abogada N.C.C.)

En general se trabaja con la fiscalía, Juzgados, PNP, SAU, Policía. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Claro, hay diferentes instituciones que pueden brindar la atención, se puede derivar por parte del CEM al ministerio público, como también al poder judicial, se puede atender también estos casos que hay. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.)

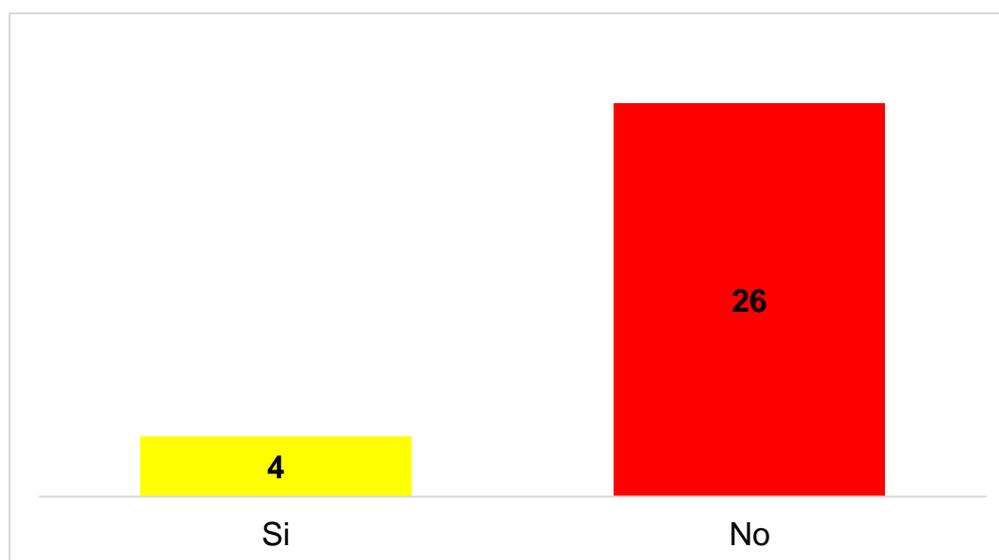
Asimismo se muestra un extracto de la encuesta sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigido a las víctimas de violencia.

*¿Conoce usted alguna institución que brinde una atención integral a las mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado? C.1.*

De las 30 personas encuestadas, la mayoría indicó que no conocían ningún centro de atención integral en el distrito de Cerro Colorado, es más señaló que deberían implementarse porque existen mujeres que desconocen sus derechos.

#### **Gráfico 1**

*Respuestas respecto a los centros de atención integral.*



**Nota:** Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

#### **Indicador 1: Centro emergencia mujer**

Acerca a este indicador, se afirmó que en la provincia de Arequipa existe 13 centros de emergencia mujer, 9 ubicados en comisarías y 4 ubicados independientemente

llamados regulares, se realizó la visita a 3 centro emergencia mujer comisarías y 1 centro emergencia mujer regulares donde se analizaron varios aspectos desde las estrategias de localización, su objetivo, los ambientes que ofrecen y la cobertura de atención.

A continuación, se detallará los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación de la ficha de observación.

### **Figura 13**

*Centro de emergencia mujer comisaría de Cerro Colorado*



**Nota:** Fotografía del CEM ubicado dentro de la comisaria de Cerro Colorado.

*La primera visita* que se realizó fue al Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cerro Colorado – Arequipa, ubicada en la avenida Alfonso Ugarte cuadra 2 SN - distrito de Cerro Colorado, provincia de Arequipa, este centro atiende las 24 horas del día de los 7 días de la semana, cuenta con los siguientes ambientes: área de admisión, sala de entrevista, área de atención social, área de atención legal, área de atención psicológica y los servicios higiénicos, su objetivo es brindar el servicio de atención psicológica, atención legal y atención social para víctimas de violencia familiar , de acuerdo con el aforo de esta institución el número de trabajadores en el turno de día son 5 personas y el turno de tarde son de 5 personas, y el turno de noche 3 personas y 1 coordinador, en total 14 especialistas, en relación con el número de usuarias que se pueden atender a la vez es 5 mujeres.

Asimismo este centro de emergencia mujer se encarga de asistir a toda la población del distrito de Cerro Colorado y del distrito de Yura, las estrategias que utilizaron los CEM en ubicarse dentro de las comisarías, es debido a que mayoría de población por instinto acude casi siempre a la comisarias para denunciar cualquier suceso de violencia y es la misma comisaría que ofrece información acerca de esta instituciones que se encargan de velar por las personas vulnerables que sufren de violencia y es ahí que los deriven a los CEM, que inclusive se encuentra dentro de sus instalaciones esto hace que dos instituciones trabajen de manera interinstitucional y de manera conjunta por el bien de salvaguardar el bienestar de la víctima, además cabe indicar que cuenta con espacios limitados, tal como se observa en la figura 13 y en el Anexo C.

Como *segunda visita* se realizó en el Centro Emergencia Mujer Comisaría de Miguel Grau – Arequipa, ubicada en la avenida Miguel Grau Mz 39 Lt 14 - distrito de Paucarpata, provincia de Arequipa, este centro atiende las 24 horas del día de los 7 días de la semana, cuenta con los ambientes de área de admisión, área de seguimiento, sala de entrevistas ,área legal, psicológica y social, brindan el servicio de atención psicológica, atención legal y atención social para víctimas de violencia familiar, según el aforo de estas instituciones el número de trabajadores en el turno de día son 4 personas, turno de tarde son 3 personas y el turno de noche son de 3 personas y un coordinador en total 11 especialistas, y el número de usuarias que se pueden atender a la vez es a 4 mujeres.

Asimismo este centro de emergencia mujer se encarga de asistir a toda la población del distrito de Paucarpata y del distrito de Chiguata, cabe indicar al está dentro de las instalaciones de la comisaría y cuenta con espacios ligeramente pequeños, tal como se observa en la figura 7 en el Anexo C.

**Figura 14**

*Centro de emergencia mujer comisaría de Miguel Grau - Paucarpata*



**Nota:** Fotografía del CEM ubicado dentro de la comisaría de Miguel Grau – distrito de Paucarpata

Como *tercera visita* se realizó al Centro Emergencia Mujer Regular - Miraflores, ubicada en la avenida San Martín N° 4103, distrito de Miraflores, provincia de Arequipa, este centro atiende las 24 horas del día de los 7 días de la semana, cuenta con los ambientes de Área de Admisión, Área de Seguimiento, Área de Atención social, Área de atención legal, Área de Prevención y Promoción

y los servicios higiénicos, brindan el servicio de atención psicológica, atención legal y atención social, según el aforo de estas instituciones el número de trabajadores en el turno de día son 9 personas, el turno de tarde son de 5 personas, y el turno de noche son de 4 personas y una coordinadora en total 19 especialistas, número de usuarias 12.

Asimismo este centro de emergencia mujer se encarga de asistir a toda la población del distrito de Miraflores y distritos aledaños, cuentan con toda la segunda planta de un edificio, y sus instalaciones son más amplias, acogedoras y pueden atender más usuarias.

### Figura 15

*Centro de emergencia mujer regular - Miraflores*



**Nota:** Fotografía del CEM regular del distrito de Miraflores

**Figura 16**

*Centro de emergencia mujer comisaría Acequia Alta - Cayma*



**Nota:** Fotografía del CEM comisaría Acequia Alta, del distrito de Cayma

Como *Cuarta visita* se realizó al Centro Emergencia Mujer Comisaría Acequia Alta, ubicada en la avenida Miguel Grau N° 903 - distrito de Cayma, provincia de Arequipa, este centro atiende las 24 horas del día de los 7 días de la semana, cuenta con los ambientes del area de admisión, área de seguimiento, área

de atención social, área de atención legal, sala de entrevistas, sala del personal y los servicios higiénicos, brindan el servicio de atención psicológica, atención legal y atención social, según el aforo de estas instituciones el número de trabajadores en el turno de día son 5 personas y el turno de noche son de 3 personas, y el número de usuarias que se pueden atender a la vez es a 4 mujeres.

Asimismo este centro de emergencia mujer abastece a toda la población del distrito de Cayma.

Del mismo modo, se muestra un extracto de la aplicación de la guía de entrevista semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 03: ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente? C.1.1.*

La finalidad de los centros de emergencia mujer es brindar la atención integral aquellas personas que denuncian o víctimas de violencia física, sexual económica y/o psicológica. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿Y en el caso de los hogares de refugio temporal cuál es su finalidad? (entrevistador) Ya son establecimientos de acogida para aquellas mujeres que no cuentan con redes familiares y están en una situación de riesgo de vivir nuevamente una situación de violencia o donde su vida se vea involucrada en el riesgo de vivir violencia realmente alto. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿Acá en Arequipa existen hogares de refugio temporal? (entrevistador) Si, del ministerio de la mujer existen dos, ubicado en Cayma y Paucarpata. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿En el caso de servicio de atención urgente cuál es su finalidad? (entrevistador). Es un servicio no, que como lo dice su nombre, intervienen en los casos donde el riesgo de la persona usuaria, de la persona denunciada o de la víctima de violencia de vivir una situación de violencia es muy alta o los hecho de violencia que haya vivido hayan sido muy grave y entonces en ese momento requiere de una atención exclusiva. (Lic. Psicología G.Y.M.)

El objetivo o la finalidad como tal, es prevenir, atender todo tema de violencia contra la mujer del grupo familiar de género, con la finalidad de salvaguardar la integridad de cada uno de ellos. ¿En el caso de hogar de refugio temporal cuál sería su propósito? (entrevistador). En los hogares de refugio temporal sobre todo son

para inserción, que significa por ejemplo en el hogar del refugio temporal cuando se detecta que hay una situación de violencia extrema o severa lo que hacemos nosotros como centro de emergencia mujer es coordinar con el hogar de refugio temporal con el fin de que la persona sea insertada y que no esté en riesgo de ser violentado nuevamente o inclusive que ponga un riesgo contra su vida contra el presunto agresor, entonces el fin básicamente nosotros es vincular y coordinar para su inserción en el lugar de refugio temporal. ¿Cuándo hable de riesgo severo me imagino que debe haber un moderado y medio, qué características tiene cada uno? (entrevistador). Ya, es dependiendo de las situaciones en general porque todo es un complejo no, pero tal vez de un modo más específico de poder conocer o elaborar o tener estas categorías tiene que ver con el riesgo que se atente contra la vida misma, si hay un riesgo severo tiene que ver con por ejemplo con que la persona no sólo ejerce violencia psicológica sino física hablemos de golpes moretones que usen cuchillo algún tipo de instrumento que dañe y quiera atentar contra la vida de la persona entonces es un riesgo severo, cuando es un riesgo moderado se entiende que no hay ello pero sin embargo hay una situación latente en la cual puede pasar y en el leve básicamente son pues situaciones donde más que todo hay insultos agravios de esa naturaleza pero que no conllevan un sistema en el cual la persona en su domicilio o lugar donde se genere la violencia vaya a tener un riesgo y sobre todo con el tiempo por ejemplo si es un riesgo severo estamos hablando de corto tiempo la violencia semanalmente, interdiario y si es moderado es cada 15 días o mensualmente y en el caso leve cada mes o mes y medio entonces varía también, son una serie de factores para que se consignan para que se pueda considerar leve, moderado o severo. ¿Cuál sería la finalidad del servicio de atención urgente la atención urgente? (entrevistador). La atención urgente de por sí, a ver cómo le explico es un servicio alternativo pero igual que el nuestro, pero se podría decir que es una institución aparte de la nuestra pertenece al Ministerio de la mujer pero sin embargo tiene sus propios objetivos en un centro de atención urgente como su nombre lo dice es que ellos acuden inmediatamente cuando hay una situación que sea de riesgo de moderado a severo, entonces si lo comunica, por ejemplo puede comunicar con nosotros, con la policía, con el Ministerio público ellos inmediatamente asisten a la víctima en el momento preciso para darle toda la atención posible, entonces por eso de ahí su nombre, bueno fuera

de ello que como les vuelvo a repetir como somos instituciones diferentes, se en general pero fuera de ello el que tenga más objetivos como tal, lógicamente tendría que preguntar a los que trabajan en el área como tal, ¿Pero ellos suelen derivar a las víctimas acá o ellos se hacen cargo de hacer seguimiento?(entrevistador). Coordinamos, por ejemplo el servicio de atención urgente inmediatamente asiste a las víctimas, trabajamos con ellos sobre todo en el caso de derivación cuando hay un caso de seguimiento, ha pasado la denuncia, han hecho la evaluación respectiva y los derivan a nosotros para hacer el seguimiento o también puede ser una evaluación específicamente de la víctima, entonces prácticamente ellos atienden primero y después lo derivan para que nosotros continuamos con el seguimiento, inclusive hay veces nosotros también podemos manejar por ejemplo un caso cuando nos sobrecargamos de trabajo porque también nosotros trabajamos con atenciones urgentes derivamos también al servicio de atención urgente para que ellos también lo puedan asumir, entonces básicamente es una coordinación conjunta para los casos de violencia que se atienden aquí. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

La finalidad del Centro de emergencia mujer es brindar apoyo integral a las víctimas, apoyarlas en este ciclo de violencia que está suscitándose en ellas y más que todo insertándolas a la sociedad para que no estén viviendo esos episodios de violencia y poco a poco puedan salir del círculo de la violencia como lo mencione. (Dra. Abogada S.B.Q) ¿En el caso de hogar de refugio temporal cuál es su finalidad? (entrevistador). Bueno esta información te puede brindar las trabajadoras sociales, por lo que yo sé, es que ellas las insertan hasta que salgan sus medidas de protección, porque las medidas de protección en base a ellos, ellas salvaguardan su integridad hasta que salgan, se insertan y ahí sé que hay una psicóloga, una asistente social, entonces las motivan a tratar salir de este círculo de violencia que ellas viven y también prestarles lo que es una acogida de vivienda por el momento en vista que puedan tener algún riesgo con la persona que los ha agredido. (Dra. Abogada S.B.Q) ¿En el caso de servicio de atención urgente cuál es su finalidad? (entrevistador), Ese es el SAU, hace la misma función que un centro de emergencia mujer pero se aboca a temas de urgencia por eso se le llama servicios de atención urgente o a casos prensa ellos se abocan atender un caso por día, de repente sale una noticia de un caso de feminicidio inmediatamente se

trasladan y brindan el soporte, la atención y el apoyo legal a los familiares, esa es su función. (Dra. Abogada S.B.Q)

Brindar apoyo a todas las víctimas de violencia familiar o violencia contra la mujer. (Dra. Abogada N.C.C.). ¿Y en caso de los hogares de refugio temporal, cuál sería su finalidad? (entrevistador). Los hogares de refugio temporal básicamente la finalidad es brindar acogimiento aquellas víctimas de violencia familiar pero la diferencia entre el hogar de refugio es que ellos no brindan servicio legal, ellos no te llevan el proceso, ellos no te hacen evaluaciones psicológicas y ellos tampoco te hacen informes digamos sociales, ellos solo brindan el acogimiento después del que CEM interviene, ellos digamos brindan ese servicio de acogimiento. (Dra. Abogada N.C.C.). ¿Y en caso de servicio de atención urgente, cuál sería su finalidad? (entrevistador). Ellos de igual manera que el CEM atienden todos aquellos casos de violencia contra la mujer o integrantes de la mujer en el núcleo familiar, pero en una primera instancia nada más es decir cuando el hecho se suscita inmediatamente, ellos van acompañan a la víctima, realizan en algunos casos la denuncia y se apersonan en el proceso pero solamente hasta cuando se consigan las medidas de protección de ahí el caso ya es derivado a los centros de emergencia de la mujer, la diferencia entre el CEM y el SAU es que el CEM te lleva todo tu proceso, los años que puedan durar el SAU solamente interviene hasta la etapa de medidas de protección. (Dra. Abogada N.C.C.)

¿Cuál es la finalidad de los centros emergencia mujer? (entrevistador). Brindar atención integral a todas aquellas personas víctimas de violencia familiar, física, económica y sexual. ¿Cuál es la finalidad de los hogares de refugio temporal? (entrevistador). Albergar todas aquellas personas o víctimas de violencia con riesgos moderado o severo de violencia. ¿Cuándo una violencia es de riesgo moderado? (entrevistador). Son aquellas que inician con amenazas de muerte, viven con los agresores o tienen acceso al agresor o los agresores que consumen bebidas alcohólicas o pueden atentar contra la persona o víctima. ¿Cuándo una violencia es de riesgo severo? (entrevistador). Cuando existen tentativas de feminicidio que realizaron el hecho y que la víctima se haya salvado, aquí las amenazas de muerte son más frecuentes, agreden a los integrantes de la familia, aumenta la frecuencia de episodios de violencia. ¿Cuál es la finalidad de los

servicios de atención urgente? (entrevistador). Interviene con urgencia por eso su nombre ante cualquier violencia sexual, psicológica en fragancia, en el acto, este equipo cuenta con su oficina y existe (1) SAU para todo Arequipa. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Es atender a todas las mujeres, niños, adultos mayores, personas vulnerables en situación que puedan sufrir de violencia familiar y de tal forma se les hace su acompañamiento al proceso de su denuncia para que se puedan articular con la fiscalía, con el poder judicial para que les den las medidas correctivas y emita pues medidas de protección a estas víctimas que sufren de violencia familiar y tengan el acceso a la justicia. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.). ¿Cuál sería la finalidad de los hogares de refugio temporal? (entrevistador). Los hogares de refugio temporal están dados para todas aquellas personas que no tengan una red familiar, hay muchas personas violentadas, mujeres, niños, adultos mayores no tienen familia o un soporte familiar, entonces en esos casos y también donde su vida esté en riesgo de tal forma que no podría seguir con la convivencia con la persona que la agrede y por la seguridad de ella, así como de sus hijos y derecho habientes es que se ha creado estos hogares de refugio temporal que ha creado por medio del ministerio de la mujer como también por parte de la beneficencia, también hay hogares. ¿En el caso de servicio de atención urgente, cuál sería su finalidad? (entrevistador). Los SAU es poder atender inmediatamente los casos que hay, casos que en sí totalmente severos que necesiten ser atendidos inmediatamente en cuanto su atención y esta sea bastante oportuna la atención. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.)

### **Indicador 2: Línea 100**

Respecto a este indicador, nos respaldaremos de la guía de entrevista semiestructurada y de la encuesta para conocer acerca del propósito y la importancia de la línea 100 dentro de la red de servicio, para detectar casos y derivarlos a los servicios de atención urgente o centros de emergencia de mujer.

### **Indicador 3: Chat 100**

De igual manera con este indicador, nos respaldaremos de la guía de entrevista semiestructurada y de la encuesta para conocer acerca del propósito y la

importancia del chat 100 dentro de la red de servicio y saber acerca de los usuarios que lo utilizan.

En sentido, se muestra un extracto de la aplicación de la guía de entrevista semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 04: ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100? C1.1.1.*

Claro que sí, son servicio que son muy accesibles a la ciudadanía dónde básicamente la atención son las 24 horas y hay confidencialidad, hay atención y las personas se prestan estos servicios pues son especialistas, son psicólogos son abogados que tienen un buen conocimiento en el tema y lo que brindan es la orientación según sea el caso. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿En el caso del chat y en qué usuarios lo utilizan? (entrevistador). De aquí de las personas generalmente son las más jóvenes, adultos no, son los jóvenes que interaccionan o que de repente está en una situación de duda y no quieren de repente que alguien escuché su conversación, lo escribe, claro a porque en la línea 100 tienes que hablar a cambio el chat es solo escribir y nada más. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Por supuesto que sí, porque muchos de los casos que nos llegan a nosotros tenemos 3 fuentes no que es fichas de notificaciones internas generadas por nosotros mismos como los que usted puede ver aquí, lo otro son las líneas 100 que son llamados que hacen las personas de forma anónima no pueden ser de ellos mismos o de terceros y el chat 100 que también, sobre todo jóvenes no, que pueden escribir pueden indicar algún hecho violencia a través de ello es que nosotros asistimos y vemos hechos de violencia y asistimos en este caso por ejemplo las visitas domiciliarias, nos llamamos como informantes a fin de ver si específicamente hay un caso por atender por nuestra parte entonces para nosotros es muy importante es la línea 100, y el chat 100, es por decirlo va de la mano con nosotros. ¿De esa ficha que usted me menciona, si yo veo un acto de violencia yo puedo venir y llenar esa ficha y ya ustedes le hacen seguimiento? (entrevistador). Hay varias formas porque puede venir la persona nos puede llamar a través de nuestros números que les proporcionamos y que conocen la mayoría de veces las comisarías manejan nuestro número del centro emergencia mujer de Miraflores, en

algunas ocasiones las propias víctimas hay veces tienen nexos y conocen de otras personas o de alguna otra forma dan conocimiento del centro de emergencia mujer de Miraflores y pueden hacerlo a través del teléfono nos llaman nos consignan con lo cual nosotros solicitamos siempre, datos de la persona presunta víctima, su dirección porque es importante para poder acercarnos, si hay un número de referencia de contacto y también los nombres de la presunta agresora y también el riesgo, entonces esos datos básicos lo consignamos y nosotros atendemos el caso. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Sí, porque en ellos se puede identificar a personas que son víctimas de casos de violencia física, psicológica y/o sexual y muchas de ellas no quieren denunciar y van por esas líneas e indican que hay un personal especializado, capacitado y ven si ese caso es de agresión o no, ya que ellos son los que tienen que identificar ¿Entre los dos servicios cual es la más usada? (entrevistador) La línea 100. (Dra. Abogada S.B.Q)

Si lo considero relevante, porque es por ese medio que te enteras de los hechos de violencia, ya que hay muchas mujeres que se rehúsan a denunciar o acudir a una comisaría o directamente presencial a los juzgados hay veces que se toma conocimiento de los hechos de violencia a través de la línea 100 y si es importante. ¿En casos de los usuarios cual es el servicio más utilizado? Línea 10 (Dra. Abogada N.C.C.)

La línea 100, porque muchas personas conocen el hecho y llaman para conocer el hecho porque no quieren denunciar. Chat 100, es para adolescentes para desarrollar o brindan solución a estos casos. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Si es muy importante porque se le puede brindar la atención de forma inmediata a la persona que sufre violencia y lo es la línea 100 o el chat 100 una vez que ellos reciben cualquier situación de violencia vía telefónica, ellos inmediatamente articulan con el CEM, con el SAU o con la misma comisaría para que puedan intervenir los casos, mientras tanto ellos pueden dar el soporte emocional a la persona que sufre violencia. ¿A cuál le dan más uso a la línea 100 chat 100? (entrevistador). Considero que a la línea 100. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.)

#### **Indicador 4: Servicio de Atención Urgente**

En relación a este indicador, se determinó el valor fundamental dentro de la red de servicios y sus beneficios que le brinda a la población al estar integrado y formar parte de la red de servicios de atención que brinda el ministerio de mujer y poblaciones vulnerables.

#### **Indicador 5: Hogar refugio temporal**

Respecto a este indicador, se detalla la importancia dentro de la red de servicios y el beneficio hacia la población a través de las guías de entrevistas semiestructuradas.

De igual manera, se muestra un extracto de la aplicación de la guía de entrevista semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 5: ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención? C.C.1*

¿A qué te refieres con red de servicio de atención? (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿Si vienen casos de violencia o viene un caso de violencia sexual a donde la derivan? (entrevistador). Entiendo, cómo te mencioné hace un momento hay cuatro tipos de violencia: la violencia sexual tiene varias modalidades pero cuando hay un tema de violación sexual qué es qué es una modalidad de la violencia sexual en general, requiere que se le brinde de manera inmediata y lo más pronto posible el kit de emergencia el que es otorgado por el Ministerio de salud que consiste en prevenir futuros embarazos y el contagio de enfermedades venéreas, entonces en esas situaciones se inserta, en los casos de violencia física sí son muy severos también se tiene que insertar a un centro de salud qué tiene que ser del MINSA obviamente y cuando hablamos de violencia patrimonial tenemos que insertar por ejemplo al tema del Ministerio de Justicia, a fin de que se le brinde la atención por el tema de alimentos o de repente por conflictos de terrenos en fin, entonces según sea el caso se va se va insertando a otras instituciones. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿En estos casos ustedes derivan a la víctima para para que ellos vayan y lo realicen? (entrevistador). En el caso de violencia sexual y física se le acompaña en cambio de los otros se los deriva, lo ideal tal vez sería acompañar pero en nuestro centro

de emergencia de mujer atiende a una cuarta parte de la población arequipeña, no, miento en si al 60% de las denuncias al nivel Arequipa entonces se complica muchas veces ciertas atenciones. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Claro, como le mencione al principio sobre todo cuando son severos entonces en ese caso por ejemplo una red de atención con inserción sería una un hogar de refugio temporal es el que manejamos, entonces nosotros derivamos en esos casos cuando son severos o riesgo ahora ese es en cuanto a inserciones, también nosotros podemos hacer de derivación de acuerdo a la jurisdicción no necesariamente puede ser severo, sino moderado o leve pero imaginemos que la persona vivía aquí en Miraflores pero resulta que ha cambiado su domicilio y ahora no vive en Miraflores, si no vive en Yura, nosotros no podemos hacer esos seguimientos tal vez al domicilio de aquí para allá y sobre todo la persona para que venga para acá y es muy lejos entonces derivamos al CEM que está más cercano a su jurisdicción de tal manera para que ese mismo CEM realice los seguimientos en cualquiera de esas circunstancias en realizamos esa coordinación respectiva. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Mas se la deriva a un centro médico, si esta la víctima golpeada o ha sido víctima de violencia sexual la prioridad más que el tema legal es la prioridad física, en ese momento, como se encuentra ella, para poderse curar físicamente y, psicológicamente, se las deriva a un centro médico, y también el tema de psicología es muy importante para ellas, entonces pueden irse a centros comunitarios como el Centro San Martin de Porres o la posta más cercana de su domicilio. (Dra. Abogada S.B.Q)

Cuando es necesario internar, cuando la víctima se encuentre en un riesgo severo, existen amenazas de muerte o tiene otro lugar donde acudir porque vive con el agresor entonces en ese caso se le brinda el albergue ahora en que otros casos se brinda o se las deriva a otros servicios, cuando las víctimas vienen por consultas de alimentos porque si bien hay un tema de violencia, casi siempre está conectado con el tema de violencia con el hecho de que los agresores les dicen “si me denuncias no te voy a pasar alimentos” o “vas a ver como haces” o “te voy a quitar a mis hijos” esos son las amenazas que casi siempre utilizan los agresores, entonces en ese caso es que se dispone derivar a la víctima a los servicios del

ministerio de justicia para que pueda ir a interponer su demanda ya sea alimentos, de tenencia o de régimen de visitas. (Dra. Abogada N.C.C.)

Como le decía para los hogares de refugio temporal cuando peligra la vida de la persona, ministerio de salud, lo derivan a las psicólogas, para las terapias psicológicas, previa evaluación psicológica del centro de emergencia mujer, en caso de violencia sexual el MINSA, para que reciban el Kit de emergencia. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Cuando la persona va requerir una atención más especializada. ¿Usualmente en qué casos se da o en qué tipos de violencia se da o en todos? (entrevistador). Bueno si, cuando nosotros brindamos la atención psicológica y también la atención legal y lo social vamos articulando con diferentes instituciones, si en el caso que encontráramos en la parte de psicología, si hubiera algún usuario que requiera terapia psicológica, hacemos la derivación a lo que es un centro de salud, más cercano a su domicilio para que pueda llevar lo que son sus terapias, también se puede hacer la derivación a un centro de salud mental comunitario-CESMA, y ahí no solo hay atención psicológica sino atención psiquiátrica o puede ser a un centro de salud de mayor resolución como el hospital Honorio Delgado o el hospital de Goyeneche, en la parte legal si bien es cierto se hace el acompañamiento y el apersonamiento al proceso de la denuncia, pero también esa persona va requerir lo que es un apoyo lo que es un trámite ya inicial de pensión de alimentos u otros casos en el cual se deriva al MINJUS y ahí se articula con el MINJUS y ahí hay abogados de oficio especializados con lo que son procesos de tenencia, de régimen de visitas y pensión de alimentos, en el caso del servicio social, si pudiéramos tener un usuario que pasa por violencia sexual tenemos la articulación inmediata que es un hospital del Goyeneche para lo que es la aplicación del kit de emergencia o también podemos ver con albergues si lo requiere o también si fuera un adulto mayor que necesita tener el contacto con lo que es la Dirección de personas de adultas mayores – DIPAM o el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM o un centro de discapacidad, ¿DIPAM me podría decir que es? Es una oficina que se encarga de a los adultos mayores en situación de vulnerabilidad. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.)

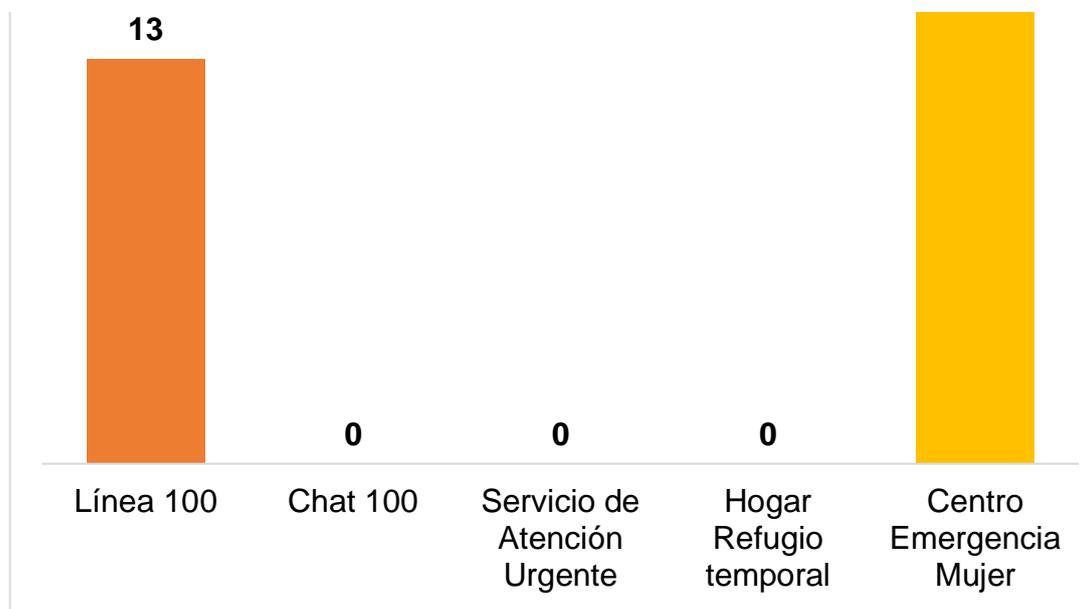
Asimismo se muestra un extracto de la encuesta sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigido a las víctimas de violencia.

*¿Conoce usted algunos de estos servicios: línea 100 / Chat 100 / Servicio de atención urgente/ Hogar de refugio temporal / Centro emergencia mujer que brinda el estado? C.1.1.*

De las 30 personas encuestadas, más de la mitad, alrededor de 18 personas han escuchado mencionar que existen los centros emergencia mujer de igual manera que la línea 100, inclusive han oído o conocen ambos servicios, por otra una menor cantidad un poco menos de la mitad, es decir exactamente 12 mujeres aseguran que no conocen ninguno de estos servicios.

### **Gráfico 2**

*Red de servicios de atención que conoce la población de Cerro Colorado*



Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

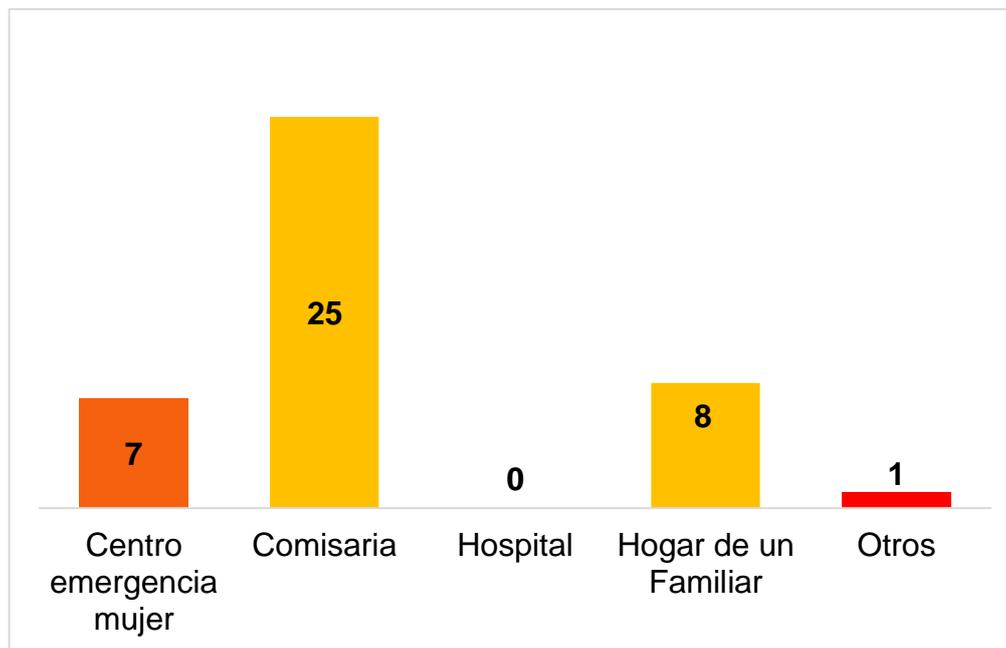
*Si usted estuviera o está en una situación de violencia ¿A qué lugar acudiría por ayuda? C.1.1.*

De las 30 personas encuestadas, 21 señalan que acudirían por ayuda de frente a la comisaría, 3 afirman que acudirían de frente al Centros de Emergencia de mujer y 4 víctimas indicaron que acudirían a ambos tanto a la comisaría como al centro de emergencia mujer, asimismo 8 acudirían tanto a la comisaría y se refugiarían en

el hogar de un familiar, a excepción de una mujer que comentó que trataría de acudir algún refugio externo.

### Gráfico 3

*Lugares de atención ante una situación de violencia.*



Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

*¿Qué ambientes le gustaría que ofrecieran las instituciones que apoyan a las mujeres violentadas?*

De las 30 personas encuestadas, la respuesta variaba de acuerdo a la perspectiva de cada una.

Respuesta (Y.F): Áreas de capacitación para que las mujeres puedan independizarse y atención psicológica.

Respuesta (P.C.C.): Área de atención médica, psicológica, asistencia social, talleres de emprendimiento textil y panadería.

Respuesta (M.Y.R.): Áreas de esparcimiento – distracción (Yoga – manualidades)

Respuesta (D.S.C.): Consejería, terapias psicológicas, atención psicológica para niños y mujeres.

Respuesta (M.P.S.): Áreas de atención psicológica, atención social, talleres de emprendimiento.

**Objetivo N° 2: Comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo deberían mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas.**

Para responder este objetivo nos respaldaremos a través de la guía de entrevistas semiestructuradas que se aplicó al personal de cada especialidad para conocer cuáles es el proceso de atención o el protocolo de atención a seguir para atender a las víctimas de violencia, así mismo indagar sobre las características de las víctimas que llegan solicitando ayuda a esta institución. Asimismo de explorar sobre los servicios de atención que ofrecen y los alcances de los servicios.

No obstante también se va considerar las encuestas sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigida a las víctimas de violencia, que se pronuncian al respecto sobre los servicios de atención que se deben considerar para recibir una adecuada atención.

### **Segunda Subcategoría: Servicios de Atención**

Acerca de esta categoría, se determina que prestaciones brinda la red de servicios de atención integral, por medio de los especialistas que laboran en las instituciones, para ello se elaboró unas 4 preguntas en la guía de entrevista semiestructurada.

Extracto de la guía de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 6: En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿se puede considerar que alguna sea especializada? C.1.2.1*

Claro porque nosotros solo tocamos el tema de violencia y somos especialistas en el tema de violencia de manera general conocemos los demás temas para poder orientar pero en el tema de violencia, sí somos especialistas. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Todos los servicios son especializados. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Todas los son porque todos ofrecemos el mismo servicio, todos los centros de emergencia mujer nos guiamos en un mismo protocolo de atención así que el servicio es igual en todos los CEM. (Dra. Abogada N.C.C.)

Todas son especializadas, porque todos nosotros somos profesionales abogados, psicólogos y asistente social. (Dra. Abogada S.B.Q)

Todas son especialistas, la psicóloga, la abogada en si cada una se especializa en su area. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Si pues todas son especializadas el servicio de psicología, el servicio legal, somos especialistas para poder identificar en atención al usuario lo que requiere evaluando el caos para ello hay una reunión de equipo una vez que el psicólogo hace la evaluación de poder recabar mayor información sobre el caso, nosotros discutimos en equipo y podemos ver de qué manera vamos a poder ayudar más al usuario. (Lic. Trabajadora Social D.A.Q.)

*Pregunta 7: ¿Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?*

Sí, lo que pasa es que la violencia siempre está asociada a otros temas, por ejemplo hay mujeres que son violentadas por sus parejas en estado de ebriedad entonces al disponerse de repente que esta pareja pueda tener un consumo frecuente o un tema, un trastorno de repente de dependencia entonces por el tema de la dependencia las usuarias también quieren que se las atienda a la pareja, cosa que no se puede hacer, o de repente en el camino este vemos que los niños tienen un retraso en el desarrollo y quieren que se les atienda pero no es nuestra especialidad entonces tenemos que derivar al establecimiento de salud, de repente que tienen un tema que las agreden, por ejemplo los adultos mayores los agreden porque quieren sacarlos de sus casas, quieren quitarles sus terrenos y todo eso, entonces no se puede llevar ese proceso, entonces tenemos que insertarlo al MINJUS, pero a veces para ellos es muy complicado el desplazamiento y este cuando la violencia está asociado a otro problema pues si es cuando ms requieren de otro servicio. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Sí, podríamos decirse servicio adicional sobre todo aquello que no nos compete, por ejemplo hay circunstancias en las que vienen indicando ellas por

ejemplo no, quieren ver el tema de tenencias, de alimentos consignar ese tipo de cosas en las cuales nosotros no estamos especializados en esa area, porque es un área netamente civil, lo que nosotros hacemos lo derivamos y también les podemos hacer esa derivación a la institución que si les van a ayudar efectivamente a llevar lo que ellos deseen ese es un punto, en otras circunstancias vienen hay veces, particularmente en psicología, mencionando que hay un hecho de violencia a través de la evaluación, pues nos percatamos que no hay un hecho de violencia que más que todo es un hecho en el cual puede atender la parte clínica entonces hacemos una derivación con un centro de salud puede ser uno en general o un centro de salud especializado a fin de que la persona pueda recibir orientación con terapia psicológica de acuerdo a las circunstancias. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Si, en el área legal por ejemplo siempre vienen a preguntar tema de alimentos, tenencia, régimen de visitas, divorcios, esos servicios no lo damos pero si las orientamos y las insertamos casi siempre en el ministerio de justicia o través de la demuna para que puedan resolver sus controversias (Dra. Abogada S.B.Q) ¿En el caso de usted que maneja el area legal entonces si soy una víctima de violencia física, cual sería mi proceso, solo llevaría mi caso de violencia, hasta llegar a la sentencia? (entrevistador), claro, el centro de emergencia ve todo lo que es tema de violencia, otros temas relacionados, puede haber en muchas víctimas existe el tema de los alimentos o tenencia y asi como le digo se las inserta al ministerio de justicia o se les explica y ya ellas tienen ir o dirigirse a buscarse a un abogado particular si desean.(Dra. Abogada S.B.Q)

Si, orientación de temas de alimentos, terapias psicológicas, pero nosotros solo abordamos temas exclusivamente de violencia familiar. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Adicional como el tema de alimentos, por el tema de tenencia de hijos, por el régimen de visitas, si se las deriva al ministerio de justicia, en algunos casos han venido con la idea de quererse a divorciar a raíz de los hechos de violencia, entonces en ese caso más bien si le sugiere contratar a un abogado particular dado que no hay entidades del estado que te brinden ese servicio gratuito o de lo contrario consultar con un estudio jurídico de alguna universidad. ¿Entonces usted como abogada en que medidas interviene? Nosotros intervenimos solo en hechos

de violencia todo lo que está amparado en la ley 30364 intervenimos en violencia física, psicológica, sexuales y económicas o patrimoniales, ¿Entonces si es violentada físicamente usted si acompaña el caso y lleva el caso? (entrevistador). Definitivamente porque es un hecho de violencia familiar. (Dra. Abogada N.C.C.)

*Pregunta 8: ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?*

Nosotros por nuestro protocolo, brindamos una atención, luego realizamos un seguimiento y nosotros acompañamos a la víctimas desde que ponen su denuncia hasta que terminen su proceso, hasta que haya una sentencia que va depender obviamente de nuestro sistema judicial que en muchos casos está muy recargado que pues tiene una variabilidad, un ejemplo la semana pasada tuve un juicio de a principios del 2018 entonces estamos 2022, son 4 años ya por ahí vas sacando tu promedio. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Indeterminado, porque si se abre un proceso por violencia durante todo el proceso se va atender el caso de la señora y sobre todo en el proceso legal que va seguir, pero si es que esta persona por a o b sufre violencia por la misma persona, igual nosotros abrimos y consignados nuevamente ficha, todas las veces que sean necesarias a fin de salvaguardar su integridad y de que ya no se produzcan nuevos hechos de violencia, nosotros no tenemos un límite, por eso es indeterminado. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Indefinido, siempre pues vienen y consultan, habido también casos en que no solo denuncian una sola vez sino que la persona puede denunciar varias veces, 4, 5 o 6 veces, pero siempre esa situación puede cambiar, y esta mucho en ellas, para que puedan dejar a esos agresores, acá también lo que se hace es empoderarlas para que tomen la decisión de buscar un trabajo que es muy necesario para ellas, porque eso se ve también en el tema económico en vista que ellas son víctimas de violencia y no hay un trabajo seguro están con sus hijos y el miedo de ir a trabajar, o no tienen con quien dejar a sus hijos, o también están por el hecho de que la casa es del agresor no salen de ese círculo, entonces ahí hay que empoderarlas y explicarles como es esa situación. (Dra. Abogada S.B.Q)

Durante el tiempo que la persona considere necesario, hay procesos que pueden durar 4 años, 5 años y si es que la víctima durante todo ese tiempo no

desiste de nuestros servicios, nosotros llevamos el caso hasta que se emita una sentencia, o una sentencia de vista o de doble instancia, pero de repente hay usuarias que vienen en un primer momento y nos firman el apersonamiento pero meses después cambian de abogado, entonces ya no se lleva su caso, legalmente ya no se lleva su caso, así que el tiempo lo decide la víctima, pero básicamente es hasta que culmine el proceso. Dra. Abogada N.C.C.)

*Pregunta 9: ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?*

No aumentaría nada más ya que el cargar por un tema de violencia es muy difícil para la persona que denuncia como para la persona que atiende porque si no vamos entrando a otras cosas ya nos vamos a desviar del tema principal, si tal vez de repente podríamos trabajar de manera interinstitucional para que haya servicios más cercanos cosa que hacemos pero más cercanos aquí para decir, acercar los servicios más alejados por ejemplo una oficina acá de alimentos, u otra oficina acá de repente del tema de atención urgente en ciertas cosas entonces un poco. Si bien es cierto queda cerca acá a los servicios pero la cobertura que nosotros tenemos es bastante amplia y es muy difícil para nuestros usuarios que vienen de repente de milagros de allá de Yura o que vengan acá de repente a un centro de salud mental que está a unas cuantas cuadras de la plaza de las Américas, todo el esfuerzo en cuanto el tiempo requieren para que sea atendida por un centro de salud mental si bien es cierto hay un establecimiento de salud pero requiere los servicios que no es en todos los casos pero por el tipo de violencia que tenemos muchas veces se hace evitar. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿La cobertura de atención de este CEM es hasta Yura? (entrevistador). Si, atiende el distrito de Cerro Colorado hasta Yura. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Básicamente más que todo sería simplemente un establecimiento de coordinación conjunta porque el que se pueda aperturar algo más o algún tipo de atención prácticamente la tenemos, porque si bien nosotros específicamente no trabajamos en prevención, porque trabajamos en atención directa con violencia hay un área que es de promoción y prevención dentro de nuestra institución, esa área se encarga sobre todo en casos donde hay personas que uno no quieren denunciar o dos que por equis motivos ellos no entienden bien sobre el ciclo de la violencia y

ese área de prevención y promoción se encarga de poder fortalecerlos a ellos, con el fin de que se puedan animar y ver si necesariamente necesitan una atención, para posteriormente hacer una denuncia, en la otro área por ejemplo es justamente el servicio de atención urgente entonces son varios se podría decir pequeñas instituciones dentro de todo lo que es el Ministerio de la mujer entonces todos están coordinados y cada uno en su área respectiva, entonces prácticamente podría decir yo que de alguna forma es un servicio completo no y todo homogeniza. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Bueno se podría hacer pero nosotros estamos en deficiencia tanto de personal como en tema de logística, es más, actualmente con tantos casos que llevamos, que a veces no es tan manejable, entonces agregarle otro servicio, claro buenamente lo recibiríamos siempre y cuando nos ampliarían lo que es logística y tema de personal, he visto que muchas veces consultan sobre el tema de alimentos creo que el ministerio de justicia es que se encarga de eso, sería bueno realizarlo pero si en un futuro nos ampliarían tanto logística y personal. (Dra. Abogada S.B.Q)

Sería importante tener la potestad de ver los casos de alimentos. Dra. Abogada N.C.C.)

Aumentar un grupo de especialistas para ser más integra la atención (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

### **Indicador 1: Atención psicológica**

En cuanto a este indicador, a través de la guía de entrevista semiestructurada se pudo obtener el punto de vista de cada especialista que brinda el servicio de atención y su función a realizar en el área de psicología ante cualquier tipo de violencia, o en caso de no ser de su competencia que medidas toman al respecto.

### **Indicador 2: Atención medica**

Con respecto a este indicador, a través de la guía de entrevista semiestructurada se pudo obtener el punto de vista de cada especialista que brinda el servicio de atención y su función a realizar en el área de médica ante cualquier tipo de violencia o en caso de no ser de su competencia que medidas toman al respecto.

### **Indicador 3: Atención legal**

En referencia a este indicador, a través de la guía de entrevista semiestructurada se pudo obtener el punto de vista de cada especialista que brinda el servicio de atención y su función a realizar en el área de legal ante cualquier tipo de violencia o en caso de no ser de su competencia que medidas toman al respecto.

### **Indicador 4: Atención social**

En torno a este indicador, a través de la guía de entrevista semiestructurada se pudo obtener el punto de vista de cada especialista que brinda el servicio de atención y su función a realizar en el área de social ante cualquier tipo de violencia o en caso de no ser de su competencia que medidas toman al respecto.

Extracto de la encuesta sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigida a las víctimas de violencia.

*¿Con que servicios le gustaría que cuente un centro de atención integral? C.2.*

De las 30 personas encuestadas, la mayoría señaló que la atención infantil y la atención psicológica son elementales en un centro de atención integral, en caso del refugio temporal (alojamiento y alimentación), la atención legal, médica y capacitación estaría en segunda instancia y como último lugar se considera la consejería.

Dentro de las personas encuestadas, 06 personas agregaron otros servicios más que se deberían incluir en el centro de atención integral:

Respuesta (J. A. R.): Oportunidad laboral, convenios y programas

Respuesta (S.A. R.): Nutrición

Respuestas (V.S. S.): Educación para niños

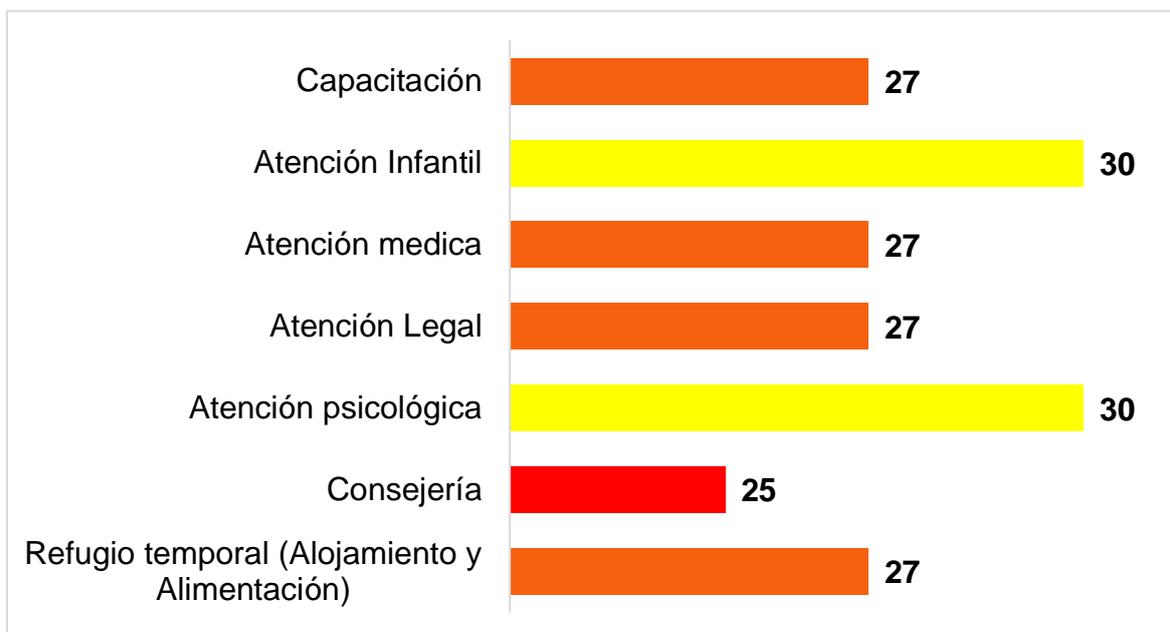
Respuestas (L.A. C.): Guardería

Respuestas (M.E.M.Z.): Emprendimientos de negocios y enseñar carreras técnicas.

Respuestas (R.V.A.): Programas de oportunidad laboral

#### Gráfico 4

*Respuestas de las víctimas en relación de los servicios de atención*



*Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres*

#### **Categoría 2: Mujeres Violentadas**

##### **Primera Subcategoría: Tipos de violencia**

Sobre esta subcategoría, se indagaría sobre los procesos de atención de la víctima de acuerdo a la tipología que ellas presentes y todo en relación desde porque medios llegan a los centros de atención integral.

En ese sentido a continuación se muestra un extracto de la guía de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 10: ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?*

Llegan derivadas por la policía básicamente y en ocasiones vienen de manera espontánea, vienen derivadas por la línea 100, chat 100 también hay instituciones aliadas que las derivan ¿Cuáles serían? La demuna o también nuestras promotoras que realizan la tarea de promoción que cuando detectan un caso pues nos informan y el ¿servicio de atención urgente? Lo que hace es que una vez que ya las atiende, nos envían para que sigamos con el proceso. ¿Ellos tienen un establecimiento o

son itinerantes? No, tienen un establecimiento en la avenida Independencia ellos atienden un caso por equipo, son 3 equipos entonces atienden 3 casos por día, nosotros atendemos en promedio 4 o 5 casos al día por equipo, es decir nosotros hacemos 4 veces el trabajo, aunque ellos se centran en casos más específicos para eso fueron diseñados. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Diferentes pueden llegar directamente por ellas, por un tercero, por un familiar nos llegan a través de la comisaría por denuncias, a través de fichas de notificación internas, por casos de línea 100 o chat 100, diferentes formas de llegar hacia nosotros para que podamos atenderlas. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Por diferentes medios puede ser propiamente por una denuncia que se hace en la comisaría, casos derivados del poder judicial, del ministerio público, por la demuna, el SAU también nos deriva casos, la unidad de protección especial también nos deriva casos, igual las víctimas también vienen, ellas mismas vienen informan y si es un caso también lo atendemos de esa forma. ¿Doctora si hay el caso de que el agresor sea una persona importante ya sea policía de alguna institución, procede? (entrevistador) Claro más aún porque los servidores públicos en si los policías están inmersos en tema de la ley 30364 y los policía no pueden ejercer ese tipo de agresiones hacia víctimas, esposas, hijas o integrantes del grupo familiar, ellos también reciben una sanción y más aun no lo sé muy bien pero un servidor público no puede realizar esas acciones, si, hemos tenido casos que son militares o policías y es igual la ley es para todos no hay diferencia, ¿Una vez entrevistaste a una usuaria que no la dejaron realizar su denuncia por lo mismo que la persona trabajaba ahí?(entrevistador) Si hay eso entonces la usuaria tiene que venir con nosotros y tenemos que acompañarla a poner la denuncia, porque en realidad si pues de repente por el tema de que son compañeros de trabajo o trabajan en la entidad puede haber eso pero para esas situaciones estamos nosotros para ayudarla o acompañarla. (Dra. Abogada S.B.Q)

De manera general derivadas de la comisaría o derivadas de la línea 100. Dra. Abogada N.C.C.)

Comisaría, Línea 100, fichas de notificación que informa el caso de forma anónima en el mismo CEM (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

*Pregunta 11: ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social*

En realidad creo que la característica más común de una mujer violentada es que sea mujer, no interesa la edad, tenemos niños que presencian violencia desde los 0 años hasta alrededor de los 80 años entonces no hay una edad específica es transversal la violencia, estrato social la característica de acá de Cerro Colorado es que tenemos zonas muy polarizadas y no tenemos que la mayoría que vivan en Apipa, tenemos gente del Challapampa o del mismo Solar de Challapampa de acá de urbanizaciones de todo nivel, en general se atiende de todos los estratos no es una característica tal vez si podríamos hablar de vulnerabilidad que hace que alguien sea más propenso a la violencia como antecedentes de violencia en su niñez la hace más propensa, que de repente haya cierta dependencia económica la hace mucha más vulnerable una dependencia emocional de eso podríamos hablar que hace a alguien más vulnerable. (Lic. Psicología G.Y.M.)

De por sí la dependencia, porque eso genera el maltratador, entonces lo otro es su vulnerabilidad sus condiciones personalógicas porque muchas veces o por no decir la mayoría tiene bajo autoestima viene de un prontuario de violencia por medio de sus familiares, tienen deserción escolar, la mayoría comparten ese tipo de características, y eso hace que el agresor por lo general se vincule y le genere una dependencia continua a la persona y este caso a la víctima. ¿En cuestiones de grupo etario vienen de todas las edades? (entrevistador). Sí pero si hablamos en general podríamos decir un aproximado no y generalmente entre los 20 a 45 años es el rango en el que hay más usuarios pero eso no subsana, se han atendidos inclusive casos de pequeños, se le llama violencia psicológica indirecta o sea por ejemplo niños de 1 año o 2 años que están expuestos a una situación de violencia por el hecho de vivir con el agresor o que el agresor sea su papa o por violencia sexual que sea un hermano o algún familiar también adultos mayores que no están extintos, pero básicamente el marco es ese no entre los 20 aproximadamente 45 años que son la mayoría. ¿En cuestión de estratos sociales, acá las usuarias de que estratos son? (entrevistador). Podríamos decir en general pues de clase media a clase baja en general. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Como ya mencione esta mucho el tema económico, el tema de los estudios, no hay economía propia de ella, no tienen ningún trabajo para contar, cuestión de hijos, entonces esos factores inmersa en el tema de una violencia ya sea física, psicológica, entonces porque el varón se siente una persona dominante hacia ella por el hecho que es una persona que brinda los recursos económicos para el hogar, entonces muchas veces la minimizan en ese sentido es por eso más que todo, yo veo que es por el tema económico. ¿En cuestión de edad o estrato social? (entrevistador), la mayoría son personas humildes, pero hay casos excepcionales, pero personas de clase media a clase baja y de edades, de todas edades hemos atendido (Dra. Abogada S.B.Q).

El síndrome de indefensión, es decir que consideran que deben de aguantar estos hechos de violencia porque bueno, pues tienen una familia con este hombre o porque de repente dependen económicamente de él, dependen emocionalmente de él, entonces básicamente es eso lo que se encuentran en las víctimas, sienten que ellas hicieron algo que ameritaba que las pegaran o que las insultaran. ¿De acuerdo al grupo etario, podría definir de que edades mujeres van al CEM? (entrevistador). Son de todas las edades tenemos jovencitas que por ejemplo, son víctimas de violencia sexual, es decir, tocamientos o violaciones sexuales que van desde niños y acompañados con sus mamás porque tomaron conocimiento. Hay otros adolescentes, señoras desde los 20 hasta los 50 años. Hay también personas adultas mayores, así que tenemos de todas las edades. ¿En cuestión de estratos sociales igual? (entrevistador). Bueno, más o menos existe un mayor número de usuarios que son de un estrato bajo, no son muy pocas aquellas personas que corresponden, digamos, a un estrato alto. (Dra. Abogada N.C.C.)

Dependencia económica, dependencia emocional, carencia de redes familiares y se aferran a la relación, adultos, generalmente de todas las edades y estratos, estratos medios. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

*Pregunta 12: ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?*

Tal vez es este el tema del empoderamiento, como persona, luego el empoderamiento económico y este básicamente va por ahí porque después otras

necesidades de trabajo y todo ello obviamente va surgir de cómo me perciba como persona y también de que habilidades tenga para yo enfrentar, aunque aquí he visto señoras muy emprendedoras, señoras que realmente son para quitarse el sombrero, de su capacidad de ahorro, de su capacidad de enfrentar la vida sin tener estudios han luchado a lo largo de su vida y adquieren cierta tranquilidad económica. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Más en este tipo de personas y más que todo solicita un abogado, un psicólogo para brindar soporte emocional, las tres funciones son muy importantes porque también el trabajo social lo que busca es una red donde puedan insertar a estas víctimas para realizar un seguimiento, también para ver que no quede en una primera denuncia, porque se ve que ellos denuncian y muchas veces también por el tema de los hijos y economía a veces quieren retirar la denuncia ahí tiene que realizar un trabajo social y visitar a la víctima, para ver cómo está la víctima, como se encuentra, o si hay alguna necesidad más en la que se pueda apoyar. (Dra. Abogada S.B.Q).

Que su proceso sea rápido, esa es su mayor necesidad que su proceso sea resuelto lo más rápido posible pero eso es algo que lastimosamente no se les puede brindar porque eso no depende muchas veces de nosotros. (Dra. Abogada N.C.C.)

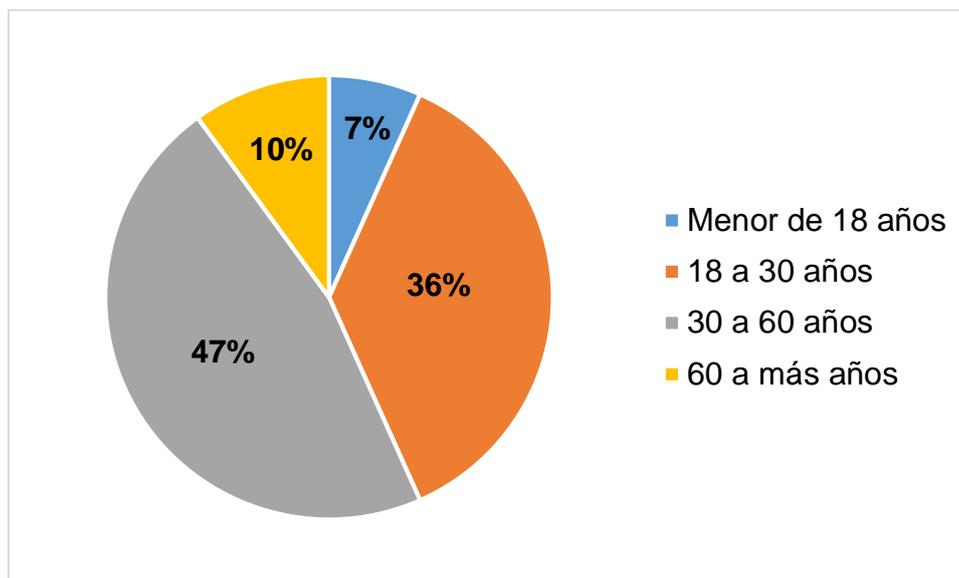
Independizarse económicamente, empoderarse, en si la institución ayuda para empoderar a la víctima y que tomen sus propias decisiones. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Extracto de la encuesta sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigida a las víctimas de violencia.

Se aplicó la encuesta alrededor de 30 personas del sexo femenino los en la plaza de las américas de Cerro Colorado para conocer las características comunes de las víctimas y se halló que dentro del grupo etario entre el rango de 30 años a 60 años la gran mayoría de mujeres habían sufrido de violencia y un poco más de la cuarta parte se encuentran entre el rango desde los 18 años hasta los 30 años.

### Gráfico 5

Resultados de las encuestas de acuerdo al grupo etario de las víctimas

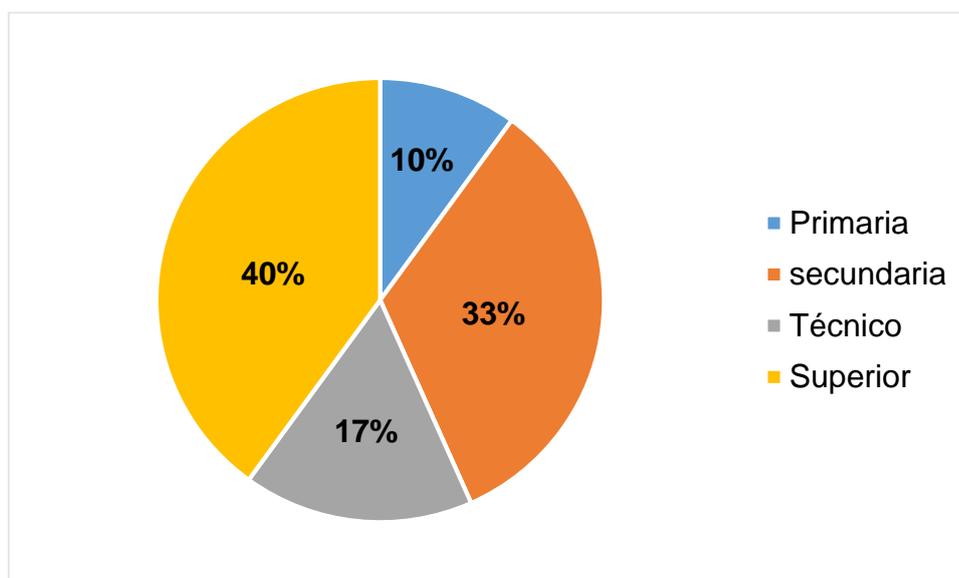


Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

De igual forma se detectó que el grado de educación de las víctimas de violencia era variada, inclusive la gran mayoría, casi la mitad de las personas encuestadas tendría grado superior, y una pequeña minoría habría realizado una deserción escolar.

### Gráfico 6

Resultados de las encuestas de acuerdo al grado de educación de las víctimas

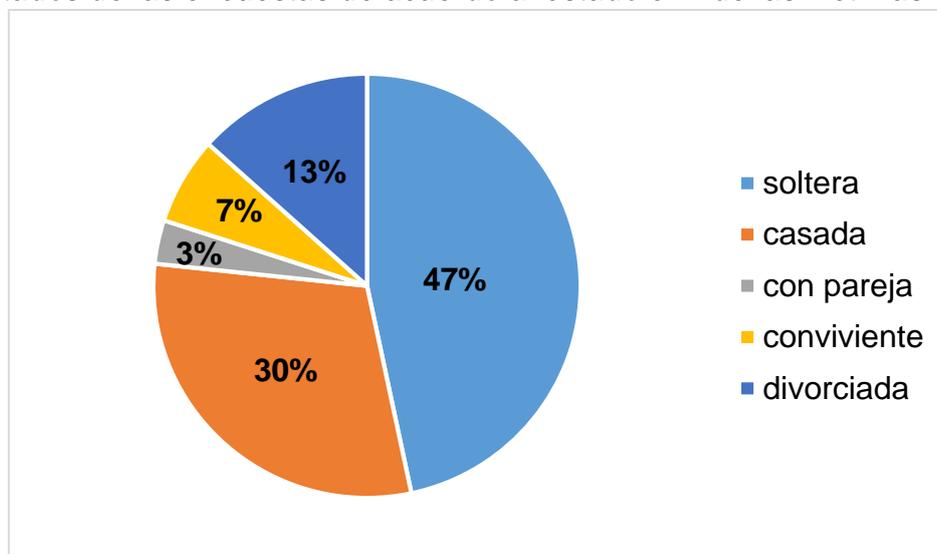


Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

Inclusive la mayoría se logró separar de su agresor, pero a pesar de ello la víctimas afirmaron no estar exentas de evadir la violencia de sus ex convivientes, notando que casi la mitad estaría soltera y aproximadamente más de la cuarta parte de las personas entrevistadas estarían aun casadas.

### Gráfico 7

Resultados de las encuestas de acuerdo al estado civil de las víctimas

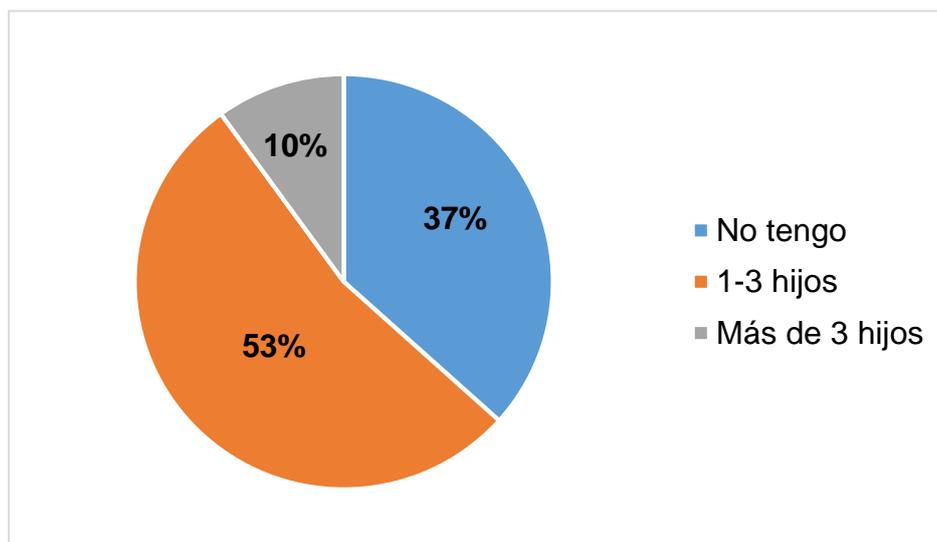


Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

Por último se observó la cantidad de hijos que tenían las víctimas para determinar quizás el motivo que las lleven a tolerar la violencia, más de mitad afirmó que tenía hijos dentro de un rango de 1 a 3 hijos y más de la cuarta parte de las entrevistadas afirmó que no tenían hijos, pero claramente se observa que la décima parte de las mujeres entrevistadas en la actualidad cuentan con más de 3 hijos.

### Gráfico 8

Resultados de las encuestas de acuerdo a la cantidad de hijos de las víctimas



### **Indicador 1: Violencia física**

A propósito de este indicador, se aplicó entrevistas a diferentes especialistas de cada rama para obtener la respuesta del proceso de atención que reciben ante una violencia física.

### **Indicador 2: Violencia sexual**

Con relación a este indicador, se aplicó entrevistas a diferentes especialistas de cada rama para obtener la respuesta del proceso de atención que reciben ante una violencia sexual.

### **Indicador 3: Violencia psicológica**

Respecto a este indicador, se aplicó entrevistas a diferentes especialistas de cada rama para obtener la respuesta del proceso de atención que reciben ante una violencia psicológica.

### **Indicador 4: Violencia económica**

A partir de este indicador, se aplicó entrevistas a diferentes especialistas de cada rama para obtener la respuesta del proceso de atención que reciben ante una violencia económica.

Extracto de la guía de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 13: Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?*

Nosotros tenemos una ficha de registro de las personas usuarias y dentro de esta ficha vamos viendo según la situación en donde hay indicadores por cada tipo de violencia: física, psicológica, económica y sexual y obviamente ya la experiencia con las cosas que te dicen ya vas analizando. ¿En caso de violencia psicológica? (entrevistador) Son gritos, humillaciones, desvalorización, ¿Pero cuál es su proceso de atención? ¿Cómo intervienen? (entrevistador). Para todas las víctimas de violencia es igual el proceso, primero se le apertura una ficha bajo su consentimiento, pasa por el servicio psicología, donde se mide el nivel de riesgo, se determina víctima de qué tipo de violencia es, luego se le inserta en un

establecimiento de salud para tratamiento psicológico básicamente y luego en el servicio social pues se ve su situación social actual, donde vive, como vive, y en el área legal pues se le da toda la asesoría legal de manera gratuita y el patrocinio ósea a todas las víctimas es lo mismo. ¿Ninguna varía?(entrevistador) Solo en las víctimas de violencia sexual en la atención psicológica no se hace una entrevista propiamente dicha de los eventos, sino a través de sus redes familiares se recauda la información de lo sucedido para lograr saber dónde la insertamos o a qué tipo de establecimiento de salud la insertamos porque se supone que esta víctima va tener que pasar una cámara gesell una entrevista única posterior, pero a todas las víctimas independientemente del tipo de violencia y obviamente en los casos de violencia sexual, en el área de servicio social se le deriva para que reciba el kit de emergencia y también si es que requiere de un lugar de refugio temporal, el servicio social se encarga de insertarla a un hogar de refugio temporal o a una red familiar a fin de que no siga exponiéndose a la violencia si vive dentro del hogar. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Ya, lo primero que se hace, se recepciona en admisión sobre todo para consignar datos y para que también la señorita o la persona encargada de admisión pueda consignar datos en general y sobre todo preguntas en general, si se puede abordar un tema de violencia, una vez ello nos deriva directamente primero por parte de psicología aunque no es exclusivo sí porque por ejemplo si no hay psicólogo puede atender una trabajadora social o el mismo abogado para hacer preguntas en general y específicas sobre un tema de violencia pero por lo general viene a psicología y nosotros somos una entrevista exhaustiva con la finalidad de ver si hay indicadores que nos hagan suponer que hay cualquiera de esos tipos de violencia que usted mencionando, en base a ello nosotros comunicamos hacemos la evaluación psicológica y comunicamos al resto del equipo que es tanto trabajadora social y el área legal entonces posterior a nosotros pasa por el área de trabajo social, la cual también se encarga de concentrar datos inclusive ella misma puede programarse una visita al domicilio para ver cómo vive, y las condiciones de vida de la víctima o las víctimas, posteriormente al área legal el cual basándose en los informes que se genera en psicología y el trabajo social con todos esos que son medios probatorios presentó una denuncia en la comisaría o en todo caso si viene una denuncia en comisaría lo que hace el abogado es hacer un apersonamiento en

favor de la víctima, entonces ese es el proceso, empieza en admisión y termina en la parte legal. ¿En el caso de violencia sexual también siguen los mismos pasos? Sí claro que hay que tener un punto muy importante en lo que es la parte sexual nosotros hacemos la entrevista pero todo lo que está relacionado con hechos de violencia asociados como psicológica o física, pero exclusivamente la parte sexual, que tiene que ver con el proceso de violencia en ese sentido exclusivamente eso lo atiende el Instituto de Medicina legal entonces ellos son los que se encargan exclusivamente realizar las preguntas o la entrevista en este caso a tratar, nosotros no podemos tocarlo porque es un tema delicado y lo que estaríamos haciendo sería re victimizar, a eso se llama entrevista única en cámara gesell.

Es igual para los 3 tipos de violencia, trabaja con la admisionista toma los datos posteriormente pasa por una psicóloga, conversa con ella, se la evalué si es que la fiscalía lo determina, se la evalúa, se da factores de riesgo, pasa por el área social y finalmente por el área legal, ¿en caso de violencia sexual hay algo que se diferencia de las demás? No, lo único que cambia ahí es que ya no se hace un informe psicológico porque eso ya se determina en la fiscalía, la misma fiscalía lo hace a través de una cámara gesell o una prueba anticipada a la menor que tiene que declarar con una persona especializada, y ahí después de la cámara gesell pasa por una pericia psicológica eso sucede por el tema de la no re victimización, más que todo porque esos temas no puede la víctima contarlos varias veces no es adecuado tanto para ella y también como para la estrategia legal porque también pueden cambiar de acciones de hechos y no va ser lo conveniente si se va ir a un juicio ¿no puede haber contradicciones?(entrevistador) Sí. No puede haber. (Dra. Abogada S.B.Q).

El primer paso es la víctima, pasa por el área de admisión, donde a la usuaria se le preguntan sus datos generales y el motivo de su visita, es como una pequeña entrevista, nada más porque no se ahonda y solamente ella dice puede decir, vengo de una comisaría, o vengo porque quiero hacer una consulta, soy víctima de eso. Entonces, el área de admisión de tomar los datos de ella y del agresor, todo eso. Inmediatamente pasa al área de psicología, psicología básicamente es quien se encarga de evaluar el caso, de acuerdo al relato de la usuaria, determinan las psicólogas si es que eso es un hecho o no de violencia. Si es que es un hecho de

violencia, inmediatamente pasa por el área social. Para que se le pueda hacer su evaluación de riesgo, es decir, en qué riesgo está de acuerdo al relato de violencia. Puede ser un leve, moderado o uno severo. Inmediatamente después pasa al área legal donde se le brinda los servicios de, valga la redundancia, del área legal, se le explica cómo se va a desarrollar su proceso y si es que la víctima desea contar con los servicios. Es ahí, digamos, donde termina la atención, pero después se le realiza seguimientos, puede ser un seguimiento psicológico porque de repente la víctima entró en crisis. Un seguimiento social porque de repente, a su riesgo ha cambiado y definitivamente el seguimiento legal que va a ser durante todo el proceso. ¿En el caso de violencia sexual también es el mismo trámite o hay una excepción? (entrevistador). Sí, hay una excepción cuando hablamos de violencia sexual, la psicóloga no ahonda respecto a los hechos que se habrían suscitado, no simplemente se le hace una pequeña entrevista al familiar donde requiere saber qué es lo que ha pasado, porque cuando hablamos de menores de edad básicamente, en menores de edad nosotros no podemos preguntar qué paso o cómo pasó, por qué después ellos pasan por una dirigencia de cámara gesell, donde relatan todos los hechos, entonces, al preguntarle nosotros estaríamos re victimizando al menor, entonces cuando son menores de edad y son hechos de violencia sexual, definitivamente no tocamos, ni siquiera nos entrevistamos con los menores, en algunos casos cuando ya son mayores de edad pueden ser que venga, nos cuenten, nos relate el hecho, pero no se consigna esto en el informe, porque como te digo, al ser un hecho de violencia sexual, igual ellos tienen que pasar una declaración y tratamos de no re victimizar a las víctimas. (Dra. Abogada N.C.C.)

Primero atención psicológica y contención, evaluación de intervención en crisis, acompañamiento psicojurídico, segundo evaluación de sus redes familiares, evaluación de riesgo, y previamente al identificar el tipo de riesgo, si su vida peligra ofrecemos albergamiento, atención médica, insertamos a redes de familia, y en caso derivamos a la institución como ONG, Centro de adulto mayor (CIAM) y hogar de refugio temporal (HRT). (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

*Pregunta 14: ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.*

En realidad todas, más que el tipo de violencia, son las personas en realidad, si una persona tiene mayores factores de vulnerabilidad, es decir si hay dependencia económica, hay dependencia emocional, hay una carencia de red familiar o amical esta persona es más difícil de prevenir que siga viviendo una situación de violencia. Entonces si una persona tiene una adecuada red familiar y esta persona depende emocionalmente pero no económicamente se puede trabajar pero hay ciertos factores que no y también del agresor, si esta persona es celosa, o el agresor se niega a terminar la relación, o de repente es celosa tiene antecedentes de violencia con otras parejas penales y ya tiene varias denuncias, es más difícil tratar que las demás. (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿Aun así si los dos tienen antecedentes aún pueden acceder al servicio? (entrevistador) Claro nosotros somos incondicionales, así en su momento no hayan querido nuestro servicio, nosotros estamos prestos a nuevamente atenderlos cuando ellos lo deseen, somos incondicionales en ese sentido, más que el tipo de violencia es difícil según las características del agresor y de la víctima, la atención en cuanto al tipo de violencia, si es una mujer que sufre dependencia emocional y sus hijos son agredidos hay también es complicado (Lic. Psicología G.Y.M.)

Sería pues el psicológico, porque precisamente lo que hace el agresor y es uno de sus puntos a través de intimidaciones verbales y amenazas insultos menoscabos genera una dependencia a la persona y en base a ello muchas veces las personas pueden denunciar una vez y después lo perdonan y vuelven al ciclo y romper ese vínculo que es por el área de promoción prevención que ellos nos ayudan en eso, es muy difícil realizarlo y sobre todo cuando más signos de violencia son líneas de mucho más difícil de que la persona se dé cuenta de que está viviendo una situación de violencia, exclusivamente tiene que ver con la parte psicológica. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Los 3 tipos de violencia son difícil de tratar, se puede decir que por el caso de violencia sexual si es legalmente la pena más alta, la víctima es muy difícil de afrontar eso pero tanto en tema de todo el sector de la violencia es un poco difícil de tratar son heridas que quedan hacia las personas que han vivido eso, entonces yo considero que las 3 son por igual. (Dra. Abogada S.B.Q).

Las violencias sexuales esas son los más complejos de tratar. (Dra. Abogada N.C.C.)

Ninguno, no hay nada complicado que no se pueda atender. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

*Pregunta 15: ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?*

Yo pienso que para que haya un cambio en el tema de violencia debe haber un cambio en nuestra estructura social patriarcal, para las mujeres de repente que gozamos de ciertos privilegios, no es un poco complicado ver esta sociedad patriarcal porque afortunadamente tenemos el privilegio de haber recibido una educación y de que nuestras madres y nuestras abuelas hayan sido valientes y hayan decidido no vivir en lo mismo y hayamos tenido la suerte de tener padres que de repente no han continuado con este legado machista o de repente por el amor que nos tenían han permitido que hayamos accedamos a ciertos servicios de educación pero hay muchas mujeres aun que aun cargan con este legado machista, y donde se ha manifestado es donde hay hombre que no aceptan una ruptura o terminar la relación y si ellos tienen otro pareja igual siguen creyendo que esta mujer les pertenece y la mayoría de feminicidios ocurren por esto, porque no conciben que una mujer rehaga su vida y eso porque se da , porque les pertenece es mío, entonces nuestro sistema es totalmente machista aún existen instituciones donde nos asignan roles de sumisión y debilidad, todo lo que sea femenino es considerado débil por eso cuando escuchas o alguien dice “hay eres una niña” donde señalan que todo lo femenino es débil, malo, negativo, entonces mientras no haya un cambio en nuestro sistema donde lo femenino deje de ser sumiso, negativo o deba estar subordinado no va haber un cambio entonces esa es una de las formas que debe cambiar y eso nace de las mujeres que educamos hijos de hombres que tenemos madres desde ahí debe haber un cambio (Lic. Psicología G.Y.M.)

Podríamos decir, a ver la palabra específica que con la educación o con la reeducación cualquiera del término que valga en qué sentido, en el sentido de lo que hace promoción y prevención, que está dentro de la institución es dar charlas o dar capacitaciones por ejemplo en los colegios a los alumnos, sobre todo en secundaria con la finalidad de que ellos puedan concientizar lo que es la violencia y cómo se genera sobre todo lo que tiene que vigilar a lo que es violencia de género

y en el caso de las comunidades con el caso de las madres o personas que están dentro de las comunidades que van también hacen lo mismo con la finalidad de fortalecer las a ellas mismas, en qué sentido, como le llaman aquí, en el sentido de que agarran un puñado de la comunidad, y de ese puñado las capacita con que finalidad, con la finalidad de que la persona que capacita no siempre va a estar en la comunidad entonces quienes son las que son se fortalecen y llenan de conocimientos sobre todo lo que tiene que ver con la violencia son las mismas personas de ese puñado de esa comunidad que llamaríamos como “líderes”, ellas se encargan continuamente de mantener el conocimiento y lo que es la violencia y el significado y lo que conlleva como riesgo para que toda la comunidad de forma continua no pierda ello y de tal manera pueda estar alerta ante cualquier situación de violencia y lo puede informar o ella misma puede actuar en el momento eso es lo que hace el área de promoción y prevención, entonces de esa manera de alguna manera se ha visto al menos aquí en Miraflores a través de su educación de esa reeducación de ese conocimiento, de ese impulso, que ha disminuido un poco la situación de violencia como tal, entonces por esa parte se debe apoyar la prevención. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Eso se debe hacer, el estado debería implementar esto desde las escuelas, ahora es un tema muy complejo, porque ya la sociedad de por si es machista y eso debería hacerse desde las escuelas desde los niños, tanto niña y niño enseñarles cuales son las funciones tanto de un varón como de una mujer, el hecho de ser varón no los limita para mí de hacer las funciones que una mujer hace en la casa, que no es una ayuda sino una responsabilidad de ambos, entonces el estado debería implementar eso, mas ahora con la nueva juventud que está realizándose y también abocarse ahora con las personas que ya somos mayores, colaborar bastante con el tema de prevención y promoción especializada y también ver que no solo es el tema de la señora sí tuvo ese servicio, sino el tema de crear o haber programas para insertar a estas señoras en un trabajo o empresas, instituciones, para qué se atienda el tema de la economía y puedan salir de ese círculo de violencia. (Dra. Abogada S.B.Q).

Bueno, se tendrían que crear nuevas políticas de repente, que vengan desde la niñez, trabajar mucho con los niños del tema de las igualdades de género, el

tema de cómo se debe de tratar a las personas no porque es básicamente donde parte todo, sería bueno también que se creará un espacio de repente en cada institución pública, que cada institución pública tenga un consejero especialista en estos temas de violencia, para que al detectar un pequeño caso de repente de violencia, poderlo tratar ahí, para que cuando sea adulto el niño no pueda repetir los errores de repente o no siga el patrón de violencia de repente que sus padres inculcaron. (Dra. Abogada N.C.C.)

Desde el área de promoción, informar algún hecho de violencia, la mayoría de mujeres ahora denuncia lo que antes no hacían por desconocimiento. Solicitar que otras instituciones ayude a los agresores para que puedan cambiar, como el centro de atención integral (CAI), que solo ayuda a los agresores que ya han sido sentenciados, además a eso agregarle que vivimos en una sociedad bien machista, debemos intervenir desde la educación desde el colegio. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

**Objetivo específico N° 3: Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral, asimismo establecer estrategias para rehabilitar a los agresores.**

Para responder este objetivo nos respaldaremos a través de la guía de entrevistas semiestructuradas que se aplicó al personal de cada especialidad para conocer cuáles son las características más comunes de los agresores, y determinar la tipología tanto de agresores como de las víctimas de violencia, asimismo establecer las causas que las llevan a recurrir a estos centros de atención integral.

No obstante también se va considerar las encuestas sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigida a las víctimas de violencia, que se pronuncian al respecto donde mencionan en qué lugares comúnmente se sufre violencia así como los motivos del suceso de violencia.

Extracto de la encuesta sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigida a las víctimas de violencia

¿A qué tipo de violencia has sido sometida?

De las 30 personas encuestadas, alrededor de 17 de 24 mujeres, es decir más de la mitad de las mujeres encuestadas señalaron que todo inicia con la violencia psicológica pero cuando esta violencia aumenta se convierte en violencia física y terminan siendo víctimas de violencia psicológica y físicas en una gran minoría de las personas encuestadas ha sufrido violencia económica.

### Gráfico 9

Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas

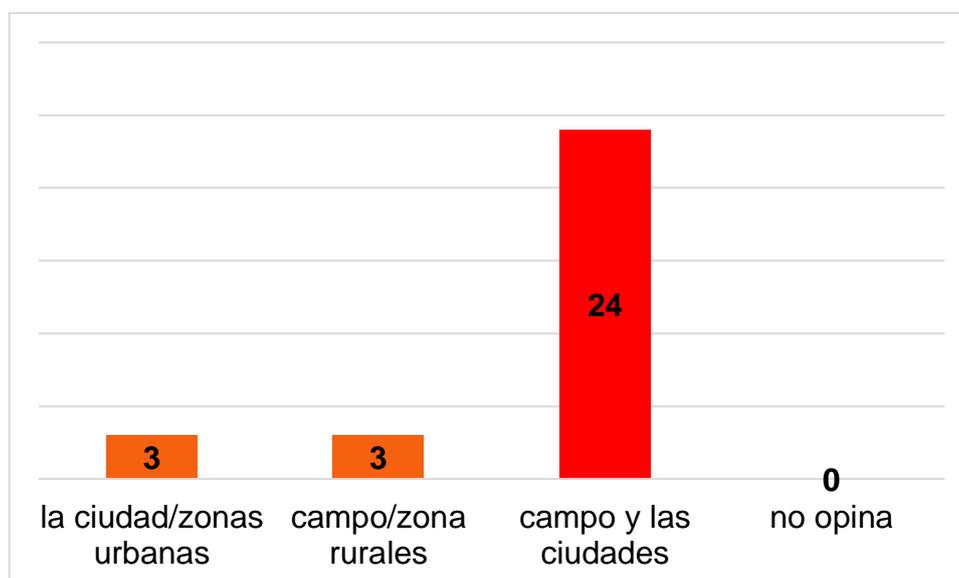


Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

De igual forma se indaga en donde eran más común que desarrollarse estos tipos de violencia, señalando que una gran cantidad indicó que tanto en el campo como en la ciudad es muy común enfrentar estos tipos de violencia.

### Gráfico 10

Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas

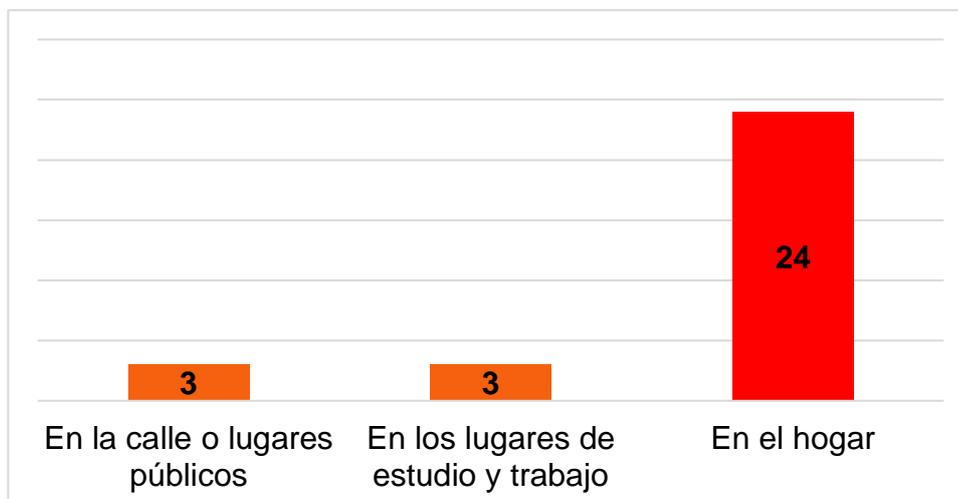


Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

De igual forma se indago en donde eran más común en desarrollarse este tipo de hechos de violencia y las víctimas señalaron que la gran mayoría de casos suceden en el hogar.

### **Gráfico 11**

*Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas*



*Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres*

### **Segunda Subcategoría: Tipos de agresores**

En relación con esta subcategoría se realizó una entrevista a los especialistas que laboran dentro de las instituciones que apoyan a las mujeres violentadas donde se les consulto cuales son las características de los agresores.

#### **Indicador 1: Violentos en lo familiar de baja intensidad**

En torno a este indicador, se aplicó una entrevista a los especialistas donde en base de las víctimas atendidas detallan las características de su agresor, para determinan en qué nivel de intensidad se ubica el agresor

#### **Indicador 2: Violentos en lo familiar de alta intensidad**

Respecto a este indicador, se aplicó una entrevista a los especialistas donde en base de las víctimas atendidas detallan las características de su agresor, para determinan en qué nivel de intensidad se ubica el agresor

### **Indicador 3: Violentos en general**

En relación a este indicador, se aplicó una entrevista a los especialistas donde en base de las víctimas atendidas detallan las características de su agresor, para determinar en qué nivel de intensidad se ubica el agresor

Extracto de la guía de entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal de los centros de atención integral para las mujeres violentadas.

*Pregunta 16: De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?*

Machistas, celosos, un hombre celoso es muy peligroso, enciende en mí particularmente una alerta, es cuando hay muchos celos de por medio, se celan y son capaces de cometer cualquier cosa y antecedentes de violencia, son mis alertas, mis banderas rojas que me dicen hay que tener cuidado acá. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Son manipuladores, siempre tienen ese sentimiento de dominio de poder ejercer sobre la persona, es lo más característico de ellos y cómo lo hace precisamente lo que le mencioné hace rato no, con la parte psicológica a través de la palabra, culpabilizando a una persona, menoscabando, humillando con la finalidad que la persona que es violentada genere un vínculo en el cual sienta que no puede vivir sin la persona agresora, eso es lo que hacen las personas agresoras. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Están los celos, el machismo, diferencia de poderes en el tema que él trabaja y ella no, infidelidades, ebrios totalmente. (Dra. Abogada S.B.Q.)

Que tienen ellos, son los que tienen el poder, digamos de decisión por encima de las mujeres, porque son ellos los que aportan al hogar. ¿Otra característica? (entrevistador) Básicamente, la que yo he podido ver en todos mis casos, no en los casos que yo llevo básicamente eso es la característica que más resalta. (Dra. Abogada N.C.C.)

Abuso de consumo de bebidas alcohólicas, no aceptan terminar una relación y el machismo. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

*Pregunta 17: ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?*

La pareja o alguien muy cercano, en los casos de violencia sexual a los niños son gente muy de su entorno, ¿familiares? (entrevistador), si familiares son muy cercanos, después están las agresiones sexuales en las calles que también es algo que se da, que es terrible, secuestros y todo ello se da, pero generalmente las personas que ejercen violencia generalmente son muy allegadas tuyas que se crean con el poder, la capacidad de doblegarte, humillarte, maltratarte, violentarte ¿en caso de violencia física igual? Si igual, la pareja, en caso de niños, son los papas, las mamás, que no solo son los golpes sino la negligencia, el abandono de los cuidados de los niños. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Varía pero en general son casi siempre relaciones de pareja o sea conveniente, ex conviviente, enamorado, cónyuge, generalmente esos son siempre los vínculos, obviamente que después existen los otros, que pueda ser un compañero de trabajo, un desconocido, pero este es el cumulo general. ¿En general más que todo es el entorno familiar? (entrevistador). El entorno familiar sí, siempre están entorno familiar pero sobre todo esas esa relación de vínculo de pareja podemos decir porque al menos lo que se atiende es eso no la mayoría porque los otros casos si bien se presentan o se dan los hechos pero generalmente siempre va a venir no, denunciando a su ex conviviente, a su enamorado, al cónyuge y todos dentro del grupo familiar, pero este es el grupo que más se atiende. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

La violencia se da en esposos, convivientes, padrastros en tema de lo que es la violación sexual, tíos, es toda la familia prácticamente, porque el tipo de violencia se ve en padres, hijos, cuñados, tíos, la verdad atendemos diferentes casos y en víctimas de violencia también se da en los profesores, señores de la movilidad, taxistas, vecinos, siempre hay peligros en todo lugar. (Dra. Abogada S.B.Q).

Su pareja es el número 1, el numero 2 su papa. (Dra. Abogada N.C.C.)

Convivientes, ex convivientes, disputa por los temas de alimentos, dentro del entorno de familia también hay violencia, los padrastros en el tema de violencia

sexual, y esto sucede por el machismo y superioridad sobre la mujer (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

*Pregunta 18: ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?*

Reincido en el tema de nuestro sistema patriarcal, que son gente muy machista, de que si te reíste o hiciste algo “te pego”, tú me reclamaste algo “te pego”, de que si el agresor tiene otra pareja quien eres tú para reclamarme “te pego”, de que si de repente hiciste caer al bebe “te pego”, en el caso de los papas, eres un tal por cual “te pego”, te portaste mal “te pego”, en los casos de violencia sexual, simplemente porque vieron a alguien indefenso y quisieron satisfacer sus necesidades, porque soy yo más importante. ¿Se creen superiores? (entrevistador) Claro que sí y tiene mucho que ver con el pensamiento machista cuando dicen “ el hombre siempre va caer bien parado”, pues esta frase es muy permisiva hagan lo que hagan, el hombre siempre va caer bien parado, no importa lo que diga el resto o en la calle o la justicia siempre va caer bien parado, entre otros dichos machistas que les dan mucha libertad para hacer y deshacer como quieran, “puedo callar a mi mujer como yo quiera porque es mi mujer”, “me tienes que cumplir tu eres mi esposa, sino quieres no me interesa tú me tienes que cumplir, tienes que cumplir tus obligaciones como mujer”. (Lic. Psicología G.Y.M.)

Es el bajo control de impulsos, el que no pueda controlar su carácter, el que no pueda dominar su temperamento eso es lo que los lleva a ellos a explotar e inclusive esto es parte de lo que llamamos en general como los psicólogos, habilidades sociales no lo manejan, entonces al no tener las habilidades para poder entablar una conversación, una discusión sana, lo que quieren es ejercer el dominio, la imposición y de tal manera puedan llegar desde la parte de agresión verbal hasta la parte física sometiendo a la víctima. ¿Y en cuestión de patrones de que hayan visto en su niñez violencia y continúen con este ciclo? (entrevistador). Claro en general ese es un patrón que se sigue en la mayoría, digo la mayoría, porque casi siempre cuando están vinculados o han visto una situación de violencia o lo han vivido generalmente desencadena en lo mismo, siguen en el mismo patrón como tú bien lo has dicho, ¿Tanto en víctimas como en agresores? (entrevistador). Claro. (Lic. Psicólogo J.J.S.A.)

Porque también pasaron por eso, también hubo en su momento en su niñez también fueron violentados, también hubo un padre que los golpeaba o una madre o los violaron, y eso es porque anteriormente también fueron violentados, por eso la violencia es un círculo, la persona que vive en violencia puede ser casi siempre que practique después eso y lo vuelve hacer. (Dra. Abogada S.B.Q).

Lo que yo puedo ver de los casos que tengo es porque estos hombres también crecieron dentro de un entorno de violencia, los criaron violentos, y ellos normalizaron la violencia y es por ello que con sus parejas consideran que pegarles, e insultarlas es normal. ¿En caso de que el agresor de la víctima sea una persona de autoridad, como se lleva el caso o es normal, por ejemplo, si el agresor es un policía o alguien de una autoridad de alto rango? (entrevistador). Es igual que todos los casos, nosotros solamente de repente el seguimiento se tratan de priorizar, un mayor seguimiento en el aspecto legal, pero después el tema de la atención, de la evaluación psicológica, de la evaluación social, va a ser lo mismo. Pero que en el seguimiento legal digamos teniendo en consideración la víctima indique que esta persona tiene ciertas influencias, entonces tratamos de repente de en una sola acción, englobar todas las acciones que podríamos hacer, por ejemplo. Nosotros dependiendo de la instancia en la que se encuentre este caso, nosotros nos apersonamos a la comisaría o puede ser a la fiscalía, pero cuando digamos tenemos un caso donde es un coronel, entonces sabemos que en la comisaría, posiblemente no se va poder manejar, porque al tener este el rango digamos el coronel, puede manejarse, entonces nosotros nos comunicamos directamente con la fiscalía porque ya el presunto agresor, no tendría las mismas conexiones que en la policía como la Fiscalía, entonces tratamos, digamos, de mandarlo al de frente, a la fiscalía o la mandamos directamente al poder judicial pero tratamos de manejarlo de esa manera, depende también del caso no, y de la estrategia legal que se va plantear. (Dra. Abogada N.C.C.)

Todo inicia con discusiones por economía, celos, prohibiciones de que la mujer trabaje, aislamiento familiar y en realidad no se separan por el tema de alimentos. (Lic. Trabajadora Social C.N.E.)

Por otro lado también se aplicó una *encuesta* alrededor de 30 personas para determinar la tipología de los agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan acudir a los centros de atención integral.

En ese sentido se muestra un extracto de las encuestas sobre los centros de atención integral para las mujeres violentadas dirigidas a las víctimas de violencia.

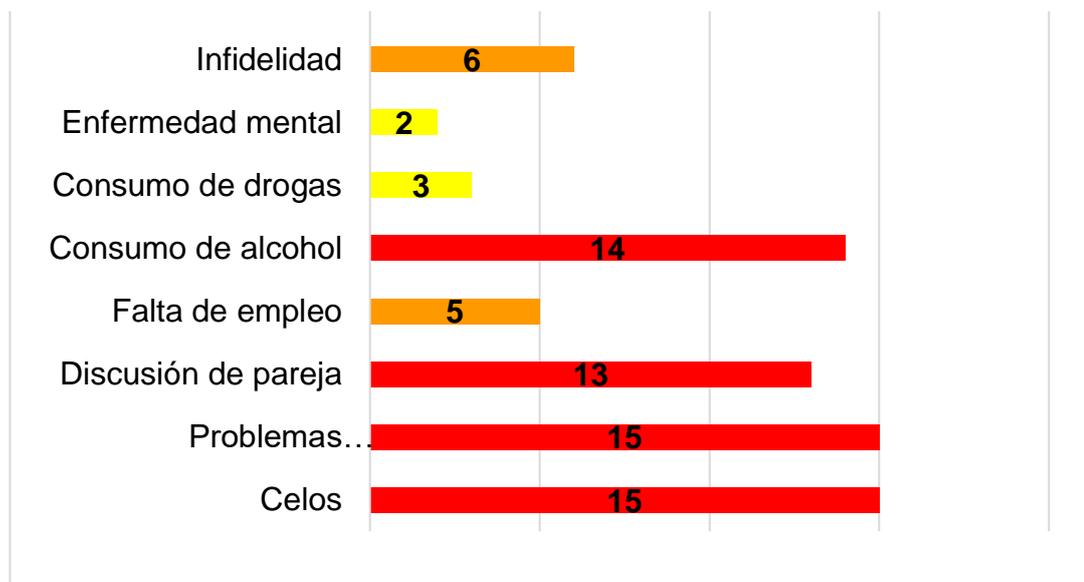
*¿Por qué motivo ocurrió el maltrato?*

De las 30 personas encuestadas, la gran mayoría afirmó que sus agresores generalmente ejercían violencia por su patrón de violencia que vivió en su niñez, por consumir bebidas alcohólicas, por no saber entablar una comunicación o discusión sana entre parejas, por celos, y por los problemas económicos.

Asimismo otras 3 personas encuestadas indicaron que otro motivo es por el machismo y 1 una persona encuestada señaló que por falta de educación ya que esto nace a raíz de la educación que le inculcaron desde niño.

### **Gráfico 12**

*Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas*



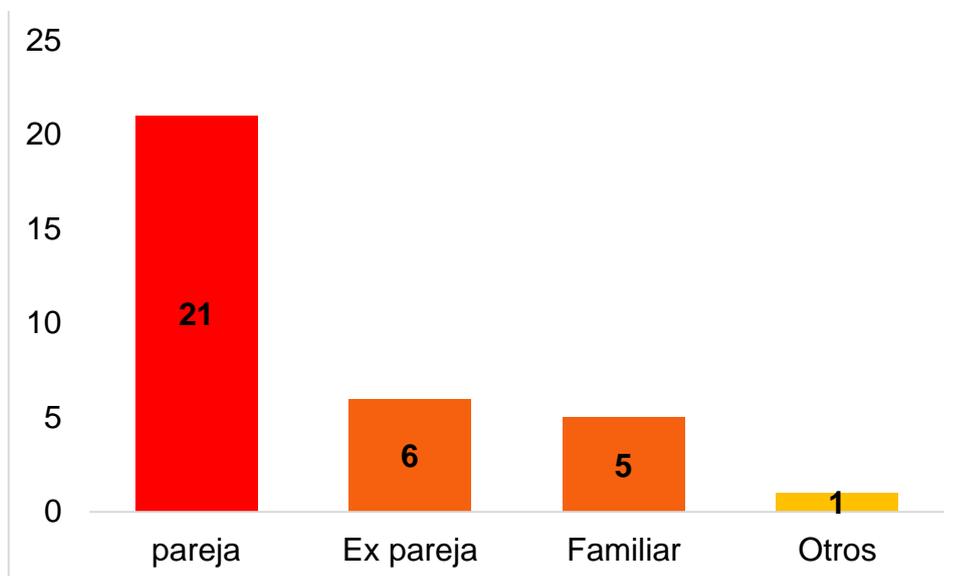
*Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres*

### ¿Qué vínculo tiene con el agresor?

De las 30 personas encuestadas, respecto al vínculo con el agresor la gran mayoría de casos se puede visualizar en primera instancia que el agresor es su pareja en segunda instancia la ex pareja y los propios familiares.

#### Gráfico 13

Resultados de las encuestas de las víctimas violentadas



Nota: Datos de la aplicación de la Encuesta – 30 mujeres

### ¿Ha buscado ayuda o ha denunciado el hecho?

De las 30 personas encuestadas, se rescata la primordiales donde la mayoría afirmó que no denunciaban por vergüenza, por dependencia económica o porque simplemente no lo considero grave, en otros casos la víctima manifestó que por sus hijos.

Respuesta (D. C. C.): No, por vergüenza señorita.

Respuesta (J.A. R.): No, porque dependo de mi esposo económicamente y si lo denuncio me ha dicho que me quitara a mis hijos.

Respuestas (E.P.M.): No, por mis hijos señorita.

Respuestas (B.D.L.): No, por mis hijos, que dirá mi familia y por vergüenza

Respuestas (B.Y.M.): No, porque es el padre de mis hijos y su figura paterna para ellos.

Respuestas (D.S.C.): No, por mis hijos, por la dependencia económica y porque me privaba de mi libertad.

## DISCUSIÓN

La discusión de resultados está desarrollada respecto a los datos obtenidos de las diferentes teorías, puntos de vista, ideas, de los autores bibliográficos, profesionales especialistas en temas de violencia y víctimas de violencia, las cuales fueron recolectadas a través de la aplicación de instrumentos, y fueron procesadas para hacer una comparación de respuestas de cada objetivo con los trabajos previos realizados, para saber si existe una coincidencia con otros referentes o estamos ampliando con nuevos conocimientos que apoyen a otras investigaciones en un futuro.

En ese sentido en primer lugar se discutirá el **Objetivo general: Determinar el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado.**

Desde el punto de vista del factor externo de los centros de atención integral la gran mayoría de distritos de la provincia de Arequipa que cuentan con centros de emergencia mujer, estos logran cubrir la cobertura de atención debido a que se encuentran ubicados estratégicamente para que la gran mayoría de la población de cada distrito este cerca del centro.

Desde las perspectivas del factor interno de los centros de atención integral, los especialistas se pronuncian acerca de las víctimas, y de la violencia que se imparte en todos lados, no importa raza, genero, estrato social, edad, territorio, grado de educación, etc. Esto inicia desde la formación de la persona tanto víctima como agresor desde el sentido que se naturalice la violencia en cualquiera de sus tipologías, donde las personas más afectadas sean las mujeres y niños catalogándolas como vulnerables y haciendo que el episodio de violencia se vuelva intergeneracional. La exposición de violencia hace que la víctima solicite atención médica, psicológica, legal y hasta de refugio temporal.

Asimismo Behice, Gumustas, & Koyuncu (2020), concuerda con la percepción de los especialistas y no le sorprende que la violencia se ejerza en mujeres y niños ya en si estos hechos se conceptualizan como violencia familiar y/o domestica. La violencia en el ambito familiar transtorna a la víctima ocasionando un desequilibrio en su salud mental y afectando su calidad de vida, por ejemplo

cuando una persona se expone demasiado a la violencia se acentúa más la necesidad de emplear los servicios médicos, y en el caso de los niños genera un trastorno en su comportamiento y ellos en el futuro pueden ser agresores, así como las mujeres puedan padecer depresión, estrés, ansiedad no necesiten solicitar una psicóloga o psiquiatría, sus efectos pueden variar de acuerdo a la circunstancia.

Por otra parte afirmó que los centros de atención integral son muy importantes para atender la problemática que se presenta en la actualidad en especial para las personas vulnerables.

**Objetivo específico N° 1: Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia.**

En este punto de vista, la información recopilada se obtuvo a través de una guía de entrevista semiestructurada aplicada a los especialistas de diferentes ramas entre ellos el (*Lic. Psicólogo J.J.S.A*), quien precisó que el ministerio de mujer ofrece los siguientes servicios en relación a los casos de violencia: la línea 100, chat 100, el servicio de atención urgente, hogar de refugio temporal y los centros de emergencia, los cuales con excepción de los hogares de refugio temporal, tienden a conocer los casos en primera instancia y los apoyan brindándoles orientación a la víctima, de acuerdo a la característica de cada servicio que ofrece cada uno con su propio protocolo de atención y depende a la evaluación determinan la magnitud del caso de violencia de la víctima, y en mérito a ello proceden a enviarlos a otras instituciones que pueden apoyar a las víctimas de violencia, debido que la violencia está relacionado con otros problemas de otra índole. Igualmente indica que el servicio que brinda cada institución, es un servicio completo y eficiente en los temas de violencia y en el marco de su respectiva competencia, además señala que esta red de servicios beneficia mucho a las víctimas en el aspecto psicológico, legal, y social. Por otro lado Reyes (2020) en relación al último comentario del psicólogo (*Lic. Psicólogo J.J.S.A*), se opone rotundamente y señala que los CEM no son un servicio completo ya que carecen

de algunos ambientes, servicios asimismo no cubren toda la cobertura atención en todas las zonas del territorio peruano es más manifiestan que carecen de equipamientos que brinden una atención integral para la víctima en relación al empoderamiento de la víctima y en el ámbito laboral.

Por otra parte, Olalla & Toala (2020), si concuerdan con el comentario del licenciado y afirman que las redes de apoyo benefician mucho a las víctimas de violencia, en general las favorecen en varios aspectos: como en la salud, la justicia, la educación, entre otros, solo el hecho de contar con algún tipo de ayuda, ya sea de la familia, de un amigo, de alguna autoridad o básicamente recibir apoyo de una institución conjuntamente con los profesionales que lo conforman, les da a las mujeres ese empuje de salir de ese círculo de violencia en el que se encuentran. Cada vez que una víctima cuenta con una red de apoyo sólida es más seguro que la víctima se anime a denunciar a su agresor, porque ese soporte o ese fortalecimiento emocional les ayuda a sentirse seguras, además de darse cuenta que tienen alternativas y opciones en las que puedan superar estos episodios de violencia y salir adelante por ellas mismas, planteándose metas personales.

A diferencia de Cortés (2017), que no concuerda con el (*Lic. Psicólogo J.J.S.A.*) y manifiesta que las medidas de protección y atención a las mujeres que ofrece el estado no tiene esa efectividad que afirman es más carece de eficiencia, por la falta de confianza que se ha generado en el sistema penal, hay veces que las víctimas deciden no denunciar porque temen a no llegar a una sentencia favorable para ellas, así como en la aplicación de normas, obstaculizan la protección de sus derechos constitucionales de las víctimas y no se enfocan en una atención más específica por cada caso de violencia, generando una deficiencia en la contribución de erradicar el problema social que le compete al estado.

**Objetivo N° 2: Comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo deberían mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas.**

Se obtuvo desde la perspectiva de los especialistas en temas de violencia como la (*Lic. Trabajadora Social C.N.E.*), que mencionó que los procesos de atención para los 4 tipos de violencia se atiende de igual manera con algunas excepciones, primero se clasifican según el nivel de riesgo ya sea leve, moderado o severo, una vez que se determine el nivel de riesgo de la víctima se plantea la estrategia de intervención, en cualquier tipología de violencia, pasa por una evaluación psicológica, seguida por una evaluación social y por ultimo una atención legal, al finalizar se realiza seguimiento por parte de los 3 especialistas. En caso de violencia física pasa por medicina legal en la comisaría y después se lleva el mismo proceso, en el caso de violencia sexual se realiza una breve entrevista y se le brinda contención psicológica, el kit de emergencia, medicina legal, diligencias primarias y se inicia con el proceso contra el detenido. Asimismo afirma que desde que llega la víctima se le brinda toda atención integral posible a fin de cuidar su integridad, en caso que algún servicio no se encuentre bajo sus competencias se la orienta y se la deriva.

Asimismo la (*Lic. Trabajadora Social D.A.Q.*), manifestó que los centros de emergencia mujer, cuando solicitan ayuda en relación a una atención psicológica, suelen ser derivados a los centros de salud del Ministerio de Salud -MINSa o al Centro de salud mental comunitario –CESMA, en caso de solicitar ayuda a causa de una violencia física de igual manera se deriva a un centros de salud del Ministerio de Salud –MINSa para atenderse medicamente y recibir terapias psicológicas, en caso de solicitar ayuda a causa de una violencia sexual los centros de salud del Ministerio de Salud –MINSa les brindan el kit de emergencia, en caso de solicitar una atención legal también suele ser derivados al Ministerio de Justicia, al Ministerio Publico, a los juzgados, a la fiscalía, así mismo en caso de solicitar una atención social y soliciten una residencia, las asistentes sociales las derivan a los hogares de refugio temporal, en caso de que las mujeres e hijos, necesiten algún refugio, se las deriva a los hogares de refugio temporal, o en caso de ser niños huérfanos a la Unidad de Protección Especial, en caso de que las personas vulnerables sean adultos mayores los derivan a los Centros integrales de atención al adulto mayor – CIAM o a la Dirección de personas de adultas mayores – DIPAM.

De acuerdo con la (*Dra. Abogada S.B.Q.*),precisa que las principales características de las víctimas que sufren violencia son: la dependencia económica, la dependencia emocional, la baja autoestima, el grado de educación, antecedentes de violencia en su niñez y los hijos esos factores mucho influyen en la víctimas que las conllevan a tolerar la violencia, de igual forma Flores, De la Cruz, & Olaza (2018) concuerda que el grado de instrucción y el numero de hijos son uno de los factores demográficos que ocasionan que las mujeres continuen en el círculo de violencia, asi tambien hace mención que el factor familiar influye en la víctima, es decir si la víctima en su niñez creció en un hogar rodeado de violencia tiende a normalizar cualquier acto de violencia, o si creció con padres separados tiene la idea de tratar de mantener la figura de familia perfecta. Asimismo se hace presente la opinión de Olalla & Toala (2020),que nos menciona que las víctimas afirman que la persona agresora puede cambiar y consideran que los hijos son una causal muy importante para continuar al lado de su agresor o la misma dependencia económica, asimismo cuando se vive con la familia del cónyuge y la propia familia normaliza los hechos de violencia la víctima no encuentra ningún aliado y se minimiza mas. Del mismo modo Salazar & Jaramillo (2021), que señala que a mayor violencia recibida por parte del agresor es cada vez más baja el autoestima de la víctima respecto a ella misma, es por ello que tienden a tolerar más el maltrato por parte de sus agresores, del mismo modo hace alusión que si la mujer tuviera una formación académica adecuada tendría una relación estable y una autoestima elevada, En este último punto no se concuerda, debido a que los resultados que se obtuvieron con las encuestas realizadas a las víctimas de violencia, se halló que la gran mayoría eran de grado superior y aun a pesar de su grado de instrucción fueron víctimas de violencia.

En cuestión de rango de edades el (*Lic. Psicólogo J.J.S.A.*), señala que la mayoría de casos se da entre los 20 años y los 45 años además informa que de los casos reportados son de clase media a clase baja. A su vez los investigadores Sen & Bolsoy (2017) difiere mucho con las afirmaciones de la (*Dra. Abogada S.B.Q.*), ya que de acuerdo a su estudio informan que las cifras de violencia son altas debido que las víctimas naturalizan el hecho de violencia y no ven como violencia las actitudes de su esposo, sin embargo si concuerdan con el (*Lic. Psicólogo J.J.S.A.*), y señalan que la edad avanzada de las mujeres y sus esposos influye en la

violencia, además agrega que el matrimonio a edades tempranas, el desempleo contribuyen en la violencia.

Por otro lado la (Dra. Abogada S.B.Q), resalta que los tres servicios de atención son muy importantes pero más allá de la atención legal, la salud de la víctima tanto psicológica como física es elemental para ellas para contribuir en su recuperación y rehabilitación, debido a eso es que se la deriva a otras instituciones para que reciba una atención más íntegra y generalmente buscan instituciones cerca de su domicilio.

**Objetivo específico N° 3: Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral, asimismo establecer estrategias para rehabilitar a los agresores.**

De acuerdo con la información brindada por la (*Lic. Psicología G.Y.M.*), se pudo determinar que los agresores en gran mayoría son machistas, celosos, manipuladores, con ínfulas de superioridad, infieles y alcohólicos, además refiere que en algunos casos el alcohol hace que los agresores se pongan más violentos, por otro lado indica que de acuerdo con los casos atendidos que se presentan generalmente el vínculo entre agresor y víctima, son parejas. En este contexto Llopis, Rodríguez & Hernández (2014) entran en discrepancia con la licenciada y señala que el consumo de alcohol no es un indicador en el cual se determine que por consumirlo deba ejercerse la violencia, en general cuando los hombres consumen alcohol y son violentos van ejercer la violencia en igual medida a cuando estaban sobrios, cuando se consume alcohol la persona se vuelve mas espontánea respecto a su conducta violenta, en la cual aumenta tras la frecuencia en consumo de alcohol, es decir si incrementa el consumo de alcohol de igual forma incrementa la violencia.

En ese contexto el (*Lic. Psicólogo J.J.S.A.*), profundiza en el tema e indica que la gran mayoría de agresores no tiene el bajo control de impulsos y el que no sepan controlar su temperamento hacen exploten con las víctimas y tiendan agredir a su víctima, porque no cuentan con las habilidades sociales de entablar una conversación o discusión sana con la víctima y otro factor importante son los

patrones de violencia en su niñez, crecieron viendo violencia que ya de adultos tienden a ser violentos, además de la educación que le inculcaron de niño de creerse superior debido a su género y crecer con el pensamiento machista.

Bajo este contexto la (*Lic. Trabajadora Social C.N.E.*), menciona que todo se debe al soporte económico del hogar y al machismo desde ahí radica el problema del agresor, que tiene la potestad y ejerce el dominio sobre la víctima, a celarla, a privarla de salir e inclusive de prohibir que trabaje, aislarla de su familia, logrando que su víctima sea vulnerable.

## V. CONCLUSIONES

En relación con los resultados detallados se muestran en orden en correspondencia a cada objetivo específico que fue planteado en el proceso de investigación, se concluye que:

1. En relación al **Objetivo específico N° 1: Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia**; se identificó que el ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables cuenta con los siguientes redes de servicio de atención que se encargan de brindar atención integral a las víctimas de violencia: la línea 100, chat 100, servicio de atención urgente, hogar de refugio temporal y centro de emergencia mujer.

La línea 100 es un servicio que se ofrece por vía telefónica las 24 horas del día por los 7 días de la semana además está al alcance de cualquier usuario y es gratuito. De igual forma el chat 100 es un servicio que está al alcance de cualquier persona que tenga acceso a internet y a cualquier dispositivo tecnológico, en general lo utilizan los adolescentes, los jóvenes, su horario de atención es 8 am a 8 pm, y entre los dos servicios el más utilizado es la línea 100, cabe resaltar que ambas benefician a la víctima para poder recibir orientación ante un caso de urgencia, través de una llama telefónica o un mensaje.

En el caso del servicio de atención urgente existe 1 en Arequipa, se encarga de los casos urgentes como su nombre lo dice, ellos son itinerantes y se apersonan al domicilio de la víctima su misión es velar por la víctima hasta que se emitan sus medidas de protección, a comparación de los centros de emergencia mujer, que brindan un servicio más integral, esta red de servicios se halló, que se ramifica y es muy amplia ya que en favor de la víctima el ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables conjuntamente con el programa nacional aurora a través de los centros de emergencia de mujer trabaja con otros ministerios, como el ministerio de salud, ministerio de justicia y otras instituciones públicas, inclusive la misma beneficencia u otras ONG, quienes son pilares para contribuir en la atención de la víctima.

Por otro lado a través de visitas a campo e investigación bibliográfica se identificó 13 Centros Emergencia Mujer en Arequipa, 3 centros de emergencia regular y 10 CEM – comisaría, se mapeó los centros de emergencia mujer de acuerdo al Anexo G y también los CEM visitados para determinar la cobertura de atención de cada centro de emergencia mujer en relación a su ubicación, y se pudo determinar que cada CEM fue bien ubicado estratégicamente dentro de las instalaciones de las comisarías, pero la brecha de los CEM en Arequipa no está cubierta por completo, sobre todo en el distrito de Cerro Colorado debido a que este distrito cuenta con casi más de tercera parte de la población de la provincia de Arequipa y solo existe 1 CEM para abastecer a toda la población del distrito de Cerro Colorado y de Yura.

Asimismo en cuestión de sus instalaciones, los CEM ubicados en comisarías, cuentan con espacios ligeramente pequeños, y algunos servicios que necesitan las víctimas no están a su alcance sino en otras instancias más lejanas.

2. En relación al **Objetivo Nº 2: Comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo deberían mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas;** se comprendió los procesos de atención de acuerdo a la tipología de violencia, en principio la víctima pasa por admisión, luego la derivan para una entrevista con un psicólogo, luego proceden con el área legal y en caso se requiera internarla se la deriva con la asistente social, pero cuando es un hecho de violencia sexual las víctimas pasan por una cámara gesell y tienen una entrevista única, los datos obtenidos de los sucesos de violencia son por medio de un familiar cercano a la víctima y pasan por un kit de emergencia que brinda el ministerio de salud.

Asimismo se halló que su protocolo de atención se rige en base a la ley 30364 la cual limita a los profesionales especialistas a ejercer su función, ya que solo atienden el tema de violencia básicamente, mas no atienden las consecuencias que acarrea la violencia en sí, debido que la violencia genera otros problemas de otra índole que el mismo centro de emergencia mujer no puede atender, pero a grandes rasgos se puede concluir que el centro de emergencia es elemental porque dentro de sus normas y parámetros atienden integralmente a las

víctimas y logran su cometido, que es combatir la violencia, y en caso de que la institución no pueda atender la solicitud del servicio de la víctima porque esta no se encuentre dentro de sus competencias, la misma institución las orientan y las derivan a otras instituciones públicas, inclusive a las instalaciones de las beneficencias e inclusive ONG, para que pueden cubrir de manera integral sus necesidades.

Se logró explorar las características de la víctimas que sufren violencia, las cuales son: la dependencia económica, la dependencia emocional, la baja autoestima, el grado de instrucción, antecedentes de violencia en su niñez y los hijos esos factores en general influyen mucho en las víctimas y las conllevan a tolerar la violencia en cualquiera de sus formas, inclusive se halló que la violencia ataca más a las mujeres adultas.

Por otro lado, como servicios primordiales se encontró, el servicio psicológico, como las terapias psicológicas, el empoderamiento, inclusive la inserción en hogares de refugio temporal para salvaguardar su integridad, y el apoyo de los especialistas en tema de violencia, hace que la víctima se sienta segura y aporten mucho en su recuperación y rehabilitación de la víctima.

3. En relación al **Objetivo específico N° 3: Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral, asimismo establecer estrategias para rehabilitar a los agresores.** Se exploró la tipología de agresores y se afirmó que la mayoría no controla sus bajos impulsos, no pueden controlar su temperamento y no tiene las habilidades de entablar un diálogo o discusión de la manera más amable y se determinó sus características en el cual la gran mayoría de agresores: son machistas, celosos, manipuladores, con ínfulas de superioridad, infieles y alcohólicos, y que generalmente el vínculo entre agresor y víctima, son parejas. Asimismo el motivo que llevan a las mujeres a solicitar ayuda es porque temen que la violencia lleguen a afectar con su vida y afecte indirectamente a sus hijos.

En relación a la tipología de violencia, la psicológica es la más común seguida con la violencia física y económica y por último la violencia sexual.

4. En relación al **Objetivo específico general: Determinar el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado**. Se determinó que el distrito de Cerro Colorado, ha presentado un mayor crecimiento poblacional, así como extensión territorial, así mismo se ha destacado por ser el segundo distrito de la provincia de Arequipa con mayor índice de violencia donde la mayoría de sucesos de violencia que se presentan es dirigido hacia población femenina que radica en localidades rurales del distrito e imparte un patrón del machismo además cabe resaltar que estas víctimas suelen carecer de oportunidades laborales y tienden a dedicarse al comercio informal para poder solventarse.

Por otra parte de acuerdo al mapeo de instituciones que atienden la violencia, Cerro Colorado no cuentan con muchos equipamientos especializados que apoyen a las usuarias a superar los episodios de violencia, ni para los agresores para que logren rehabilitarse, en ese sentido se podría indicar que se ubicó un centro de emergencia mujer que atiende el distrito de Cerro Colorado y el distrito de Yura los cuales sus servicios son limitados por la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, ya que atiende los casos dentro de su competencia mas no los que son consecuentes con la violencia.

## VI. RECOMENDACIONES

Después de culminar con este trabajo de investigación de conocer el estado situacional de los centros de atención integral en el Distrito de Cerro Colorado se dio resaltar la importancia de los servicios de atención y en merito a ello se procedió a dar las siguientes recomendaciones:

Las recomendaciones estarán dadas en consideración con cada objetivo planteado:

1. En relación al **Objetivo específico N° 1: Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia.**

Para identificar las redes de servicio de atención se recomienda lo siguiente:

- a) Promocionar las redes de servicio y los programas de atención para conocimiento de todos los integrantes del grupo familiar, para que ellos puedan apersonarse en caso de presenciar y/o sufrir un hecho de violencia. Para esto se recomienda.
  - Realizar charlas y/o capacitaciones en las instituciones públicas, privadas y locales comunales dirigidas a los integrantes del grupo familiar, esto debe realizarse trimestralmente en conjunto con las organizaciones que buscan prevenir la violencia en todos sus aspectos.

### **Figura 17**

*Charlas y capacitaciones a padres de familia*



- Coordinar con las municipalidades de la Provincia de Arequipa para que se puedan implementar en los camiones de basura anuncios publicitarios tanto auditivos y visuales, en los cuales se informará los números de teléfonos que se usan para denunciar un hecho de violencia y acerca de los centros de atención integral.

### **Figura 18**

*Imagen de camión de basura*



- b) Ubicar estratégicamente los equipamientos que ofrecen servicios de atención integral a las mujeres violentadas en zonas céntricas del distrito

y de fácil accesibilidad asimismo establecer una cobertura de atención de acuerdo a la demografía. Para esto se recomienda.

- Que las instituciones públicas, como la Defensoría del Pueblo conjuntamente con el Ministerio de la mujer desarrollen lineamientos y parámetros para crear un equipamiento y/o centros que brinden un servicio de atención integral para mujeres violentadas considerando (localización, cobertura de atención, demografía, espacios y criterios de funcionalidad, etc.).
- c) Crear más equipamientos y/o centros que ofrezcan servicios de atención integral a las mujeres violentadas para cubrir con la cobertura de atención para prevenir la violencia. z
- Proponer un Centro de Atención integral para las mujeres víctimas de violencia ubicado en el Distrito de Cerro Colorado para cubrir toda la cobertura del distrito de Cerro Colorado.

### Figura 19

*Centro de atención integral para mujeres víctimas de violencia*



**2. En relación al Objetivo Nº 2: Comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo deberían mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas.**

Para comprender los servicios de atención primero se debe informar a la población acerca de las características que presenta la violencia para ello se recomienda lo siguiente:

- a) Capacitar a toda población acerca de las características que presenta la violencia y como se debe prevenir. Para esto se recomienda.
  - El ministerio de educación debe implementar en todos los colegios públicos y privados, un curso de ética y valores para que los niños desde pequeños les enseñen la igualdad de género, además de un taller de consejería a cargo de un psicólogo para que les enseñen las habilidades sociales. Asimismo capacitar a los padres de familia acerca de las características que dan inicio al ciclo de violencia y en que situaciones se presenta y como contrarrestar estos hechos.

**Figura 20**

*Implementación de curso de ética y valores*



- Capacitar a los jóvenes de las universidades e institutos sobre la violencia y la igualdad de género.

## Figura 21

### *Capacitación a los jóvenes*



- b) Centralizar los servicios que ofrecen las instituciones públicas en un establecimiento para que brinde un servicio más completo e integral, asimismo ofrecer espacios para satisfacer sus necesidades físico-espaciales. Para esto se recomienda.
- Crear un centro de atención integral para las mujeres violentadas que funcione a través de convenios con el Ministerio de Salud (para atender los casos de violencia física y violencia psicológica), con el Ministerio de Justicia, Ministerio de público (para atender los casos de tenencia de hijos, de pensión de alimento, régimen de visitas, divorcios, etc.), con el Ministerio de trabajo (programas de oportunidad laboral y talleres emprendimiento), Ministerio del interior (para trabajar conjuntamente con las comisarias) y con el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (para evaluar y atender los casos que requieren una atención y hacer uso de sus programas de atención), para que conjuntamente se pueda brindar un servicio integral.

**Figura 22**

*Instituciones públicas del estado peruano*



- Los centros también deben contemplar guardería, áreas verdes, talleres de capacitación, sum y refugio.

**Figura 23**

*Espacios para los niños*



**Figura 24**

*Espacios de convivencia de los refugios*



3. En relación al **Objetivo específico N° 3: Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral, asimismo establecer estrategias para rehabilitar a los agresores.**

- a) Proponer un Centro de Atención integral para los agresores para no volver al ciclo de violencia y contribuyan en el cese de violencia.

**Figura 25**

*Centro de atención para los agresores*



- b) Proponer un Centro de Desarrollo integral de la familia en una zona concéntrica para que brindar charlas a todos los integrantes de la familia.
- Solicitar financiamiento al estado para el programa nacional aurora para poder brindar funcionalidad a los centros de atención integral a través de los especialistas, así como para crear expedientes técnicos para crear centros más integrales.
  - Implementar programas de desarrollo de competencias parentales para evitar las agresiones físicas, psicológicas y sexuales
  - La Municipalidad debe impulsar campañas de sensibilización en temas de violencia dirigido para todos los integrantes de la familia.

## REFERENCIAS

- Abello E., Ocampo D., Ortiz A., & Gonzales J. (2020). Diseño y validación de un protocolo psicológico para la ideación suicida. *Revista Psychologia. Avances de la Disciplina* vol 14 N° 2: <https://doi.org/10.21500/19002386.4824>
- Acevedo G. (2017). *Asistencia Legal especializada del adulto mayor víctima de abandono por sus hijos, para que proceda la desheredación, en el asilo de ancianos de Huancavelica*. Tesis de grado de la Universidad Nacional de Huancavelica: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1593/TESIS%20ACEVEDO%20TAIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alava L., & Veliz M. (2018). La intervención profesional del trabajador social frente a la violencia intrafamiliar. *Revista Caribeña de Intervenciones Sociales*: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/trabajador-social-violencia.html>
- Amor, P., Echeburua, E., & Loinaz, I. (2009). ¿Se puede establecer una clasificación tipológica de los hombres violentos contra su pareja? *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*: [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2372\\_agresor\\_tipologia.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2372_agresor_tipologia.pdf)
- Aparicio D. (2020). *Albergue Temporal para mujeres víctimas del maltrato de la ciudad de Huaraz*. Tesis de grado de la Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62487>
- Arce R. (2019). *Factores asociados a la violencia conyugal en el Centro Emergencia Mujer - CEM, Lima - 2017*: Tesis de grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10646/Arce\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10646/Arce_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2020). Factores de riesgo de violencia a la mujer de parte del cónyuge. *Socialium*, 3(1), 69-96. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2019.3.1.564>.

- Behice A., Gumustas F., & Koyuncu E. (2020). Effects of Domestic Violence Against Women on Mental Health of Women and Children. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar* pag 232-242:  
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=870064>
- Beltran M. (2019). *Ruta de atención interna dirigida a mujeres víctimas de violencias que asisten al consultorio social minuto de Dios*. Tesis de maestría de la Universidad del Rosario  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20669/Tesis%20Merceditas%20Beltr%E1n%20Fletscher%20.pdf;jsessionid=E9E39239E563A85C8CA127827A4FD936?sequence=4>
- Blazquez E. (2017). La asistencia social en México. *Una mirada desde el SNDIF - Anfora* vol 24, num 43, pag 5:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3578/357853553008.pdf>
- Bravo, P., Lloret, R., & Escayola, N. (2009). Perfil del agresor en la violencia de género. *Boletín Galego de Medicina Legal e Forense* Nº16.  
[http://www.agmf.es/az/Perfil\\_del\\_agresor\\_en\\_la\\_violencia\\_de\\_genero.\\_Pastor\\_Bravo\\_M\\_et\\_al.pdf](http://www.agmf.es/az/Perfil_del_agresor_en_la_violencia_de_genero._Pastor_Bravo_M_et_al.pdf)
- Carrillo R., & Jimenez G. (2016). ¿Víctimas Pasivas? Hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género. *Infancia, Educación y Aprendizaje (IEYA)*. Vol. 4, Nº 2, pp. 62-79.  
<https://revistas.uv.cl/index.php/IEYA/article/view/656/1424>
- Carrion D. (2021). *Infraestructura de Refugio, atención y capacitación integral para el tratamiento de mujeres víctimas de violencia en el distrito de Chiclayo*. Tesis de grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4187>
- Castillo E., Bernardo J., & Medina M. (2017). Violencia de género y autoestima de mujeres del centro poblado Huaranja - Huaraz. *Horizonte Medico* 18(2), 47-52:  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n2.08>
- Castro R. (2021). *Violencia contra la mujer en el Perú: un análisis del periodo 2004 al 2018*. Tesis de Grado de Doctor. Universidad de Piura

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5191/DOC\\_HUM\\_EC\\_002.pdf?sequence=2](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5191/DOC_HUM_EC_002.pdf?sequence=2)

Centro de Emergencia Mujer. (2021). *Portal Estadístico - Programa Nacional Aurora*. Resúmenes Regionales Arequipa  
<https://portalestadistico.aurora.gob.pe/resumenes-regionales-2021/>

Chavez A. (2018). Avance de investigación ¿La violencia de género es el lente para entender la participación política de las mujeres en Bolivia?. *Revista Aportes de la Comunicación y la Cultura* (24) pag 21-32:  
[www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-86712018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-86712018000100003&lng=es&tlng=es).

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV). (2015). *Modelo Integral de Atención a Víctimas*. Gobierno de la República de México:  
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed..pdf>

Coronado R., Cruz E., Macías S., Arellano A., & Nava T. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicaciones. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>

Correa R. (2021). *Centro de apoyo integral para la mujer en el distrito de San Juan de Miraflores*. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma:  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4210>

Correia de Souza, A., & Barbosa Cintra, R. (2018). Conflictos éticos y limitaciones de la atención médica a las mujeres víctimas de violencia de género. *Revista Bioética* vol 26 Nro 1:  
<https://www.scielo.br/j/bioet/a/mvjqnw36YLNTZDTSLWG35Lj/?format=pdf&lang=es>

Cortés J. (2017). *La efectividad de las medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar*. Monografía de investigación. Universidad Libre de Colombia:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11840/La%20efectividad%20de%20las%20medidas%20de%20proteccion%20a%20las%2>

Omujeres%20v%C3%ADctimas%20de%20violencia%20intrafamiliar%20Ley%201257%20de%202008%20%286%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Defensoria del pueblo. (2021). ¿Que paso con ellas?. *Reporte de Igualdad y No violencia* N° 11- Diciembre 2020- Balance Anual: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/Reporte-N-11-Qu%C3%A9-pas%C3%B3-con-ellas.pdf>

Deza S. (2016). Modelo de atención psicológica para mujeres víctimas de violencia familiar albergadas en hogares de refugio temporal HRT. *Revista de Psicología de la Universidad femenina de Sagrado Corazón*. [https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016\\_1/Sabina.Deza.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016_1/Sabina.Deza.pdf)

Dimenstein, M., Gomes, M., Silva, E., & Torquato, J. (2019). Mujeres en situación de violencia: red de atención y perfil de la demanda en Natal, Brasil. *Revista de género - La ventana 2019*, vol 6 N°50 pag 231-259: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-94362019000200231&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362019000200231&lng=es&nrm=iso)

Durand D., & Peña R. (2019). PERÚ: Indicadores de Violencia familiar y sexual, 2012-2019. *Instituto Nacional de Estadística e Informática*: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1686/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/)

Echevarria G. (2005). Academia, Metodología de Investigación análisis cualitativo por categorías: Acelerar la investigación mundial. *Universidad academica* [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35683961/ANALISISQUALITATIVO\\_G\\_ECHEVERRIA\\_1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1643551467&Signature=IOujmbYKIYMsMRuFWI-qIQH6a17fAgTqrxLLP0DeCL7K8EqBYOrBKuetiCRJlxwdf2NuC4mKHQEZGJxHhTU-t6soeQROQZK8TGMhNQPzJpglp-Z4yNqYje~~](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35683961/ANALISISQUALITATIVO_G_ECHEVERRIA_1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1643551467&Signature=IOujmbYKIYMsMRuFWI-qIQH6a17fAgTqrxLLP0DeCL7K8EqBYOrBKuetiCRJlxwdf2NuC4mKHQEZGJxHhTU-t6soeQROQZK8TGMhNQPzJpglp-Z4yNqYje~~)

Escudero C., & Cortez L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. *REDES 2017 - Editorial UTMACH*, <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>.

- Espinoza E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta etica en el ambito pedagogico. *Revista Conrado*, 16(75), 103-110.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000400103](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103)
- Flores F., De la Cruz N., & Olaza A. (2018). *Factores relacionados a los casos de violencia familiar, centro emergencia mujer, Carhuaz 2014-2016*. Universidad Nacional de Santiago Antunez de Mayolo:  
[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2277/T033\\_41487404\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2277/T033_41487404_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores H. (2018). *Centro de Atencion Integral y Refugio temporal para las víctimas de violencia familiar en la ciudad de Tacna - 2018*. Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna:  
[https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/476/Flores\\_Ramos\\_Herly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/476/Flores_Ramos_Herly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gallegos J. (2018). Como se construye el marco teorico de la investigacion. *Revista ARTIGOS* v(20) pag 21-42.  
<https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Garcia N. (2020). Cifras y datos de violencia de género en el mundo (2020). *Ayuda en Accion*.  
<https://ayudaenaccion.org/ong/blog/mujer/violencia-genero-cifras/>
- Gonzales B. (2016). *Prevencion de la violencia contra la mujer entre familias del programa social juntos a traves del arte*. tesis de grado. de Universidad de Piura:  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2693/HUM-GC\\_013.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2693/HUM-GC_013.pdf)
- Guedes, A., Bott, S., Garcia Moreno, C., & Colombini, M. (2016). Brigging the gaps: a global reviem of intersctions of violence againts women and violence againts children. *Global Heath Action*, 9:1, 31516:  
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3402/gha.v9.31516?needAccess=true>
- Guerrero M. (2016). La investigacion cualitativa. *INNOVA Research Journal* ,  
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>.

Gutierrez, A. (2020). Police Brief: The Impact of COVID-19 on Women. *Naciones Unidas*.

<https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/put-women-and-girls-centre-efforts-recover-COVID-19>

Hernandez W. & Morales H. (2019). *Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja: Patrone de victimizacio y tipologia de agresores*. Tesis de grado. Universidad de Lima.

[https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2019/04/Wilson-patrones\\_y\\_tipologias.pdf](https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2019/04/Wilson-patrones_y_tipologias.pdf)

Hernandez W., & Morales H. (2019). *Violencia contra las mujeres en relaciones de pareja: patrones de victimizacion y tipologia de agresores*. Tesis de grado Universidad de Lima: [https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2019/04/Wilson-patrones\\_y\\_tipologias.pdf](https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2019/04/Wilson-patrones_y_tipologias.pdf)

Herrera J., Guevara G. & Munster de la Rosa, H. (2015). Los diseños y estrategias para los estudios cualitativos. Un acercamiento teorico metodologico. *Revista Gaceta Medica Espirituana* vol 17. N<sup>o</sup>2. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212015000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212015000200013)

Huaman R., & Medina R. (2017). *Dependencia emocional y tipos de violencia en pareja en mujeres del distrito de Chumuch Celedin - Cajamarca*. Tesis de maestria de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello : <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/647/Tesis%20Huam%c3%a1n%20-%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Illescas M., Tapia J., & Flores E. (2018). Factores socioculturales que influyen en mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. *Revista Killkana Sociales* Vol. 2 No. 3 pag 187-196. [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i3.348](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.348).

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). CENSO NACIONAL: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1551/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1551/)

- Linea 100. (2020). *Portal Estadístico del Programa Nacional Aurora*. Numero de Consultas telefonicas atendidas en el año 2020 en el Perú: <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/numero-de-consultas-telefonicas-atendidas-2020/>
- Llopis C., Rodriguez M., & Hernandez I. (2014). Relacion entre el consumo abusivo de alcohol y la violencia ejercida por el hombre ontra su pareja en la unidad de la valoracion integral de violencia de genero (UVIVG) Sevilla. *Cuadernos de Medicina Forense*, 20(4), 151-169: <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-76062014000300002>
- Luppi C. (2017). *Mujeres víctimas de violencia de genero- Una mirada sobre la intervencion de la comisaria de la mujer y la familia en la ciudad de azul*. Tesis de grado. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1655/Tesis%20Luppi%20Clara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mares D. (2020). Redes integradas de servicios de salud (RISS): Redes de atencion (APS-I Mx). *Subsecretaria de Integracion y Desarrollo del Sector Salud - Direccion General de Planeacion y Desarrollo en Salud*: <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/redes-integradas-de-servicios-de-salud-redes-de-atencion?state=published>
- Martinez D. (Octubre de 2020). Femicidio hay 80 víctimas cada mes. *El Heraldo de Mexico* <https://heraldodemexico.com.mx/nacional/2020/10/22/femicidios-hay-80-victimas-cada-mes-217552.html>
- Mata L. (2020). Entrevistas semiestructuradas en investigacion cualitativa. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/entrevistas-semiestructuradas-en-investigacion-cualitativa-entrevista-focalizada-y-entrevista-semistandardizada/>
- MIMP. (2017). *Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables*. Programa Nacional contra la violencia familiar y sexual: [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/publicaciones/resumen-nuestros-servicios-PNCVFS-UGIGC-dic2017.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/publicaciones/resumen-nuestros-servicios-PNCVFS-UGIGC-dic2017.pdf)

Ministerio de la Mujer de Poblaciones Vulnerables. (2020). Resumen Nacional de Violencia del Perú. *Portal Estadístico - Programa Nacional Aurora*. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/numero-de-consultas-telefonicas-atendidas-2020/>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Protocolo de Atención Línea 100*. Prevención y atención Subunidad de atención y protección: <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/07/Protocolo-de-Atencion-Linea-100-LP.pdf>

*Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del Grupo familiar*. (2018). Violencia económica o patrimonial hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar <https://observatorioviolencia.pe/violencia-economica-o-patrimonial-hacia-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar/>

Olalla, J., & Toala, K. (2020). Redes de apoyo en mujeres víctimas de violencia, una propuesta para generar resiliencia. *Internacional SEK N°32 pag 35-50* <https://uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3780/4/Art%C3%ADculo%20Olalla%20Naranja%20Jenny%20-%20Toala%20Zavala%20Kevin%C2%A0.pdf>

Organización de Naciones Unidas (ONU) Mujeres. (s.f.). *Tipos de violencia contra las mujeres y niñas*. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *La violencia contra la mujer es omnipresente y devastadora: la sufren una de cada tres mujeres*. <https://www.who.int/es/news/item/09-03-2021-devastatingly-pervasive-1-in-3-women-globally-experience-violence>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Violence Against Women Prevalence Estimate, 2018*.

<https://www.who.int/publications/i/item/9789240022256>: Organización Mundial de la Salud.

- Organizacion Mundial de la Salud. (2021). *Violencia contra las mujeres, estimaciones para* 2018.  
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240026681>
- Ossa D. (2019). *Analisis del proceso de atencion integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual de la zona rural en tres municipios de Antioquia*. Tesis de maestria. Universidad Nacional de Colombia:  
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79476/1026143488%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra M., & Villalobos V. (2017). *Analisis del servicio de atencion urgente del programa nacional contra la violencia familiar y sexual*. Tesis de Grado de la Universidad del Pacifico:  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1664/Maria\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1664/Maria_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pedroso K. & Fortunato L. (2021). Caracterizacion de las víctimas y de la violencia sexual cometida por adolescentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud Vol 19 N°2 pag 50-73*,  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2021000200050](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2021000200050).
- Pinagorte E., Molina K., & Robles J. (2019). Violencia y Mujer: Un estudio de la realidad. *Universidad, Ciencia y Tecnologia Volumen Especial N°04 (pag 106-115)*,  
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/14/16/>.
- Piza N., Amaiquema M. , & Beltran E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. *Revista Conrado Vol 15 N°70*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Portal Estadistico del Programa Nacional Aurora. (2021). Ministerio de mujer y poblaciones vulnerables. *Resumen Nacional de Violencia del Perú*:  
<https://portalestadistico.aurora.gob.pe/resumenes-regionales-2021/>

- Reyes K. (2020). *Evaluación del estado de vulnerabilidad en mujeres maltratadas para el planteamiento de un centro de apoyo integral de empoderamiento en Trujillo - el Porvenir 2020*. tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70061>
- Rodriguez L., Ferrin L., & Duran U. (2018). Salud Mental: Demanda de atención Psicológica en la Población. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/atencion-psicologica-ecuador.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/atencion-psicologica-ecuador.html)
- Ruiz B. & Barba G. (2019). *Hogar de Refugio Temporal para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la provincia de trujillo*. tesis de grado. Universidad Privada Antenor Orrego <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5770>
- Salas D. (2019). Los diseños de investigaciones con enfoque cualitativo. *Investigalia* <https://investigaliacr.com/investigacion/los-disenos-de-investigacion-con-enfoque-cualitativo/>
- Salas D. (2019). Diseño de la Teoría Fundamentada. *Investigalia* <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-teoria-fundamentada/>
- Salazar M. (2017). *Centro de Atención Integral para mujeres violentadas en el distrito de Ventanilla -Lima*. tesis de grado. Universidad de San Martín de Porres: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3435/salazar\\_qmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3435/salazar_qmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar M., & Jaramillo A. (2021). Tipos de violencia recibida y autoestima en mujeres de cantón archidona, Ecuador. *Revista de Psicología Unemi* : <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1437/1380>
- Santillan E. (2018). *Servicios de atención legal y psicología del centro de emergencia mujer cajamarca y su contribución al tratamiento de casos de violencia de género*. Tesis de maestría de Universidad Nacional de Cajamarca, <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4046/Tesis%20Engels%20Santillan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seminario R., & Paredes P. (2021). Principales factores influyentes en el incremento de casos de violencia contra la mujer en Perú: Contexto Pandémico. *Revista*

de Ciencias Sociales vol 2 N° 3:  
<https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/61>

Sen , S., & Bolsoy, N. (2017). Violence against women: prevalence and risk factors in Turkish sample. *BMC Women's Health* 17, pag 100.:  
<https://doi.org/10.1186/s12905-017-0454-3>

Soledispa L. & Rodriguez L. (2021). Percepcion de las mujeres sobre la violencia intrafamiliar. *Revista Científica Arbitrada en investigaciones de la salud "GESTAR" Vol. 4 Num 8*  
<https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0047>

Solis Z. (Agosto de 2020). *Proyecto de Ley N° 6003/2020-CR*.  
[https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL06003-20200817.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06003-20200817.pdf)

Stalina A. (2011). Atencion integral a las mujeres de edad mediana. *Revista Cubana de Obstetricia y Ginecologia* v.37 n° 2,  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-600X2011000200015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-600X2011000200015).

Tasdemir D. (2016). Violence Against Women and Femicides in Turkey. *European Journald of Multidisciplinary Studies - hacettepe University*:  
[https://revistia.com/files/articles/ejms\\_v1\\_i5\\_16/Selda.pdf](https://revistia.com/files/articles/ejms_v1_i5_16/Selda.pdf)

Tiburcio M., NateraG., & Berenzon S. (2010). Utilizacion de servicios de atencion a la salud mental en mujeres víctimas de violencia conyugal. *Revista de Salud Mental*, 33 (3), 243-248:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252010000300005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252010000300005&lng=es&tlng=es).

Tran, T., Nguyen, H., & Fisher, J. (2016). Attitudes towards Intimate Partner Violence against Women among Women and Men in 39 Low- and Middle-Income Countries. *PLoS ONE* 11(11)  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167438>

- UNODC. (2019). Rutas Críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México. *Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNODC)*: [https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/Mexico/Rutas\\_Criticas\\_en\\_materia\\_de\\_atencion\\_a\\_mujeres\\_en\\_situacion\\_de\\_violencia\\_en\\_Mexico\\_VF.pdf](https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/Mexico/Rutas_Criticas_en_materia_de_atencion_a_mujeres_en_situacion_de_violencia_en_Mexico_VF.pdf)
- Werner, L. (2020). Violencia basada en género contra las mujeres en el Ecuador: Las prácticas de revictimización en el sistema de justicia legal. *Department of Anthropology University of Copenhagen* v(24). <https://www.cepam.org.ec/wp-content/uploads/2020/11/Tesis-Leonie-traduccion-espanol-noviembre-2020.pdf>
- Yamada D., Monique D., Neto M., Gracias M., & Silva, E. (2018). Ruta crítica de mujeres en situación de violencia perpetrada. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/hgqLF7mdqth3g65GdsfXXzm/?format=pdf&lang=es>
- Zafra K. (2015). *Los centros emergencia mujer, su intervención frente a los sistemas de género asentados en la sociedad y cultura andina en la provincia de sucre-Ayacucho*. Tesis de grado de la Universidad Católica del Perú. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6424/ZAFRA\\_CORDOVA\\_KARLA\\_CENTROS\\_EMERGENCIA\\_MUJER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6424/ZAFRA_CORDOVA_KARLA_CENTROS_EMERGENCIA_MUJER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO A: Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

#### Condiciones y términos de la entrevista

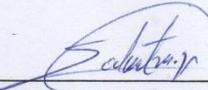
Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya, disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Sra. Susi Eudiana Rosca desempeñado Arq. de  
Psicología como Psicóloga accedo en participar voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31 de Marzo del 2022.

  
Firma del Entrevistador

  
Firma del Entrevistado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

**Condiciones y términos de la entrevista**

Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Annika Katy Ayala Acias.....desempeñado.....psicóloga  
.....como admissionista.....accedo en participar voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31 de 03 del 2022.

Firma del Entrevistador

Firma del Entrevistado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APOORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

**Condiciones y términos de la entrevista**

Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Cirila Nino Escalante desempeñado trabajo social

..... como trabajo social ..... accedo en participar voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31 de 03 ..... del 2022.



Firma del Entrevistador



Firma del Entrevistado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

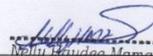
**Condiciones y términos de la entrevista**

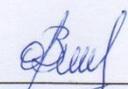
Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Nelly Haydee Mamani Zapana.....desempeñado...Trabajadora...  
Social.....como Lic. En Trabajo Social.....accedo en participar voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31.....de Marzo.....del 2022.

  
.....  
Nelly Haydee Mamani Zapana  
LICITADA EN AREQUIPA  
**Firma del Entrevistador**  
C.TSP. 7099  
CEMEC MIGUEL GRAU

  
.....  
**Firma del Entrevistado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APOORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

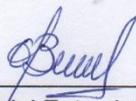
**Condiciones y términos de la entrevista**

Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Sharlene Becerra Quipe ..... desempeñado Abogado,  
..... como Abogada ..... accedo en participar voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31 de 03 ..... del 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistador

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APOORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

**Condiciones y términos de la entrevista**

Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya, disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Vanessa Choquenaya Cahuina desempeñado Psicóloga  
.....como Psicólogo.....accedo en participar  
voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de  
investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31 de Marzo del 2022.

Firma del Entrevistador

Firma del Entrevistado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA ENTREVISTA, COMO APOORTE AL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título del Proyecto de Investigación:** Estado situacional de centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa.

**Investigador:** Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Antes de proceder con la entrevista, lea detenidamente las condiciones y términos de la misma, presentadas a continuación.

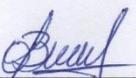
**Condiciones y términos de la entrevista**

Luego de una consulta previa y una breve presentación del tema, usted ha sido elegido(a) para participar en esta entrevista, bajo las condiciones de ser un sujeto con conocimientos profesionales, especiales y objetivos sobre el tema; y cuya, disponibilidad es inmediata en tiempo y lugar. Por lo tanto, al acceder participar voluntariamente de la entrevista en cuestión, usted está sujeto a los siguientes términos:

- Su identidad será reservada, asumiendo solo sus iniciales del primer nombre y apellidos en mayúscula.
- Esta entrevista será archivada en audio y por escrito, este último junto al presente documento como anexos dentro del proyecto de investigación en físico, guardados en un CD y entregado a la asesora metodológica, por disposición de la escuela profesional de arquitectura de la Universidad Cesar Vallejo y del investigador, para su uso netamente académico.
- En caso de tener algún inconveniente de suma importancia durante la realización de la entrevista, tiene total derecho de retirarse o detener la entrevista, para su continuación en otra fecha u hora, establecido bajo acuerdo mutuo.

Yo, Cecilia Yupanqui Mounz desempeñado Psicóloga  
..... como Psicóloga..... accedo en participar voluntariamente de esta entrevista presencial, en colaboración al proyecto de investigación ya descrito por el alumno entrevistador.

Arequipa, 31 de 03 del 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistador

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Entrevistado

## ANEXO B: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	INDICADORES	MÉTODOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			
¿Cuál es el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado?	Determinar el estado situacional de los centros de atención integral para las mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado	Atención Integral	Red de servicios de atención integral	Centro de Emergencia Mujer	<b>Muestra:</b> 05 equipamientos y 08 expertos. <b>Muestreo:</b> no pro balístico	<b>Técnica:</b> Observación no participante. <b>Instrumento:</b> Ficha de observación			
				Línea 100					
				Chat 100					
				Servicio de Atención Urgente (SAU)					
				Hogar de refugio Temporal (HRT)					
			Objetivos Específicos	<b>Objetivo específico 1:</b> Identificar la red de servicios de atención que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables para las mujeres violentadas y explorar como estos equipamientos y/o programas de atención se desenvuelven en la sociedad para prevenir la violencia.		Servicios de Atención	Atención psicológica	<b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Tipo:</b> básica <b>Alcance:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> Teoría Fundamentada <b>Método:</b> Inductivo	<b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista semiestructurada
							Atención medica		
							Atención Legal		
							Atención social		
<b>Objetivo específico 2</b> Comprender los servicios de atención integral que brindan a las mujeres violentadas y determinar cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación, asimismo mostrar cómo debería mejorar los servicios de atención para satisfacer las necesidades físico-espaciales de las víctimas.		Mujeres violentadas	Tipos de violencia	Violencia Física	<b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Tipo:</b> básica <b>Alcance:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> Teoría Fundamentada <b>Método:</b> Inductivo	<b>Técnica:</b> Teoría fundamentada <b>Instrumento:</b> Encuesta			
				Violencia Sexual					
				Violencia Psicológica					
				Violencia económica					
				Violentos en lo familiar de baja intensidad					
			Patrones de Víctimas	Violento en lo familiar de alta intensidad					
				Violentos en general					

**ANEXO C: Instrumento de Ficha Técnica de Observación**
**FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita : 05-03-2022

Institución : Centro de Emergencia Mujer – Comisaria Cerro Colorado – Distrito de Cerro Colorado

<b>FICHA OBSERVACION: Centro de Emergencia Comisaria Cerro Colorado</b>							
<b>A. DATOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>B. LOCALIZACION</b>						
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.</p> <p><b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>							
<table border="1"> <tr> <td><b>Departamento:</b> Arequipa</td> <td rowspan="5"><b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación Técnica: Observación no participante</td> </tr> <tr> <td><b>Provincia:</b> Arequipa</td> </tr> <tr> <td><b>Distrito:</b> Cerro Colorado</td> </tr> <tr> <td><b>Localidad:</b> Alto libertad</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022</td> </tr> </table>	<b>Departamento:</b> Arequipa	<b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación Técnica: Observación no participante	<b>Provincia:</b> Arequipa	<b>Distrito:</b> Cerro Colorado	<b>Localidad:</b> Alto libertad	<b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022	<p><b>Fotografías exteriores</b></p> 
<b>Departamento:</b> Arequipa	<b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación Técnica: Observación no participante						
<b>Provincia:</b> Arequipa							
<b>Distrito:</b> Cerro Colorado							
<b>Localidad:</b> Alto libertad							
<b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022							
<b>C. DATOS GENERALES</b>							
<p><b>Nombre de la red de servicio de atención</b></p>	<p>Centro de emergencia mujer – Comisaria Cerro Colorado</p>						



**Objetivo de la Red de Servicio:** Es brindar una atención integral a las víctimas de violencia familiar, con los servicios legales, con atención psicológica y social, y tienen acceso a estos servicios desde que ponen la denuncia en contra de su agresor previa identificación del nivel de riesgo de las agraviadas.

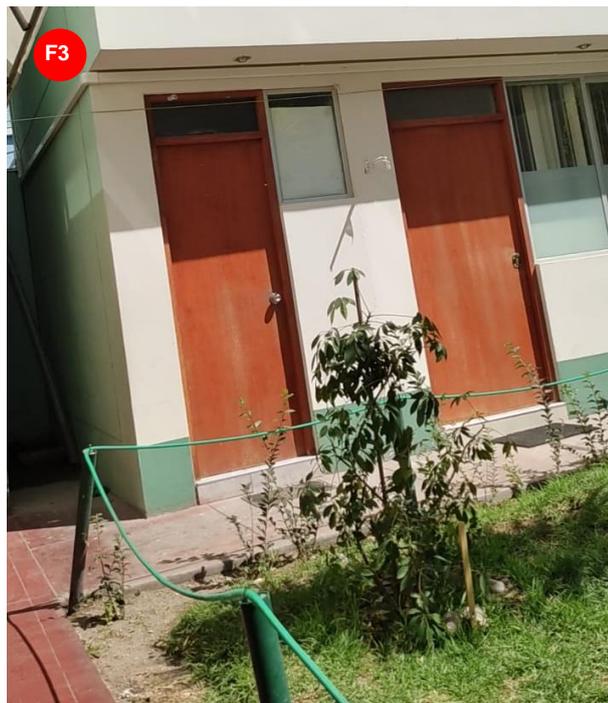
<b>Localización</b>	Alto Libertad
<b>Horario</b>	24 horas - 7 días a la semana
<b>Uso</b>	Servicios de atención
<b>Tipo de Institución</b>	Centro emergencia mujer - Comisaria

**D. AMBIENTES**

- Coordinación
- Área de admisión
- Área de atención psicológica
- Area de atención legal
- Area de atención social
- Sala de entrevista
- Servicios Higiénicos

**E. SERVICIO DE ATENCIÓN**

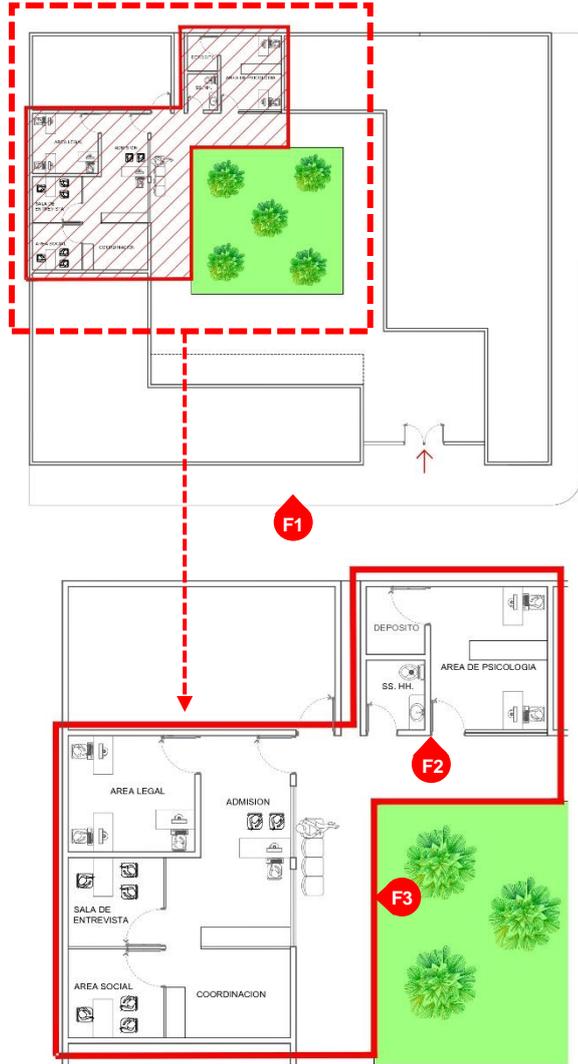
**Fotografías interiores**



**Plano de Distribución**



- Servicios de Admisión
- Servicios de atención psicológica
- Servicios de atención social
- Servicios de atención legal



**F. AFORO**

Nro. de Trabajadores :

- Especialistas en total: 14 personas

Nro. de Usuarías: 5 víctimas a la vez  
Su cobertura de atención abarca el Distrito de Cerro Colorado – Distrito de Yura

## FICHA DE OBSERVACION SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita : 05-03-2022

Institución : Centro de Emergencia Mujer – Comisaria PNP Miguel Grau –  
Distrito de Paucarpata

<b>FICHA OBSERVACION: Centro Emergencia Mujer Comisaria PNP Miguel Grau</b>							
<b>A. DATOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>B. LOCALIZACION</b>						
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.</p> <p><b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>							
<table border="1"> <tr> <td><b>Departamento:</b> Arequipa</td> <td rowspan="5"> <b>Instrumentos utilizados:</b>  <b>Tipo de instrumento:</b>                      Ficha de Observación  <b>Técnica:</b>                      Observación no participante                 </td> </tr> <tr> <td><b>Provincia:</b> Arequipa</td> </tr> <tr> <td><b>Distrito:</b> Paucarpata</td> </tr> <tr> <td><b>Localidad:</b> Miguel Grau</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022</td> </tr> </table>	<b>Departamento:</b> Arequipa	<b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación <b>Técnica:</b> Observación no participante	<b>Provincia:</b> Arequipa	<b>Distrito:</b> Paucarpata	<b>Localidad:</b> Miguel Grau	<b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022	<p><b>Fotografías exteriores</b></p> 
<b>Departamento:</b> Arequipa	<b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación <b>Técnica:</b> Observación no participante						
<b>Provincia:</b> Arequipa							
<b>Distrito:</b> Paucarpata							
<b>Localidad:</b> Miguel Grau							
<b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022							
<b>C. DATOS GENERALES</b>							
<p><b>Nombre de la red de servicio de atención</b></p>	<p>Centro de emergencia mujer – Comisaria PNP Miguel Grau</p>						
<p><b>Objetivo de la Red de Servicio:</b> Es brindar una atención integral a las víctimas de violencia familiar, con los</p>	<p><b>Fotografías interiores</b></p>						



servicios legales, con atención psicológica y social, y tienen acceso a estos servicios desde que ponen la denuncia en contra de su agresor previa identificación del nivel de riesgo de las agraviadas.

<b>Localización</b>	Miguel Grau
<b>Horario</b>	24 horas- 7 días a la semana
<b>Uso</b>	Servicios de atención
<b>Tipo de Institución</b>	Centro emergencia Mujer - Comisaría

**D. AMBIENTES**

- Área de admisión
- Área de atención psicológica, legal y social
- Sala de entrevista
- Sala de seguimiento
- Hall

**E. SERVICIO DE ATENCIÓN**

- Servicios de Admisión
- Servicios de atención psicológica
- Servicios de atención social
- Servicios de atención legal

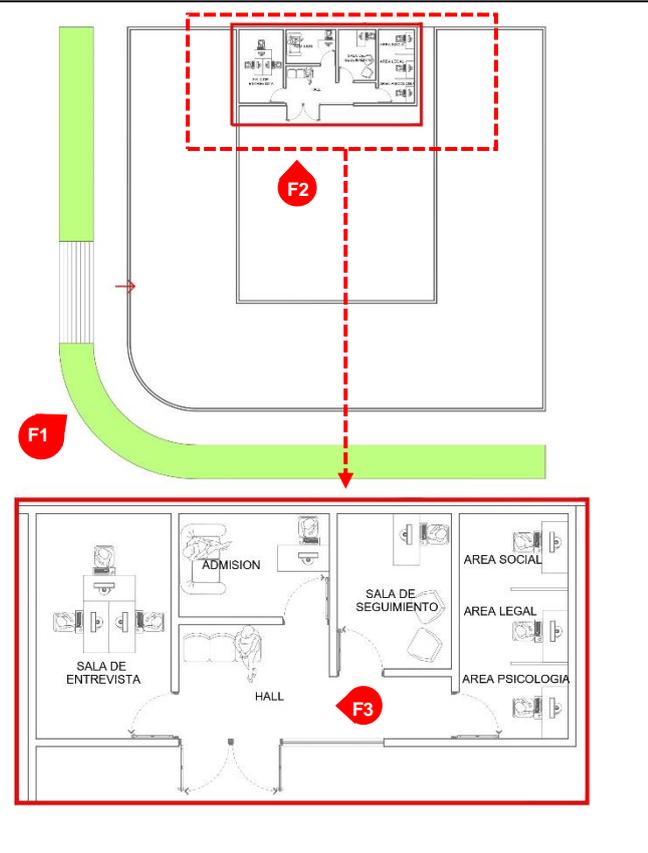
**F. AFORO**

Nro. de Trabajadores :  
- Especialistas en total:11

Nro. de Usuaris: 4 víctimas a la vez  
Su cobertura abarca el Distrito de Chiguata – Distrito de Paucarpata – Distrito de Sabandia.



**Plano de Distribución**



## FICHA DE OBSERVACION SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita : 07-04-2022

Institución : Centro de Emergencia Mujer – Comisaria Acequia Alta –  
Distrito de Cayma

<b>FICHA OBSERVACION: Centro Emergencia Mujer Comisaria Acequia Alta</b>	
<b>A. DATOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>B. LOCALIZACION</b>
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.</p> <p><b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>	
<p><b>Departamento:</b> Arequipa</p> <p><b>Provincia:</b> Arequipa</p> <p><b>Distrito:</b> Cayma</p> <p><b>Localidad:</b> Acequia Alta</p> <p><b>Fecha de visita:</b> 07-04-2022</p>	<p><b>Instrumentos utilizados:</b></p> <p><b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación</p> <p><b>Técnica:</b> Observación no participante</p>
<b>Fotografías exteriores</b>	
	
<b>Fotografías interiores</b>	
<p><b>C. DATOS GENERALES</b></p> <p><b>Nombre de la red de servicio de atención:</b> Centro de emergencia mujer – Comisaria PNP Miguel Grau</p> <p><b>Objetivo de la Red de Servicio:</b> Es brindar una atención integral a las víctimas de violencia familiar, con los</p>	

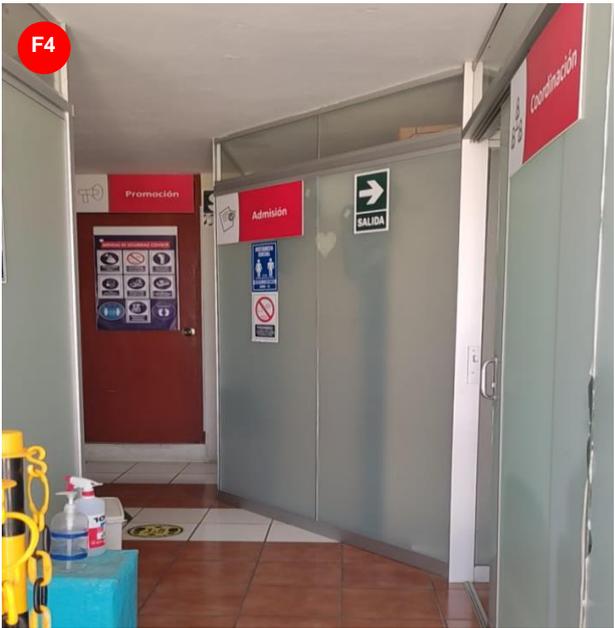
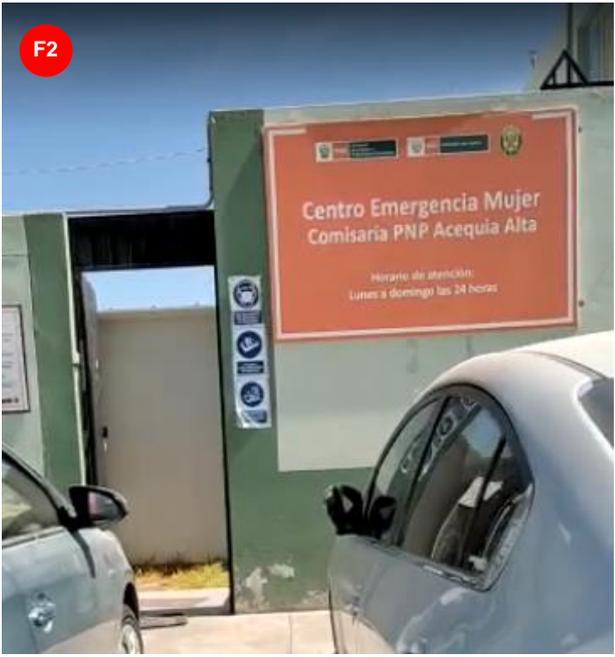


servicios legales, con atención psicológica y social, y tienen acceso a estos servicios desde que ponen la denuncia en contra de su agresor previa identificación del nivel de riesgo de las agraviadas.

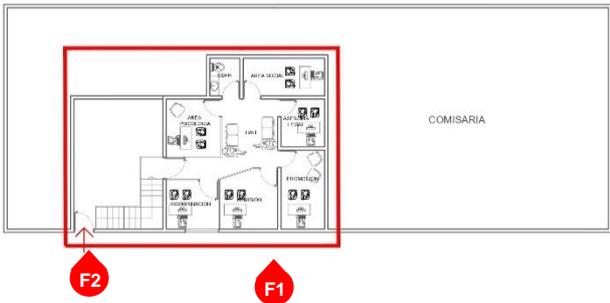
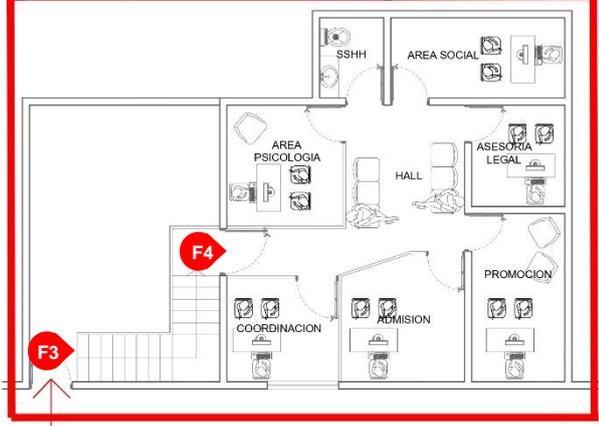
<b>Localización</b>	Acequia Alta
<b>Horario</b>	24 horas- 7 días a la semana
<b>Uso</b>	Servicios de atención
<b>Tipo de Institución</b>	Centro emergencia mujer - Comisaria

**D. AMBIENTES**

- Coordinación
- Área de admisión
- Área de Promoción
- Area de atención psicológica
- Area de atención legal
- Area de atención social
- Servicios Higiénicos





<b>E. SERVICIO DE ATENCIÓN</b>	<b>Plano de Distribución</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Servicios de Admisión</li><li>- Servicios de atención psicológica</li><li>- Servicios de atención social</li><li>- Servicios de atención legal</li></ul>	 <p>COMISARIA</p> <p>F2 F1</p>
<b>F. AFORO</b>	
Nro. de Trabajadores : <ul style="list-style-type: none"><li>- Especialistas en total: 11</li></ul>	
Nro. de Usuarías: 6 víctimas a la vez Su cobertura abarca el Distrito de Cayma	 <p>SSHH AREA SOCIAL AREA PSICOLOGIA HALL ASESORIA LEGAL PROMOCION ADMISION COORDINACION</p> <p>F4 F3</p>

**FICHA DE OBSERVACION SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita : 05-03-2022

Institución : Centro de Emergencia Mujer Regular – Distrito de Miraflores

<b>FICHA OBSERVACION: Centro Emergencia Mujer Regular - Miraflores</b>							
<b>A. DATOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>B. LOCALIZACION</b>						
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.</p> <p><b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>							
<table border="1"> <tr> <td><b>Departamento:</b> Arequipa</td> <td rowspan="5"> <b>Instrumentos utilizados:</b>  <b>Tipo de instrumento:</b>                      Ficha de Observación  <b>Técnica:</b>                      Observación no participante                 </td> </tr> <tr> <td><b>Provincia:</b> Arequipa</td> </tr> <tr> <td><b>Distrito:</b> Paucarpata</td> </tr> <tr> <td><b>Localidad:</b> Miguel Grau</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022</td> </tr> </table>	<b>Departamento:</b> Arequipa	<b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación <b>Técnica:</b> Observación no participante	<b>Provincia:</b> Arequipa	<b>Distrito:</b> Paucarpata	<b>Localidad:</b> Miguel Grau	<b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022	<p><b>Fotografías exteriores</b></p> 
<b>Departamento:</b> Arequipa	<b>Instrumentos utilizados:</b> <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación <b>Técnica:</b> Observación no participante						
<b>Provincia:</b> Arequipa							
<b>Distrito:</b> Paucarpata							
<b>Localidad:</b> Miguel Grau							
<b>Fecha de visita:</b> 05-03-2022							
<b>C. DATOS GENERALES</b>							
<table border="1"> <tr> <td><b>Nombre de la red de servicio de atención</b></td> <td>Centro de emergencia mujer Regular Miraflores</td> </tr> </table>	<b>Nombre de la red de servicio de atención</b>	Centro de emergencia mujer Regular Miraflores					
<b>Nombre de la red de servicio de atención</b>	Centro de emergencia mujer Regular Miraflores						
<p><b>Objetivo de la Red de Servicio:</b> Es brindar una atención integral a las víctimas de violencia familiar, con los servicios legales, con atención psicológica y social, y tienen acceso a</p>	<p><b>Fotografías interiores</b></p>						



estos servicios desde que ponen la denuncia en contra de su agresor previa identificación del nivel de riesgo de las agraviadas.

<b>Localización</b>	Miguel Grau
<b>Horario</b>	24 horas- 7 días a la semana
<b>Uso</b>	Servicios de atención
<b>Tipo de Institución</b>	Centro emergencia mujer - Comisaria



**D. AMBIENTES**

- Área de admisión
- Área de atención psicológica
- Área de atención legal
- Área de atención social
- Promotoría
- Coordinación
- Sala de Espera
- Servicios Higiénicos



**E. SERVICIO DE ATENCIÓN**

- Servicios de Admisión
- Servicios de atención psicológica
- Servicios de atención social
- Servicios de atención legal

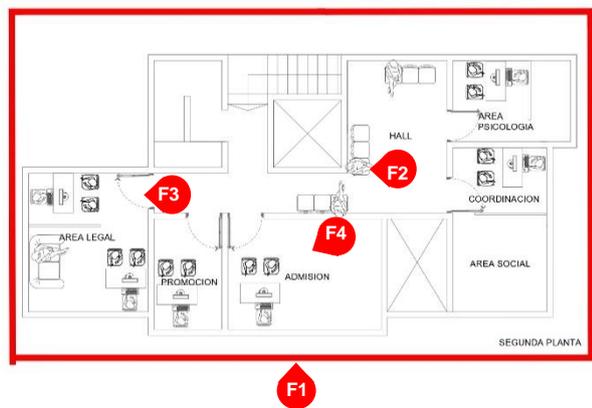
**Planos de Distribución**

**F. AFORO**

Nro. de Trabajadores :

- Especialistas en total:19

Nro. de Usuaris: 10 víctimas  
Su cobertura abarca el Distrito de Miraflores.



**ANEXO D: Instrumento de Guía de Entrevista**

**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Entrevistado (P) : Juan José Salvatierra Ancca

Ocupación del Entrevistado : Psicólogo

Fecha: : 05-03-2022

Tiempo estimado : 23 minutos

Lugar de la entrevista : Centro Emergencia Mujer Regular- Miraflores

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

<b>PREGUNTAS</b>	<b>TRANSCRIPCIÓN DE RESPUESTAS</b>
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	Son 3 básicamente, el primero el servicio de psicología después el servicio de trabajo social y por último el servicio del área legal.
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	Interinstitucionalmente si se hace sobre todo que tiene que ver los que están relacionados con el sistema de justicia, por ejemplo en mi caso en particular cuando hay una denuncia específicamente y en la cual se solicite que haya evaluación psicológica muchas veces nos llevan al lugar de los hechos que puede ser el mismo domicilio o inclusive puede ser una institución en este caso como la comisaría o en otras situaciones también para darles contención emocional que puede ser en la dirincri, inclusive en instituciones como hospitales o inclusive en el mismo Ministerio Público o en el juzgado entonces de acuerdo a eso se coordinan



	para tener una atención completa y del mismo modo se coordina con el resto de áreas de esa forma.
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?	El objetivo o la finalidad como tal, es prevenir, atender todo tema de violencia contra la mujer del grupo familiar de género, con la finalidad de salvaguardar la integridad de cada uno de ellos. ¿En el caso de hogar de refugio temporal cuál sería su propósito? (entrevistador). En los hogares de refugio temporal sobre todo son para inserción, que significa por ejemplo en el hogar del refugio temporal cuando se detecta que hay una situación de violencia extrema o severa lo que hacemos nosotros como centro de emergencia mujer es coordinar con el hogar de refugio temporal con el fin de que la persona sea insertada y que no esté en riesgo de ser violentado nuevamente o inclusive que ponga un riesgo contra su vida contra el presunto agresor, entonces el fin básicamente nosotros es vincular y coordinar para su inserción en el lugar de refugio temporal. ¿Cuándo hable de riesgo severo me imagino que debe haber un moderado y medio, qué características tiene cada uno? (entrevistador). Ya, es dependiendo de las situaciones en general porque todo es un complejo no, pero tal vez de un modo más específico de poder conocer o elaborar o tener estas categorías tiene que ver con el riesgo que se atente contra la vida misma, si hay un riesgo severo tiene que ver con por ejemplo con que la persona no sólo ejerce violencia psicológica sino física hablemos de golpes moretones que usen cuchillo algún tipo de instrumento que dañe y quiera atentar contra la vida de la persona entonces es un riesgo severo, cuando es un riesgo moderado se entiende que no hay ello pero sin embargo hay una situación latente en la cual puede pasar y en el leve básicamente son pues situaciones donde más que todo hay insultos agravios de esa naturaleza pero que no conllevan un



sistema en el cual la persona en su domicilio o lugar donde se genere la violencia vaya a tener un riesgo y sobre todo con el tiempo por ejemplo si es un riesgo severo estamos hablando de corto tiempo la violencia semanalmente, interdiario y si es moderado es cada 15 días o mensualmente y en el caso leve cada mes o mes y medio entonces varía también, son una serie de factores para que se consignan para que se pueda considerar leve, moderado o severo. ¿Cuál sería la finalidad del servicio de atención urgente la atención urgente? (entrevistador). La atención urgente de por sí, a ver cómo le explico es un servicio alternativo pero igual que el nuestro, pero se podría decir que es una institución aparte de la nuestra pertenece al Ministerio de la mujer pero sin embargo tiene sus propios objetivos en un centro de atención urgente como su nombre lo dice es que ellos acuden inmediatamente cuando hay una situación que sea de riesgo de moderado a severo, entonces si lo comunica, por ejemplo puede comunicar con nosotros, con la policía, con el Ministerio público ellos inmediatamente asisten a la víctima en el momento preciso para darle toda la atención posible, entonces por eso de ahí su nombre, bueno fuera de ello que como les vuelvo a repetir como somos instituciones diferentes, se en general pero fuera de ello el que tenga más objetivos como tal, lógicamente tendría que preguntar a los que trabajan en el área como tal, ¿Pero ellos suelen derivar a las víctimas acá o ellos se hacen cargo de hacer seguimiento?(entrevistador). Coordinamos, por ejemplo el servicio de atención urgente inmediatamente asiste a las víctimas, trabajamos con ellos sobre todo en el caso de derivación cuando hay un caso de seguimiento, ha pasado la denuncia, han hecho la evaluación respectiva y los derivan a nosotros para hacer el seguimiento o también puede ser una



	<p>evaluación específicamente de la víctima, entonces prácticamente ellos atienden primero y después lo derivan para que nosotros continuamos con el seguimiento, inclusive hay veces nosotros también podemos manejar por ejemplo un caso cuando nos sobrecargamos de trabajo porque también nosotros trabajamos con atenciones urgentes derivamos también al servicio de atención urgente para que ellos también lo puedan asumir, entonces básicamente es una coordinación conjunta para los casos de violencia que se atienden aquí.</p>
<p>4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?</p>	<p>Por supuesto que sí, porque muchos de los casos que nos llegan a nosotros tenemos 3 fuentes no que es fichas de notificaciones internas generadas por nosotros mismos como los que usted puede ver aquí, lo otro son las líneas 100 que son llamados que hacen las personas de forma anónima no pueden ser de ellos mismos o de terceros y el chat 100 que también, sobre todo jóvenes no, que pueden escribir pueden indicar algún hecho violencia a través de ello es que nosotros asistimos y vemos hechos de violencia y asistimos en este caso por ejemplo las visitas domiciliarias, nos llamamos como informantes a fin de ver si específicamente hay un caso por atender por nuestra parte entonces para nosotros es muy importante es la línea 100, y el chat 100, es por decirlo va de la mano con nosotros. ¿De esa ficha que usted me menciona, si yo veo un acto de violencia yo puedo venir y llenar esa ficha y ya ustedes le hacen seguimiento? (entrevistador). Hay varias formas porque puede venir la persona nos puede llamar a través de nuestros números que les proporcionamos y que conocen la mayoría de veces las comisarías manejan nuestro número del centro emergencia mujer de Miraflores, en algunas ocasiones las propias víctimas hay veces tienen nexos y conocen de otras personas o de alguna</p>



	<p>otra forma dan conocimiento del centro de emergencia mujer de Miraflores y pueden hacerlo a través del teléfono nos llaman nos consignan con lo cual nosotros solicitamos siempre, datos de la persona presunta víctima, su dirección porque es importante para poder acercarnos, si hay un número de referencia de contacto y también los nombres de la presunta agresora y también el riesgo, entonces esos datos básicos lo consignamos y nosotros atendemos el caso.</p>
<p>5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?</p>	<p>Claro, como le mencione al principio sobre todo cuando son severos entonces en ese caso por ejemplo una red de atención con inserción sería una un hogar de refugio temporal es el que manejamos, entonces nosotros derivamos en esos casos cuando son severos o riesgo ahora ese es en cuanto a inserciones, también nosotros podemos hacer de derivación de acuerdo a la jurisdicción no necesariamente puede ser severo, sino moderado o leve pero imaginemos que la persona vivía aquí en Miraflores pero resulta que ha cambiado su domicilio y ahora no vive en Miraflores, si no vive en Yura, nosotros no podemos hacer esos seguimientos tal vez al domicilio de aquí para allá y sobre todo la persona para que venga para acá y es muy lejos entonces derivamos al CEM que está más cercano a su jurisdicción de tal manera para que ese mismo CEM realice los seguimientos en cualquiera de esas circunstancias en realizamos esa coordinación respectiva.</p>
<p>Sub Categoría : Servicios de atención</p>	
<p>6. En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿Se puede considerar que alguna sea especializada?</p>	<p>Todos los servicios son especializados.</p>



<p>7. alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?</p>	<p>Sí, podríamos decirse servicio adicional sobre todo aquello que no nos compete, por ejemplo hay circunstancias en las que vienen indicando ellas por ejemplo no, quieren ver el tema de tenencias, de alimentos consignar ese tipo de cosas en las cuales nosotros no estamos especializados en esa area, porque es un área netamente civil, lo que nosotros hacemos lo derivamos y también les podemos hacer esa derivación a la institución que si les van a ayudar efectivamente a llevar lo que ellos deseen ese es un punto, en otras circunstancias vienen hay veces, particularmente en psicología, mencionando que hay un hecho de violencia a través de la evaluación, pues nos percatamos que no hay un hecho de violencia que más que todo es un hecho en el cual puede atender la parte clínica entonces hacemos una derivación con un centro de salud puede ser uno en general o un centro de salud especializado a fin de que la persona pueda recibir orientación con terapia psicológica de acuerdo a las circunstancias.</p>
<p>8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?</p>	<p>Indeterminado, porque si se abre un proceso por violencia durante todo el proceso se va atender el caso de la señora y sobre todo en el proceso legal que va seguir, pero si es que esta persona por a o b sufre violencia por la misma persona, igual nosotros abrimos y consignados nuevamente ficha, todas las veces que sean necesarias a fin de salvaguardar su integridad y de que ya no se produzcan nuevos hechos de violencia, nosotros no tenemos un límite, por eso es indeterminado.</p>
<p>9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta</p>	<p>Básicamente más que todo sería simplemente un establecimiento de coordinación conjunta porque el que se pueda aperturar algo más o algún tipo de atención prácticamente la tenemos, porque si bien nosotros específicamente no trabajamos en prevención, porque trabajamos en atención directa con</p>



<p>institución aparte de los que ya ofrece?</p>	<p>violencia hay un área que es de promoción y prevención dentro de nuestra institución, esa área se encarga sobre todo en casos donde hay personas que uno no quieren denunciar o dos que por equis motivos ellos no entienden bien sobre el ciclo de la violencia y ese área de prevención y promoción se encarga de poder fortalecerlos a ellos, con el fin de que se puedan animar y ver si necesariamente necesitan una atención, para posteriormente hacer una denuncia, en la otro área por ejemplo es justamente el servicio de atención urgente entonces son varios se podría decir pequeñas instituciones dentro de todo lo que es el Ministerio de la mujer entonces todos están coordinados y cada uno en su área respectiva, entonces prácticamente podría decir yo que de alguna forma es un servicio completo no y todo homogeniza.</p>
<p>Categoría 2: Mujeres Violentadas</p>	
<p>10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?</p>	<p>Diferentes pueden llegar directamente por ellas, por un tercero, por un familiar nos llegan a través de la comisaría por denuncias, a través de fichas de notificación internas, por casos de línea 100 o chat 100, diferentes formas de llegar hacia nosotros para que podamos atenderlas.</p>
<p>11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social</p>	<p>De por sí la dependencia, porque eso genera el maltratador, entonces lo otro es su vulnerabilidad sus condiciones personológicas porque muchas veces o por no decir la mayoría tiene bajo autoestima viene de un prontuario de violencia por medio de sus familiares, tienen deserción escolar, la mayoría comparten ese tipo de características, y eso hace que el agresor por lo general se vincule y le genere una dependencia continua a la persona y este caso a la víctima. ¿En cuestiones de grupo etario vienen de todas las edades? (entrevistador). Sí pero si hablamos en general podríamos decir un aproximado no y generalmente entre los 20 a 45 años es el rango en el</p>



	<p>que hay más usuarios pero eso no subsana, se han atendidos inclusive casos de pequeños, se le llama violencia psicológica indirecta o sea por ejemplo niños de 1 año o 2 años que están expuestos a una situación de violencia por el hecho de vivir con el agresor o que el agresor sea su papa o por violencia sexual que sea un hermano o algún familiar también adultos mayores que no están extintos, pero básicamente el marco es ese no entre los 20 aproximadamente 45 años que son la mayoría. ¿En cuestión de estratos sociales, acá las usuarias de que estratos son? (entrevistador). Podríamos decir en general pues de clase media a clase baja en general.</p>
<p>12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?</p>	<p>Tal vez es este el tema del empoderamiento, como persona, luego el empoderamiento económico y este básicamente va por ahí porque después otras necesidades de trabajo y todo ello obviamente va surgir de cómo me perciba como persona y también de que habilidades tenga para yo enfrentar, aunque aquí he visto señoras muy emprendedoras, señoras que realmente son para quitarse el sombrero, de su capacidad de ahorro, de su capacidad de enfrentar la vida sin tener estudios han luchado a lo largo de su vida y adquieren cierta tranquilidad económica.</p>
<p>Subcategoría: Tipos de violencia</p>	
<p>13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?</p>	<p>Ya, lo primero que se hace, se recepciona en admisión sobre todo para consignar datos y para que también la señorita o la persona encargada de admisión pueda consignar datos en general y sobre todo preguntas en general, si se puede abordar un tema de violencia, una vez ello nos deriva directamente primero por parte de psicología aunque no es exclusivo sí porque por ejemplo si no hay psicólogo puede atender una trabajadora social o el mismo abogado para hacer preguntas en general y específicas sobre un tema de violencia pero por lo general viene a psicología y</p>



	<p>nosotros somos una entrevista exhaustiva con la finalidad de ver si hay indicadores que nos hagan suponer que hay cualquiera de esos tipos de violencia que usted mencionando, en base a ello nosotros comunicamos hacemos la evaluación psicológica y comunicamos al resto del equipo que es tanto trabajadora social y el área legal entonces posterior a nosotros pasa por el área de trabajo social, la cual también se encarga de concentrar datos inclusive ella misma puede programarse una visita al domicilio para ver cómo vive, y las condiciones de vida de la víctima o las víctimas, posteriormente al área legal el cual basándose en los informes que se genera en psicología y el trabajo social con todos esos que son medios probatorios presentó una denuncia en la comisaría o en todo caso si viene una denuncia en comisaría lo que hace el abogado es hacer un apersonamiento en favor de la víctima, entonces ese es el proceso, empieza en admisión y termina en la parte legal. ¿En el caso de violencia sexual también siguen los mismos pasos? Sí claro que hay que tener un punto muy importante en lo que es la parte sexual nosotros hacemos la entrevista pero todo lo que está relacionado con hechos de violencia asociados como psicológica o física, pero exclusivamente la parte sexual, que tiene que ver con el proceso de violencia en ese sentido exclusivamente eso lo atiende el Instituto de Medicina legal entonces ellos son los que se encargan exclusivamente realizar las preguntas o la entrevista en este caso a tratar, nosotros no podemos tocarlo porque es un tema delicado y lo que estaríamos haciendo sería re victimizar, a eso se llama entrevista única en cámara gesell.</p>
14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de	Sería pues el psicológico, porque precisamente lo que hace el agresor y es uno de sus puntos a través de intimidaciones verbales y amenazas insultos



<p>tratar o asistir? Porque.</p>	<p>menoscabos genera una dependencia a la persona y en base a ello muchas veces las personas pueden denunciar una vez y después lo perdonan y vuelven al ciclo y romper ese vínculo que es por el área de promoción prevención que ellos nos ayudan en eso, es muy difícil realizarlo y sobre todo cuando más signos de violencia son líneas de mucho más difícil de que la persona se dé cuenta de que está viviendo una situación de violencia, exclusivamente tiene que ver con la parte psicológica.</p>
<p>15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?</p>	<p>Podríamos decir, a ver la palabra específica que con la educación o con la reeducación cualquiera del término que valga en qué sentido, en el sentido de lo que hace promoción y prevención, que está dentro de la institución es dar charlas o dar capacitaciones por ejemplo en los colegios a los alumnos, sobre todo en secundaria con la finalidad de que ellos puedan concientizar lo que es la violencia y cómo se genera sobre todo lo que tiene que vigilar a lo que es violencia de género y en el caso de las comunidades con el caso de las madres o personas que están dentro de las comunidades que van también hacen lo mismo con la finalidad de fortalecer las a ellas mismas, en qué sentido, como le llaman aquí, en el sentido de que agarran un puñado de la comunidad, y de ese puñado las capacita con que finalidad, con la finalidad de que la persona que capacita no siempre va a estar en la comunidad entonces quienes son las que son se fortalecen y llenan de conocimientos sobre todo lo que tiene que ver con la violencia son las mismas personas de ese puñado de esa comunidad que llamaríamos como “líderes”, ellas se encargan continuamente de mantener el conocimiento y lo que es la violencia y el significado y lo que conlleva como riesgo para que toda la comunidad de forma continua no pierda ello y de tal manera pueda estar alerta ante cualquier situación de</p>



	<p>violencia y lo puede informar o ella misma puede actuar en el momento eso es lo que hace el área de promoción y prevención, entonces de esa manera de alguna manera se ha visto al menos aquí en Miraflores a través de su educación de esa reeducación de ese conocimiento, de ese impulso, que ha disminuido un poco la situación de violencia como tal, entonces por esa parte se debe apoyar la prevención.</p>
<b>Subcategoría: Tipos de agresores</b>	
<p>16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?</p>	<p>Son manipuladores, siempre tienen ese sentimiento de dominio de poder ejercer sobre la persona, es lo más característico de ellos y cómo lo hace precisamente lo que le mencioné hace rato no, con la parte psicológica a través de la palabra, culpabilizando a una persona, menoscabando, humillando con la finalidad que la persona que es violentada genere un vínculo en el cual sienta que no puede vivir sin la persona agresora, eso es lo que hacen las personas agresoras.</p>
<p>17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?</p>	<p>Varía pero en general son casi siempre relaciones de pareja o sea conveniente, ex conviviente, enamorado, cónyuge, generalmente esos son siempre los vínculos, obviamente que después existen los otros, que pueda ser un compañero de trabajo, un desconocido, pero este es el cumulo general. ¿En general más que todo es el entorno familiar? (entrevistador). El entorno familiar sí, siempre están entorno familiar pero sobre todo esas esa relación de vínculo de pareja podemos decir porque al menos lo que se atiende es eso no la mayoría porque los otros casos si bien se presentan o se dan los hechos pero generalmente siempre va a venir no, denunciando a su ex conviviente, a su enamorado, al cónyuge y todos dentro del grupo familiar, pero este es el grupo que más se atiende.</p>
<p>18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que</p>	<p>Es el bajo control de impulsos, el que no pueda controlar su carácter, el que no pueda dominar su temperamento eso es lo que los lleva a ellos a</p>



<p>llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?</p>	<p>explotar e inclusive esto es parte de lo que llamamos en general como los psicólogos, habilidades sociales no lo manejan, entonces al no tener las habilidades para poder entablar una conversación, una discusión sana, lo que quieren es ejercer el dominio, la imposición y de tal manera puedan llegar desde la parte de agresión verbal hasta la parte física sometiendo a la víctima. ¿Y en cuestión de patrones de que hayan visto en su niñez violencia y continúen con este ciclo? (entrevistador). Claro en general ese es un patrón que se sigue en la mayoría, digo la mayoría, porque casi siempre cuando están vinculados o han visto una situación de violencia o lo han vivido generalmente desencadena en lo mismo, siguen en el mismo patrón como tú bien lo has dicho, ¿Tanto en víctimas como en agresores? (entrevistador). Claro.</p>
---	--



**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado  
Entrevistado (P) : Gloria Yupanqui Molina  
Ocupación del Entrevistado : Psicóloga  
Fecha: : 05-03-2022  
Tiempo estimado : 28 minutos  
Lugar de la entrevista : Centro Emergencia Mujer Comisaria - Cerro Colorado

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCIÓN DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	Somos un servicio multidisciplinario donde se brindan los servicios de atención psicológica, social y legal básicamente.
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	Nosotros trabajamos con la comisaría de manera directa y bueno con los servicios de nuestro programa como son línea 100, los hogares de Refugio temporal, también se trabaja interinstitucionalmente con la fiscalía y el poder judicial pero de atención integral creo que serían las ONG creo que hay una o dos ONG que prestan servicios similares a los nuestros, pero así como el nuestro ninguno.
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio	La finalidad de los centros de emergencia mujer es brindar la atención integral aquellas personas que denuncian o víctimas de violencia física, sexual económica y/o psicológica. (Lic. Psicología G.Y.M.)



<p>Temporal/Servicio de Atención Urgente?</p>	<p>¿Y en el caso de los hogares de refugio temporal cuál es su finalidad? (entrevistador) Ya son establecimientos de acogida para aquellas mujeres que no cuentan con redes familiares y están en una situación de riesgo de vivir nuevamente una situación de violencia o donde su vida se vea involucrada en el riesgo de vivir violencia realmente alto. (Lic. Psicología G.Y.M.)¿Acá en Arequipa existen hogares de refugio temporal? (entrevistador) Si, del ministerio de la mujer existen dos, ubicado en Cayma y Paucarpata. (Lic. Psicología G.Y.M.)¿En el caso de servicio de atención urgente cuál es su finalidad? (entrevistador). Es un servicio no, que como lo dice su nombre, intervienen en los casos donde el riesgo de la persona usuaria, de la persona denunciada o de la víctima de violencia de vivir una situación de violencia es muy alta o los hecho de violencia que haya vivido hayan sido muy grave y entonces en ese momento requiere de una atención exclusiva.</p>
<p>4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?</p>	<p>Claro que sí, son servicio que son muy accesibles a la ciudadanía dónde básicamente la atención son las 24 horas y hay confidencialidad, hay atención y las personas se prestan estos servicios pues son especialistas, son psicólogos son abogados que tienen un buen conocimiento en el tema y lo que brindan es la orientación según sea el caso. ¿En el caso del chat y en qué usuarios lo utilizan? (entrevistador). De aquí de las personas generalmente son las más jóvenes, adultos no, son los jóvenes que interaccionan o que de repente está en una situación de duda y no quieren de repente que alguien escuché su conversación, lo escribe, claro a porque en la línea 100 tienes que hablar a cambio el chat es solo escribir y nada más.</p>



<p>5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?</p>	<p>¿A qué te refieres con red de servicio de atención? (Lic. Psicología G.Y.M.) ¿Si vienen casos de violencia o viene un caso de violencia sexual a donde la derivan? (entrevistador).Entiendo, cómo te mencioné hace un momento hay cuatro tipos de violencia: la violencia sexual tiene varias modalidades pero cuando hay un tema de violación sexual qué es qué es una modalidad de la violencia sexual en general, requiere que se le brinde de manera inmediata y lo más pronto posible el kit de emergencia el que es otorgado por el Ministerio de salud que consiste en prevenir futuros embarazos y el contagio de enfermedades venéreas, entonces en esas situaciones se inserta, en los casos de violencia física sí son muy severos también se tiene que insertar a un centro de salud que tiene que ser del MINSA obviamente y cuando hablamos de violencia patrimonial tenemos que insertar por ejemplo al tema del Ministerio de Justicia, a fin de que se le brinde la atención por el tema de alimentos o de repente por conflictos de terrenos en fin, entonces según sea el caso se va se va insertando a otras instituciones. ¿En estos casos ustedes derivan a la víctima para para que ellos vayan y lo realicen? (entrevistador). En el caso de violencia sexual y física se le acompaña en cambio de los otros se los deriva, lo ideal tal vez sería acompañar pero en nuestro centro de emergencia de mujer atiende a una cuarta parte de la población arequipeña, no, miento en si al 60% de las denuncias al nivel Arequipa entonces se complica muchas veces ciertas atenciones.</p>
<p>Sub Categoría : Servicios de atención</p>	
<p>6. En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿Se</p>	<p>Claro porque nosotros solo tocamos el tema de violencia y somos especialistas en el tema de violencia de manera general conocemos los demás</p>



<p>puede considerar que alguna sea especializada?</p>	<p>temas para poder orientar pero en el tema de violencia, sí somos especialistas.</p>
<p>7. Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?</p>	<p>Sí, lo que pasa es que la violencia siempre está asociada a otros temas, por ejemplo hay mujeres que son violentadas por sus parejas en estado de ebriedad entonces al disponerse de repente que esta pareja pueda tener un consumo frecuente o un tema, un trastorno de repente de dependencia entonces por el tema de la dependencia las usuarias también quieren que se las atienda a la pareja, cosa que no se puede hacer, o de repente en el camino este vemos que los niños tienen un retraso en el desarrollo y quieren que se les atienda pero no es nuestra especialidad entonces tenemos que derivar al establecimiento de salud, de repente que tienen un tema que las agreden, por ejemplo los adultos mayores los agreden porque quieren sacarlos de sus casas, quieren quitarles sus terrenos y todo eso, entonces no se puede llevar ese proceso, entonces tenemos que insertarlo al MINJUS, pero a veces para ellos es muy complicado el desplazamiento y este cuando la violencia está asociado a otro problema pues si es cuando ms requieren de otro servicio.</p>
<p>8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?</p>	<p>Nosotros por nuestro protocolo, brindamos una atención, luego realizamos un seguimiento y nosotros acompañamos a la víctimas desde que ponen su denuncia hasta que terminen su proceso, hasta que haya una sentencia que va depender obviamente de nuestro sistema judicial que en muchos casos está muy recargado que pues tiene una variabilidad, un ejemplo la semana pasada tuve un juicio de a principios del 2018 entonces estamos 2022, son 4 años ya por ahí vas sacando tu promedio.</p>



<p>9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?</p>	<p>No aumentaría nada más ya que el cargar por un tema de violencia es muy difícil para la persona que denuncia como para la persona que atiende porque si no vamos entrando a otras cosas ya nos vamos a desviar del tema principal, si tal vez de repente podríamos trabajar de manera interinstitucional para que haya servicios más cercanos cosa que hacemos pero más cercanos aquí para decir, acercar los servicios más alejados por ejemplo una oficina acá de alimentos u otra oficina acá de repente del tema de atención urgente en ciertas cosas entonces un poco. Si bien es cierto queda cerca acá a los servicios pero la cobertura que nosotros tenemos es bastante amplia y es muy difícil para nuestros usuarios que vienen de repente de milagros de allá de Yura o que vengan acá de repente a un centro de salud mental que está a unas cuantas cuadras de la plaza de las américas, todo el esfuerzo en cuanto el tiempo requieren para que sea atendida por un centro de salud mental si bien es cierto hay un establecimiento de salud pero requiere los servicios que no es en todos los casos pero por el tipo de violencia que tenemos muchas veces se hace evitar. ¿La cobertura de atención de este CEM es hasta Yura? (entrevistador). Si, atiende el distrito de Cerro Colorado hasta Yura.</p>
<p>Categoría 2: Mujeres Violentadas</p>	
<p>10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?</p>	<p>Llegan derivadas por la policía básicamente y en ocasiones vienen de manera espontánea, vienen derivadas por la línea 100, chat 100 también hay instituciones aliadas que las derivan ¿Cuáles</p>



	<p>serían? La demuna o también nuestras promotoras que realizan la tarea de promoción que cuando detectan un caso pues nos informan y el ¿servicio de atención urgente? Lo que hace es que una vez que ya las atiende, nos envían para que sigamos con el proceso. ¿Ellos tienen un establecimiento o son itinerantes? No, tienen un establecimiento en la avenida Independencia ellos atienden un caso por equipo, son 3 equipos entonces atienden 3 casos por día, nosotros atendemos en promedio 4 o 5 casos al día por equipo, es decir nosotros hacemos 4 veces el trabajo, aunque ellos se centran en casos más específicos para eso fueron diseñados.</p>
<p>11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social</p>	<p>En realidad creo que la característica más común de una mujer violentada es que sea mujer, no interesa la edad, tenemos niños que presencian violencia desde los 0 años hasta alrededor de los 80 años entonces no hay una edad específica es transversal la violencia, estrato social la característica de acá de Cerro Colorado es que tenemos zonas muy polarizadas y no tenemos que la mayoría que vivan en Apipa, tenemos gente del Challapampa o del mismo Solar de Challapampa de acá de urbanizaciones de todo nivel, en general se atiende de todos los estratos no es una característica tal vez si podríamos hablar de vulnerabilidad que hace que alguien sea más propenso a la violencia como antecedentes de violencia en su niñez la hace más propensa, que de repente haya cierta dependencia económica la hace mucho más vulnerable una dependencia emocional de eso podríamos hablar que hace a alguien más vulnerable.</p>
<p>12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres</p>	<p>Tal vez es este el tema del empoderamiento, como persona, luego el empoderamiento económico y este básicamente va por ahí porque después otras</p>



<p>violentadas en este momento?</p>	<p>necesidades de trabajo y todo ello obviamente va surgir de cómo me perciba como persona y también de que habilidades tenga para yo enfrentar, aunque aquí he visto señoras muy emprendedoras, señoras que realmente son para quitarse el sombrero, de su capacidad de ahorro, de su capacidad de enfrentar la vida sin tener estudios han luchado a lo largo de su vida y adquieren cierta tranquilidad económica.</p>
<p>Subcategoría: Tipos de violencia</p>	
<p>13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?</p>	<p>Nosotros tenemos una ficha de registro de las personas usuarias y dentro de esta ficha vamos viendo según la situación en donde hay indicadores por cada tipo de violencia: física, psicológica, económica y sexual y obviamente ya la experiencia con las cosas que te dicen ya vas analizando. ¿En caso de violencia psicológica? (entrevistador) Son gritos, humillaciones, desvalorización, ¿Pero cuál es su proceso de atención? ¿Cómo intervienen? (entrevistador). Para todos las víctimas de violencia es igual el proceso, primero se le apertura una ficha bajo su consentimiento, pasa por el servicio psicología, donde se mide el nivel de riesgo, se determina víctima de qué tipo de violencia es, luego se le inserta en un establecimiento de salud para tratamiento psicológico básicamente y luego en el servicio social pues se ve su situación social actual, donde vive, como vive, y en el area legal pues se le da toda la asesoría legal de manera gratuita y el patrocinio ósea a todas las víctimas es lo mismo. ¿Ninguna varia?(entrevistador) Solo en las víctimas de violencia sexual en la atención psicológica no se hace una entrevista propiamente dicha de los eventos, sino a través de sus redes familiares se recauda la información de lo sucedido para lograr saber dónde la insertamos o a qué tipo de establecimiento de salud la insertamos porque se</p>



	<p>supone que esta víctima va tener que pasar una cámara gesell una entrevista única posterior, pero a todas las víctimas independientemente del tipo de violencia y obviamente en los casos de violencia sexual, en el area de servicio social se le deriva para que reciba el kit de emergencia y también si es que requiere de un lugar de refugio temporal, el servicio social se encarga de insertarla a un hogar de refugio temporal o a una red familiar a fin de que no siga exponiéndose a la violencia si vive dentro del hogar.</p>
<p>14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.</p>	<p>En realidad todas más que le tipo de violencia son las personas en realidad, si una persona tiene mayores factores de vulnerabilidad, es decir si hay dependencia económica, hay dependencia emocional, hay una carencia de red familiar o amical esta persona es más difícil de prevenir que siga viviendo una situación de violencia. Entonces si una persona tiene una adecuada red familiar y esta persona depende emocionalmente pero no económicamente se puede trabajar pero hay ciertos factores que no y también del agresor, si esta persona es celosa, o el agresor se niega a terminar la relación, o de repente es celosa tiene antecedentes de violencia con otras parejas penales y ya tiene varias denuncias, es más difícil tratar que las demás. ¿Aun asi si los dos tienen antecedentes aún pueden acceder al servicio? (entrevistador) Claro nosotros somos incondicionales, asi en su momento no hayan querido nuestro servicio, nosotros estamos prestos a nuevamente atenderlos cuando ellos lo deseen, somos incondicionales en ese sentido, más que el tipo de violencia es difícil según las características del agresor y de la víctima, la atención en cuanto al tipo de violencia, si es una mujer que sufre</p>



	dependencia emocional y sus hijos son agredidos hay también es complicado.
15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?	Yo pienso que para que haya un cambio en el tema de violencia debe haber un cambio en nuestra estructura social patriarcal, para las mujeres de repente que gozamos de ciertos privilegios, no es un poco complicado ver esta sociedad patriarcal porque afortunadamente tenemos el privilegio de haber recibido una educación y de que nuestras madres y nuestras abuelas hayan sido valientes y hayan decidido no vivir en lo mismo y hayamos tenido la suerte de tener padres que de repente no han continuado con este legado machista o de repente por el amor que nos tenían han permitido que hayamos accedamos a ciertos servicios de educación pero hay muchas mujeres aun que aun cargan con este legado machista, y donde se ha manifestado es donde hay hombre que no aceptan una ruptura o terminar la relación y si ellos tienen otro pareja igual siguen creyendo que esta mujer les pertenece y la mayoría de feminicidios ocurren por esto, porque no conciben que una mujer rehaga su vida y eso porque se da , porque les pertenece es mío, entonces nuestro sistema es totalmente machista aún existen instituciones donde nos asignan roles de sumisión y debilidad, todo lo que sea femenino es considerado débil por eso cuando escuchas o alguien dice “hay eres una niña” donde señalan que todo lo femenino es débil, malo, negativo, entonces mientras no haya un cambio en nuestro sistema donde lo femenino deje de ser sumiso, negativo o deba estar subordinado no va haber un cambio entonces esa es una de las formas que debe cambiar y eso nace de las mujeres que educamos hijos de hombres que tenemos madres desde ahí debe haber un cambio.



Subcategoría: Tipos de agresores	
16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?	Machistas, celosos, un hombre celoso es muy peligroso, enciende en mí particularmente una alerta, es cuando hay muchos celos de por medio, se celan y son capaces de cometer cualquier cosa y antecedentes de violencia, son mis alertas, mis banderas rojas que me dicen hay que tener cuidado acá.
17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?	La pareja o alguien muy cercano, en los casos de violencia sexual a los niños son gente muy de su entorno, ¿familiares? (entrevistador), si familiares son muy cercanos, después están las agresiones sexuales en las calles que también es algo que se da, que es terrible, secuestros y todo ello se da, pero generalmente las personas que ejercen violencia generalmente son muy allegadas tuyas que se crean con el poder, la capacidad de doblegarte, humillarte, maltratarte, violentarte ¿en caso de violencia física igual? Si igual, la pareja, en caso de niños, son los papas, las mamás, que no solo son los golpes sino la negligencia, el abandono de los cuidados de los niños.
18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?	Reincido en el tema de nuestro sistema patriarcal, que son gente muy machista, de que si te reíste o hiciste algo “te pego”, tú me reclamaste algo “te pego”, de que si el agresor tiene otra pareja quien eres tú para reclamarme “te pego”, de que si de repente hiciste caer al bebé “te pego”, en el caso de los papas, eres un tal por cual “te pego”, te portaste mal “te pego”, en los casos de violencia sexual, simplemente porque vieron a alguien indefenso y quisieron satisfacer sus necesidades, porque soy yo más importante. ¿Se creen superiores? (entrevistador) Claro que sí y tiene mucho que ver con el pensamiento machista cuando dicen “ el hombre siempre va caer bien parado”, pues esta



	<p>frase es muy permisiva hagan lo que hagan, el hombre siempre va caer bien parado, no importa lo que diga el resto o en la calle o la justicia siempre va caer bien parado, entre otros dichos machistas que les dan mucha libertad para hacer y deshacer como quieran, “puedo callar a mi mujer como yo quiera porque es mi mujer”, “me tienes que cumplir tu eres mi esposa, sino quieres no me interesa tú me tienes que cumplir, tienes que cumplir tus obligaciones como mujer”.</p>
--	---



**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado  
Entrevistado (P) : Sharlene Becerra Quispe  
Ocupación del Entrevistado : Abogada  
Fecha: : 31-04-2022  
Tiempo estimado : 17 minutos  
Lugar de la entrevista : Centro Emergencia Mujer Comisaria – Cerro Colorado

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCIÓN DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	En este centro de emergencia mujer brindamos orientación, patrocinio jurídico, atención social y acompañamiento psicológico a víctimas de violencia, violencia física, psicológica, violencia sexual y también temas donde tiene que ver la discriminación hacia la mujer por su condición de tal, entonces en ese sentido acompañamos a las víctimas brindando sus servicios, el area legal lo que hace es impulsar el proceso judicial y finalmente llegar a una sentencia condenatoria para la parte agresora, aparte de eso si la víctima necesita también lo que es un apoyo en lo que respecta a un refugio también contamos con los refugios temporales pero eso ya lo hace el area social conjuntamente con el area interviniente, nosotros trabajamos por equipos intervinientes, y dentro de nuestros equipos hay abogados, psicólogos y asistentes sociales.



Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	Bueno trabajamos con la Policía Nacional del Perú, el poder judicial, el Ministerio Público, el ministerio de justicia, que son otras entidades que también brindan esos servicios, no en si lo que es el acogimiento propiamente dicho a la víctima, pero sí interviene mucho el poder judicial porque emite y sentencia finalmente los casos de agresiones y el ministerio de justicia cuenta también con abogados, el ministerio público hace la investigación de caso y esos son los organismos con los que trabajamos policía nacional que son los que reciben las denuncias.
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?	La finalidad del Centro de emergencia mujer es brindar apoyo integral a las víctimas, apoyarlas en este ciclo de violencia que está suscitándose en ellas y más que todo insertándolas a la sociedad para que no estén viviendo esos episodios de violencia y poco a poco puedan salir del círculo de la violencia como lo mencione. (Dra. Abogada S.B.Q) ¿En el caso de hogar de refugio temporal cuál es su finalidad? (entrevistador). Bueno esta información te puede brindar las trabajadoras sociales, por lo que yo sé, es que ellas las insertan hasta que salgan sus medidas de protección, porque las medidas de protección en base a ellos, ellas salvaguardan su integridad hasta que salgan, se insertan y ahí sé que hay una psicóloga, una asistente social, entonces las motivan a tratar salir de este círculo de violencia que ellas viven y también prestarles lo que es una acogida de vivienda por el momento en vista que puedan tener algún riesgo con la persona que los ha agredido. (Dra. Abogada S.B.Q) ¿En el caso de servicio de atención urgente cuál es su finalidad?( entrevistador), Ese es el SAU, hace la misma función que un centro de emergencia mujer pero se aboca a temas de



	<p>urgencia por eso se le llama servicios de atención urgente o a casos prensa ellos se abocan atender un caso por día, de repente sale una noticia de un caso de feminicidio inmediatamente se trasladan y brindan el soporte, la atención y el apoyo legal a los familiares, esa es su función.</p>
<p>4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?</p>	<p>Sí, porque en ellos se puede identificar a personas que son víctimas de casos de violencia física, psicológica y/o sexual y muchas de ellas no quieren denunciar y van por esas líneas e indican que hay un personal especializado, capacitado y ven si ese caso es de agresión o no, ya que ellos son los que tienen que identificar ¿Entre los dos servicios cual es la más usada? (entrevistador) La línea 100.</p>
<p>5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?</p>	<p>Más se la deriva a un centro médico, si esta la víctima golpeada o ha sido víctima de violencia sexual la prioridad más que el tema legal es la prioridad física, en ese momento, como se encuentra ella, para poderse curar físicamente y, psicológicamente, se las deriva a un centro médico, y también el tema de psicología es muy importante para ellas, entonces pueden irse a centros comunitarios como el Centro San Martín de Porres o la posta más cercana de su domicilio.</p>
<p>Sub Categoría : Servicios de atención</p>	
<p>6. En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿Se puede considerar que alguna sea especializada?</p>	<p>Todas son especializadas, porque todos nosotros somos profesionales abogados, psicólogos y asistente social.</p>
<p>7. Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?</p>	<p>Si, en el area legal por ejemplo siempre vienen a preguntar tema de alimentos, tenencia, régimen de visitas, divorcios, esos servicios no lo damos pero si las orientamos y las insertamos casi siempre en el ministerio de justicia o través de la demuna para que puedan resolver sus controversias (Dra. Abogada S.B.Q) ¿En el caso de usted que maneja el area legal</p>



	<p>entonces si soy una víctima de violencia física, cual sería mi proceso, solo llevaría mi caso de violencia, hasta llegar a la sentencia?(entrevistador), claro, el centro de emergencia ve todo lo que es tema de violencia, otros temas relacionados, puede haber en muchas víctimas existe el tema de los alimentos o tenencia y así como le digo se las inserta al ministerio de justicia o se les explica y ya ellas tienen ir o dirigirse a buscarse a un abogado particular si desean.</p>
<p>8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?</p>	<p>Indefinido, siempre pues vienen y consultan, habido también casos en que no solo denuncian una sola vez sino que la persona puede denunciar varias veces, 4, 5 o 6 veces, pero siempre esa situación puede cambiar, y esta mucho en ellas, para que puedan dejar a esos agresores, acá también lo que se hace es empoderarlas para que tomen la decisión de buscar un trabajo que es muy necesario para ellas, porque eso se ve también en el tema económico en vista que ellas son víctimas de violencia y no hay un trabajo seguro están con sus hijos y el miedo de ir a trabajar, o no tienen con quien dejar a sus hijos, o también están por el hecho de que la casa es del agresor no salen de ese círculo, entonces ahí hay que empoderarlas y explicarles como es esa situación.</p>
<p>9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?</p>	<p>Bueno se podría hacer pero nosotros estamos en deficiencia tanto de personal como en tema de logística, es más, actualmente con tantos casos que llevamos, que a veces no es tan manejable, entonces agregarle otro servicio, claro buenamente lo recibiríamos siempre y cuando nos ampliarían lo que es logística y tema de personal, he visto que muchas veces consultan sobre el tema de alimentos creo que el ministerio de justicia es que se encarga de eso,</p>



	sería bueno realizarlo pero si en un futuro nos ampliarían tanto logística y personal.
Categoría 2: Mujeres Violentadas	
10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?	Por diferentes medios puede ser propiamente por una denuncia que se hace en la comisaria, casos derivados del poder judicial, del ministerio público, por la demuna, el SAU también nos deriva casos, la unidad de protección especial también nos deriva casos, igual las víctimas también vienen, ellas mismas vienen informan y si es un caso también lo atendemos de esa forma. ¿Doctora si hay el caso de que el agresor sea una persona importante ya sea policía de alguna institución, procede? (entrevistador) Claro más aún porque lo servidores públicos en si los policías están inmersos en tema de la ley 30364 y los policía no pueden ejercer ese tipo de agresiones hacia víctimas, esposas, hijas o integrantes del grupo familiar, ellos también reciben una sanción y más aun no lo sé muy bien pero un servidor público no puede realizar esas acciones, si, hemos tenido casos que son militares o policías y es igual la ley es para todos no hay diferencia, ¿Una vez entrevistaste a una usuaria que no la dejaron realizar su denuncia por lo mismo que la persona trabajaba ahí?(entrevistador) Si hay eso entonces la usuaria tiene que venir con nosotros y tenemos que acompañarla a poner la denuncia, porque en realidad si pues de repente por el tema de que son compañeros de trabajo o trabajan en la entidad puede haber eso pero para esas situaciones estamos nosotros para ayudarla o acompañarla.
11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social	Como ya mencione esta mucho el tema económico, el tema de los estudios, no hay economía propia de ella, no tienen ningún trabajo para contar, cuestión de hijos, entonces esos factores inmersa en el tema de una violencia ya sea física, psicológica, entonces porque el varón se siente una persona dominante



	<p>hacia ella por el hecho que es una persona que brinda los recursos económicos para el hogar, entonces muchas veces la minimizan en ese sentido es por eso más que todo, yo veo que es por el tema económico. ¿En cuestión de edad o estrato social? (entrevistador), la mayoría son personas humildes, pero hay casos excepcionales, pero personas de clase media a clase baja y de edades, de todas edades hemos atendido.</p>
<p>12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?</p>	<p>Más en este tipo de personas y más que todo solicita un abogado, un psicólogo para brindar soporte emocional, las tres funciones son muy importantes porque también el trabajo social lo que busca es una red donde puedan insertar a estas víctimas para realizar un seguimiento, también para ver que no quede en una primera denuncia, porque se ve que ellos denuncian y muchas veces también por el tema de los hijos y economía a veces quieren retirar la denuncia ahí tiene que realizar un trabajo social y visitar a la víctima, para ver cómo está la víctima, como se encuentra, o si hay alguna necesidad más en la que se pueda apoyar.</p>
<p>Subcategoría: Tipos de violencia</p>	
<p>13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?</p>	<p>Es igual para los 3 tipos de violencia, trabaja con la admisionista toma los datos posteriormente pasa por una psicóloga, conversa con ella, se la evalué si es que la fiscalía lo determina, se la evalúa, se da factores de riesgo, pasa por el area social y finalmente por el area legal, ¿en caso de violencia sexual hay algo que se diferencia de las demás? No, lo único que cambia ahí es que ya no se hace un informe psicológico porque eso ya se determina en la fiscalía, la misma fiscalía lo hace a través de una cámara gesell o una prueba anticipada a la menor que tiene que declarar con una persona especializada, y ahí después de la cámara gesell</p>



	<p>pasa por una pericia psicológica eso sucede por el tema de la no re victimización, más que todo porque esos temas no puede la víctima contarlos varias veces no es adecuado tanto para ella y también como para la estrategia legal porque también pueden cambiar de acciones de hechos y no va ser lo conveniente si se va ir a un juicio ¿no puede haber contradicciones?(entrevistador) Sí. No puede haber.</p>
<p>14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.</p>	<p>Los 3 tipos de violencia son difícil de tratar, se puede decir que por el caso de violencia sexual si es legalmente la pena más alta, la víctima es muy difícil de afrontar eso pero tanto en tema de todo el sector de la violencia es un poco difícil de tratar son heridas que quedan hacia las personas que han vivido eso, entonces yo considero que las 3 son por igual.</p>
<p>15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?</p>	<p>Eso se debe hacer, el estado debería implementar esto desde las escuelas, ahora es un tema muy complejo, porque ya la sociedad de por si es machista y eso debería hacerse desde las escuelas desde los niños, tanto niña y niño enseñarles cuales son las funciones tanto de un varón como de una mujer, el hecho de ser varón no los limita para mí de hacer las funciones que una mujer hace en la casa, que no es una ayuda sino una responsabilidad de ambos, entonces el estado debería implementar eso, mas ahora con la nueva juventud que está realizándose y también abocarse ahora con las personas que ya somos mayores, colaborar bastante con el tema de prevención y promoción especializada y también ver que no solo es el tema de la señora sí tuvo ese servicio, sino el tema de crear o haber programas para insertar a estas señoras en un trabajo o empresas, instituciones, para qué se atienda el tema de la economía y puedan salir de ese círculo de violencia.</p>



Subcategoría: Tipos de agresores	
16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?	Están los celos, el machismo, diferencia de poderes en el tema que él trabaja y ella no, infidelidades, ebrios totalmente.
17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?	La violencia se da en esposos, convivientes, padrastros en tema de lo que es la violación sexual, tíos, es toda la familia prácticamente, porque el tipo de violencia se ve en padres, hijos, cuñados, tíos, la verdad atendemos diferentes casos y en víctimas de violencia también se da en los profesores, señores de la movilidad, taxistas, vecinos, siempre hay peligros en todo lugar.
18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?	Porque también pasaron por eso, también hubo en su momento en su niñez también fueron violentados, también hubo un padre que los golpeaba o una madre o los violaron, y eso es porque anteriormente también fueron violentados, por eso la violencia es un círculo, la persona que vive en violencia puede ser casi siempre que practique después eso y lo vuelve hacer.



**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Entrevistado (P) : Naida Corimanya Cutipa

Ocupación del Entrevistado : Abogada

Fecha: : 05-03-2022

Tiempo estimado : 18 minutos

Lugar de la entrevista : Centro Emergencia Mujer Regular - Miraflores

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCION DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	El CEM de Miraflores brinda un servicio multidisciplinario en apoyo a todas esas víctimas de violencia familiar o violencia contra la mujer por ello tenemos el servicio de psicología, el servicio social y el servicio del area legal.
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	No conozco otra red de atención integral. ¿Ustedes no trabajan interinstitucionalmente con otras organizaciones? (entrevistador). Trabajamos si, básicamente pero dependiendo, a ver cómo te digo dependiendo de cada caso en particular, pero si se trabaja con centros de salud, se trabaja con el ministerio de justicia, después con algunas municipalidades por medio de la trabajadora social para ver todo el tema social.
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de	Brindar apoyo a todas las víctimas de violencia familiar o violencia contra la mujer. (Dra. Abogada



<p>Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?</p>	<p>N.C.C.). ¿Y en caso de los hogares de refugio temporal, cuál sería su finalidad? (entrevistador). Los hogares de refugio temporal básicamente la finalidad es brindar acogimiento aquellas víctimas de violencia familiar pero la diferencia entre el hogar de refugio es que ellos no brindan servicio legal, ellos no te llevan el proceso, ellos no te hacen evaluaciones psicológicas y ellos tampoco te hacen informes digamos sociales, ellos solo brindan el acogimiento después del que CEM interviene, ellos digamos brindan ese servicio de acogimiento. (Dra. Abogada N.C.C.). ¿Y en caso de servicio de atención urgente, cuál sería su finalidad? (entrevistador). Ellos de igual manera que el CEM atienden todos aquellos casos de violencia contra la mujer o integrantes de la mujer en el núcleo familiar, pero en una primera instancia nada más es decir cuando el hecho se suscita inmediatamente, ellos van acompañan a la víctima, realizan en algunos casos la denuncia y se apersonan en el proceso pero solamente hasta cuando se consigan las medidas de protección de ahí el caso ya es derivado a los centros de emergencia de la mujer, la diferencia entre el CEM y el SAU es que el CEM te lleva todo tu proceso, los años que puedan durar el SAU solamente interviene hasta la etapa de medidas de protección.</p>
<p>4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?</p>	<p>Si lo considero relevante, porque es por ese medio que te enteras de los hechos de violencia, ya que hay muchas mujeres que se rehúsan a denunciar o acudir a una comisaria o directamente presencial a los juzgados hay veces que se toma conocimiento de los hechos de violencia a través de la línea 100 y si es</p>



	importante. ¿En casos de los usuarios cual es el servicio más utilizado? Línea 10.
5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?	Quando es necesario internar, cuando la víctima se encuentre en un riesgo severo, existen amenazas de muerte o tiene otro lugar donde acudir porque vive con el agresor entonces en ese caso se le brinda el albergue ahora en que otros casos se brinda o se las deriva a otros servicios, cuando las víctimas vienen por consultas de alimentos porque si bien hay un tema de violencia, casi siempre está conectado con el tema de violencia con el hecho de que los agresores les dicen “si me denuncias no te voy a pasar alimentos” o “vas a ver como haces” o “te voy a quitar a mis hijos” esos son las amenazas que casi siempre utilizan los agresores, entonces en ese caso es que se dispone derivar a la víctima a los servicios del ministerio de justicia para que pueda ir a interponer su demanda ya sea alimentos, de tenencia o de régimen de visitas.
Sub Categoría : Servicios de atención	
6. En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿Se puede considerar que alguna sea especializada?	Todas los son porque todos ofrecemos el mismo servicio, todos los centros de emergencia mujer nos guiamos en un mismo protocolo de atención asi que el servicio es igual en todos los CEM.
7. Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?	Adicional como el tema de alimentos, por el tema de tenencia de hijos, por el régimen de visitas, si se las deriva al ministerio de justicia, en algunos casos han venido con la idea de quererse a divorciar a raíz de los hechos de violencia, entonces en ese caso más bien si le sugiere contratar a un abogado particular dado que no hay entidades del estado que te brinden ese servicio gratuito o de lo contrario consultar con un estudio jurídico de alguna universidad. ¿Entonces usted



	<p>como abogada en que medidas interviene? Nosotros intervenimos solo en hechos de violencia todo lo que está amparado en la ley 30364 intervenimos en violencia física, psicológica, sexuales y económicas o patrimoniales, ¿Entonces si es violentada físicamente usted si acompaña el caso y lleva el caso? (entrevistador). Definitivamente porque es un hecho de violencia familiar.</p>
<p>8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?</p>	<p>Durante el tiempo que la persona considere necesario, hay procesos que pueden durar 4 años, 5 años y si es que la víctima durante todo ese tiempo no desiste de nuestros servicios, nosotros llevamos el caso hasta que se emita una sentencia, o una sentencia de vista o de doble instancia, pero de repente hay usuarias que vienen en un primer momento y nos firman el apersonamiento pero meses después cambian de abogado, entonces ya no se lleva su caso, legalmente ya no se lleva su caso, así que el tiempo lo decide la víctima, pero básicamente es hasta que culmine el proceso.</p>
<p>9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?</p>	<p>Sería importante tener la potestad de ver los casos de alimentos.</p>
<p>Categoría 2: Mujeres Violentadas</p>	
<p>10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?</p>	<p>De manera general derivadas de la comisaría o derivadas de la línea 100.</p>
<p>11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres</p>	<p>El síndrome de indefensión, es decir que consideran que deben de aguantar estos hechos de violencia porque bueno, pues tienen una</p>



<p>violentadas? Edad/estrato social</p>	<p>familia con este hombre o porque de repente dependen económicamente de él, dependen emocionalmente de él, entonces básicamente es eso lo que se encuentran en las víctimas, sienten que ellas hicieron algo que ameritaba que las pegaran o que las insultaran. ¿De acuerdo al grupo etario, podría definir de que edades mujeres van al CEM? (entrevistador). Son de todas las edades tenemos jovencitas que por ejemplo, son víctimas de violencia sexual, es decir, tocamientos o violaciones sexuales que van desde niños y acompañados con sus mamás porque tomaron conocimiento. Hay otros adolescentes, señoras desde los 20 hasta los 50 años. Hay también personas adultas mayores, así que tenemos de todas las edades. ¿En cuestión de estratos sociales igual? (entrevistador). Bueno, ahí más o menos si existe un mayor número de usuarios que son de un estrato bajo, no son muy pocas aquellas personas que corresponden, digamos, a un estrato alto.</p>
<p>12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?</p>	<p>Que su proceso sea rápido, esa es su mayor necesidad que su proceso sea resuelto lo más rápido posible pero eso es algo que lastimosamente no se les puede brindar porque eso no depende muchas veces de nosotros.</p>
<p>Subcategoría: Tipos de violencia</p>	
<p>13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?</p>	<p>El primer paso es la víctima, pasa por el área de admisión, donde a la usuaria se le preguntan sus datos generales y el motivo de su visita, es como una pequeña entrevista, nada más porque no se ahonda y solamente ella dice puede decir, vengo de una comisaría, o vengo porque quiero hacer una consulta, soy víctima de eso. Entonces, el área de admisión de tomar los datos de ella y del agresor, todo eso. Inmediatamente pasa al área</p>



de psicología, psicología básicamente es quien se encarga de evaluar el caso, de acuerdo al relato de la usuaria, determinan las psicólogas si es que eso es un hecho o no de violencia. Si es que es un hecho de violencia, inmediatamente pasa por el área social. Para que se le pueda hacer su evaluación de riesgo, es decir, en qué riesgo está de acuerdo al relato de violencia. Puede ser un leve, moderado o uno severo. Inmediatamente después pasa al área legal donde se le brinda los servicios de, valga la redundancia, del área legal, se le explica cómo se va a desarrollar su proceso y si es que la víctima desea contar con los servicios. Es ahí, digamos, donde termina la atención, pero después se le realiza seguimientos, puede ser un seguimiento psicológico porque de repente la víctima entró en crisis. Un seguimiento social porque de repente, a su riesgo ha cambiado y definitivamente el seguimiento legal que va a ser durante todo el proceso. ¿En el caso de violencia sexual también es el mismo trámite o hay una excepción? (entrevistador). Sí, hay una excepción cuando hablamos de violencia sexual, la psicóloga no ahonda respecto a los hechos que se habrían suscitado, no simplemente se le hace una pequeña entrevista al familiar donde requiere saber qué es lo que ha pasado, porque cuando hablamos de menores de edad básicamente, en menores de edad nosotros no podemos preguntar qué paso o cómo pasó, por qué después ellos pasan por una dirigencia de cámara gesell, donde relatan todos los hechos, entonces, al preguntarle nosotros estaríamos re victimizando al menor, entonces cuando son menores de edad y son hechos de violencia



	<p>sexual, definitivamente no tocamos, ni siquiera nos entrevistamos con los menores, en algunos casos cuando ya son mayores de edad pueden ser que venga, nos cuenten, nos relate el hecho, pero no se consigna esto en el informe, porque como te digo, al ser un hecho de violencia sexual, igual ellos tienen que pasar una declaración y tratamos de no re victimizar a las víctimas.</p>
<p>14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.</p>	<p>Las violencias sexuales esas son los más complejos de tratar.</p>
<p>15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?</p>	<p>Bueno, se tendrían que crear nuevas políticas de repente, que vengan desde la niñez, trabajar mucho con los niños del tema de las igualdades de género, el tema de cómo se debe de tratar a las personas no porque es básicamente donde parte todo, sería bueno también que se creará un espacio de repente en cada institución pública, que cada institución pública tenga un consejero especialista en estos temas de violencia, para que al detectar un pequeño caso de repente de violencia, poderlo tratar ahí, para que cuando sea adulto el niño no pueda repetir los errores de repente o no siga el patrón de violencia de repente que sus padres inculcaron.</p>
<p>Subcategoría: Tipos de agresores</p>	
<p>16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?</p>	<p>Que tienen ellos, son los que tienen el poder, digamos de decisión por encima de las mujeres, porque son ellos los que aportan al hogar. ¿Otra característica? (entrevistador) Básicamente, la que yo he podido ver en todos mis casos, no en los casos que yo llevo básicamente eso es la característica que más resalta.</p>



<p>17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?</p>	<p>Su pareja es el número 1, el numero 2 su papa.</p>
<p>18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?</p>	<p>Lo que yo puedo ver de los casos que tengo es porque estos hombres también crecieron dentro de un entorno de violencia, los criaron violentos, y ellos normalizaron la violencia y es por ello que con sus parejas consideran que pegarles, e insultarlas es normal. ¿En caso de que el agresor de la víctima sea una persona de autoridad, como se lleva el caso o es normal, por ejemplo, si el agresor es un policía o alguien de una autoridad de alto rango? (entrevistador). Es igual que todos los casos, nosotros solamente de repente el seguimiento se tratan de priorizar, un mayor seguimiento en el aspecto legal, pero después el tema de la atención, de la evaluación psicológica, de la evaluación social, va a ser lo mismo. Pero que en el seguimiento legal digamos teniendo en consideración la víctima indique que esta persona tiene ciertas influencias, entonces tratamos de repente de en una sola acción, englobar todas las acciones que podríamos hacer, por ejemplo. Nosotros dependiendo de la instancia en la que se encuentre este caso, nosotros nos apersonamos a la comisaría o puede ser a la fiscalía, pero cuando digamos tenemos un caso donde es un coronel, entonces sabemos que en la comisaría, posiblemente no se va poder manejar, porque al tener este el rango digamos el coronel, puede manejarse, entonces nosotros nos comunicamos directamente con la Fiscalía porque ya el presunto agresor, no tendría las mismas conexiones que en la policía como la Fiscalía, entonces tratamos, digamos, de mandarlo al de frente, a la fiscalía o la mandamos directamente al</p>



	<p>poder judicial pero tratamos de manejarlo de esa manera, depende también del caso no, y de la estrategia legal que se va plantear.</p>
--	---



**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado  
Entrevistado (P) : Cirila Nina Escalante  
Ocupación del Entrevistado : Trabajadora Social  
Fecha: : 05-03-2022  
Tiempo estimado : 30 minutos  
Lugar de la entrevista : Centro Emergencia Mujer Comisaria Acequia Alta - Cayma

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCION DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	Se brinda atención social, psicológica y legal.
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	En general se trabaja con la fiscalía, Juzgados, PNP, SAU, Policía.
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?	¿Cuál es la finalidad de los centros emergencia mujer? (entrevistador). Brindar atención integral a todas aquellas personas víctimas de violencia familiar, física, económica y sexual. ¿Cuál es la finalidad de los hogares de refugio temporal? (entrevistador). Albergar todas aquellas personas o víctimas de violencia con riesgos moderado o severo de violencia. ¿Cuándo una violencia es de riesgo moderado? (entrevistador). Son aquellas que inician con amenazas de muerte, viven con los agresores o



	<p>tienen acceso al agresor o los agresores que consumen bebidas alcohólicas o pueden atentar contra la persona o víctima. ¿Cuándo una violencia es de riesgo severo? (entrevistador). Cuando existen tentativas de feminicidio que realizaron el hecho y que la víctima se haya salvado, aquí las amenazas de muerte son más frecuentes, agreden a los integrantes de la familia, aumenta la frecuencia de episodios de violencia. ¿Cuál es la finalidad de los servicios de atención urgente? (entrevistador). Interviene con urgencia por eso su nombre ante cualquier violencia sexual, psicológica en fragancia, en el acto, este equipo cuenta con su oficina y existe (1) SAU para todo Arequipa.</p>
<p>4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?</p>	<p>La línea 100, porque muchas personas conocen el hecho y llaman para conocer el hecho porque no quieren denunciar. Chat 100, es para adolescentes para desarrollar o brindan solucionar a estos casos.</p>
<p>5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?</p>	<p>Como le decía para los hogares de refugio temporal cuando pelagra la vida de la persona, ministerio de salud, lo derivan a las psicólogas, para las terapias psicológicas, previa evaluación psicológica del centro de emergencia mujer, en caso de violencia sexual el MINSA, para que reciban el Kit de emergencia.</p>
<p>Sub Categoría : Servicios de atención</p>	
<p>6. En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿Se puede considerar que alguna sea especializada?</p>	<p>Todas son especialistas, la psicóloga, la abogada en si cada una se especializa en su area.</p>
<p>7. Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?</p>	<p>Si, orientación de temas de alimentos, terapias psicológicas, pero nosotros solo abordamos temas exclusivamente de violencia familiar.</p>



8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?	El tiempo que lo requiera, pero llegan a su fin cuando el caso se archiva, cuando son reincidentes de igual manera se sigue brindando la atención.
9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?	Aumentar un grupo de especialistas para ser más integra la atención.
<b>Categoría 2: Mujeres Violentadas</b>	
10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?	Comisaria, Línea 100, fichas de notificación que informa el caso de forma anónima en el mismo CEM.
11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social	Dependencia económica, dependencia emocional, carencia de redes familiares y se aferran a la relación, adultos, generalmente de todas las edades y de estratos, estratos medios.
12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?	Independizarse económicamente, empoderarse, en si la institución ayuda para empoderar a la víctima y que tomen sus propias decisiones.
<b>Subcategoría: Tipos de violencia</b>	
13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?	Primero atención psicológica y contención, evaluación de intervención en crisis, acompañamiento psicojurídico, segundo evaluación de sus redes familiares, evaluación de riesgo, y previamente al identificar el tipo de riesgo, si su vida pelagra ofrecemos albergamiento, atención médica, insertamos a redes de familia, y en caso derivamos a la institución como ONG, Centro de adulto mayor (CIAM) y hogar de refugio temporal (HRT).



14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.	Ninguno, no hay nada complicado que no se pueda atender.
15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?	Desde el area de promoción, informar algún hecho de violencia, la mayoría de mujeres ahora denuncia lo que antes no hacían por desconocimiento. Solicitar que otras instituciones ayude a los agresores para que puedan cambiar, como el centro de atención integral (CAI), que solo ayuda a los agresores que ya han sido sentenciados, además a eso agregarle que vivimos en una sociedad bien machista, debemos intervenir desde la educación desde el colegio.
Subcategoría: Tipos de agresores	
16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?	Abuso de consumo de bebidas alcohólicas, no aceptan terminar una relación y el machismo.
17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?	Convivientes, ex convivientes, disputa por los temas de alimentos, dentro del entorno de familia también hay violencia, los padrastros en el tema de violencia sexual, y esto sucede por el machismo y superioridad sobre la mujer.
18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?	Todo inicia con discusiones por economía, celos, prohibiciones de que la mujer trabaje, aislamiento familiar y en realidad no se separan por el tema de alimentos.

**ANEXO E:** Instrumento de Encuestas**ENCUESTA SOBRE LOS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DIRIGIDA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Encuestador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Encuestado (P) :

Fecha: :

Lugar de la encuesta : Cerro Colorado

**Objetivos de la entrevista:** Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral.

**INFORMACION GENERAL**

*(Categoría 2: mujeres violentadas)*

1. ¿En qué grupo de edad se encuentra?
  - a. .... Menor de 18 años
  - b. .... 18 a 30 años
  - c. .... 30 a 60 años
  - d. .... 60 a más años
2. Grado de Educación
  - a. .... Primaria
  - b. .... Secundaria
  - c. .... Técnico
  - d. .... Superior
3. Estado de civil
  - a. .... Soltera
  - b. .... Casada
  - c. .... Con pareja
  - d. .... Conviviente
  - e. .... Divorciada
4. Cantidad de hijos
  - a. .... No tengo
  - b. .... 1-3 hijos
  - c. .... Más de 3 hijos

**INFORMACION ESPECÍFICA**

*(Subcategoría: tipos de violencia)*

5. ¿A qué tipo de violencia ha sido sometida?
  - a. .... Violencia Física
  - b. .... Violencia Psicológica



- c. ....Violencia Sexual
- d. ....Violencia Económica
- 6. ¿Considera que la violencia se da con más frecuencia en:
  - a. ....La ciudad/zonas urbanas
  - b. ....El campo/zonas rurales
  - c. .... Campo y las ciudades
  - d. ....No opina
- 7. ¿Dónde es más común que suceda estos hechos de violencia?
  - a. ....En la calle o lugares públicos
  - b. ....En los lugares de estudio y trabajo
  - c. ....En el hogar

(Subcategoría: tipos de agresores)

- 8. ¿Por qué motivo ocurre u ocurrió el maltrato?
  - a. .... Celos
  - b. .... Problemas económicos
  - c. ....Discusión de pareja
  - d. ....Falta de empleo
  - e. ....Consumo de alcohol
  - f. ....Consumo de drogas
  - g. ....Enfermedad mental
  - h. ....Infidelidad
  - i. ....Violencia en la niñez
  - j. .... Otros
- 9. ¿Qué vínculo tiene con el agresor?
  - a. .... Pareja
  - b. .... Ex pareja
  - c. ....Familiar
  - d. ....Otros
- 10. ¿Ha buscado ayuda o ha denunciado el hecho?
  - a. ....SI
  - b. ....NO,  
Porque.....

(Categoría 1: atención integral)

- 11. ¿Conoce usted alguna institución que brinde una atención integral a las mujeres violentadas en el Distrito de Cerro Colorado?
  - a. .... SI
  - b. .... NO

(Subcategoría: Red de servicios de atención integral)

- 12. ¿Conoce usted algunos de estos servicios que brinda el estado? Puede marcar más de 1 alternativa
  - a. .... Línea 100
  - b. .... Chat 100
  - c. ....Servicio de Atención Urgente
  - d. .... Hogar Refugio temporal
  - e. .... Centro de Emergencia Mujer



13. Si usted estuviera o está en una situación de violencia ¿a quién acudiría ayuda?

- a. .... CEM
- b. .... Comisaria
- c. ....Hospital
- d. .... Hogar de un familiar
- e. ....Otros.....

14. ¿Qué ambientes le gustaría que ofrecieran las instituciones que apoyan a las mujeres violentadas?

.....  
.....

*(Subcategoría: servicios de atención integral)*

15. ¿Con que servicios le gustaría que cuente un centro de atención integral:

- a. ....Refugio temporal
- b. ....Consejería
- c. ....Atención psicológica
- d. ....Atención Legal
- e. ....Atención medica
- f. ....Capacitación
- g. ....Otros.....

**ANEXO F: Validaciones**

**FICHA DE OBSERVACION SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCION  
PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO  
COLORADO**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita :

Institución :

FICHA OBSERVACION: NOMBRE DE LA INSTITUCION	
A. DATOS DE LA INVESTIGACION	B. LOCALIZACION
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.</p> <p><b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>	
<p><b>Departamento:</b> Arequipa</p> <p><b>Provincia:</b> Arequipa</p> <p><b>Distrito:</b></p> <p><b>Localidad:</b></p> <p><b>Fecha de visita:</b></p>	<p><b>Fotografías exteriores</b></p>
<p><b>Instrumentos utilizados:</b></p> <p><b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación</p> <p><b>Técnica:</b> Observación y recopilación de datos</p>	
<b>C. DATOS GENERALES</b>	
<p><b>Nombre de la red de servicio de atención</b> :</p>	
<p><b>Objetivo de la Red de Servicio:</b></p>	<p><b>Fotografías interiores</b></p>
<p><b>Localización</b></p>	
<p><b>Horario</b></p>	
<p><b>Uso</b></p>	



<b>Tipo de Institución</b>		
<b>D. AMBIENTES</b>		
-		
-		
-		
-		
-		
<b>E. SERVICIO DE ATENCION</b>		<b>Plano de Distribución</b>
•		
•		
•		
-		
<b>F. AFORO</b>		
Nro. de Trabajadores :		
Nro. de Usuaris:		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

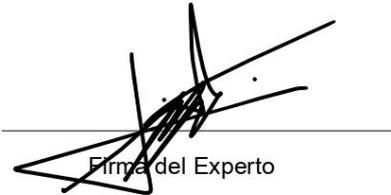
Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Dr. Arq. LUIS MIGUEL CUZCANO QUISPE    DNI: 10590935

Especialidad del Validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD

27 de febrero del 2022



Firma del Experto

**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCION INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Entrevistado (P) :

Ocupación del Entrevistado :

Fecha: :

Tiempo estimado :

Lugar de la entrevista :

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCION DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?	
4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?	



5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?	
Sub Categoría : Servicios de atención	
6. En relación a los servicios que ofrece esta institución se puede considerar que alguna es especializada?	
7. Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?	
8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?	
9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?	
Categoría 2: Mujeres Violentadas	
10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?	
11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social	
12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?	
Subcategoría: Tipos de violencia	
13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?	

14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.	
15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?	
Subcategoría: Tipos de agresores	
16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?	
17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?	
18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?	

Observaciones:

.....  
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    No aplicable (  )  
Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Dr. Arq. LUIS MIGUEL CUZCANO QUISPE    DNI: 10590935

Especialidad del Validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

27 de febrero del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto

**ENCUESTA SOBRE LOS CENTROS DE ATENCION INTEGRAL PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DIRIGIDA A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Encuestador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Encuestado (P) :

Fecha: :

Lugar de la encuesta : Cerro Colorado

**Objetivos de la entrevista:** Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral.

INFORMACION GENERAL

*(Categoría 2: mujeres violentadas)*

1. ¿En qué grupo de edad se encuentra?
  - a. .... Menor de 18 años
  - b. .... 18 a 30 años
  - c. .... 30 a 60 años
  - d. .... 60 a más años
2. Grado de Educación
  - a. .... Primaria
  - b. .... Secundaria
  - c. .... Técnico
  - d. .... Superior
3. Estado de civil
  - a. .... Soltera
  - b. .... Casada
  - c. .... Con pareja
  - d. .... Conviviente
  - e. .... Divorciada
4. Cantidad de hijos
  - a. .... No tengo
  - b. .... 1-3 hijos
  - c. .... Más de 3 hijos

INFORMACION ESPECÍFICA

*(Subcategoría: tipos de violencia)*

5. ¿A qué tipo de violencia ha sido sometida?
  - a. .... Violencia Física
  - b. .... Violencia Psicológica
  - c. ....Violencia Sexual
  - d. ....Violencia Económica



6. ¿Considera que la violencia se da con más frecuencia en:
- a. ....La ciudad/zonas urbanas
  - b. ....El campo/zonas rurales
  - c. .... Campo y las ciudades
  - d. ....No opina

7. ¿Dónde es más común que suceda estos hechos de violencia?
- a. ....En la calle o lugares públicos
  - b. ....En los lugares de estudio y trabajo
  - c. ....En el hogar

(Subcategoría: tipos de agresores)

8. ¿Por qué motivo ocurre u ocurrió el maltrato?
- a. .... Celos
  - b. .... Problemas económicos
  - c. ....Discusión de pareja
  - d. ....Falta de empleo
  - e. ....Consumo de alcohol
  - f. ....Consumo de drogas
  - g. ....Enfermedad mental
  - h. ....Infidelidad
  - i. ....Violencia en la niñez
  - j. .... Otros

9. ¿Qué vínculo tiene con el agresor?
- a. .... Pareja
  - b. .... Ex pareja
  - c. ....Familiar
  - d. ....Otros

10. ¿Ha buscado ayuda o ha denunciado el hecho?
- a. ....SI
  - b. ....NO,
- Porque.....

(Categoría 1: atención integral)

11. ¿Conoce usted alguna institución que brinde una atención integral a las mujeres violentadas en el Distrito de Cerro Colorado?
- a. .... SI
  - b. .... NO

(Subcategoría: Red de servicios de atención integral)

12. ¿Conoce usted algunos de estos servicios que brinda el estado? Puede marcar más de 1 alternativa
- a. .... Línea 100
  - b. .... Chat 100
  - c. ....Servicio de Atención Urgente
  - d. .... Hogar Refugio temporal



- e. .... Centro de Emergencia  
Mujer

13. Si usted estuviera o está en una situación de violencia ¿a quién acudiría ayuda?

- a. .... CEM
- b. .... Comisaria
- c. .... Hospital
- d. .... Hogar de un familiar
- e. .... Otros.....

14. ¿Qué ambientes le gustaría que ofrecieran las instituciones que apoyan a las mujeres violentadas?

.....  
.....

*(Subcategoría: servicios de atención integral)*

15. ¿Con que servicios le gustaría que cuente un centro de atención integral:

- a. ....Refugio temporal
- b. ....Consejería
- c. ....Atención psicológica
- d. ....Atención Legal
- e. ....Atención medica
- f. ....Capacitación
- g. ....Otros.....



Observaciones:

.....  
Opinión de aplicabilidad:

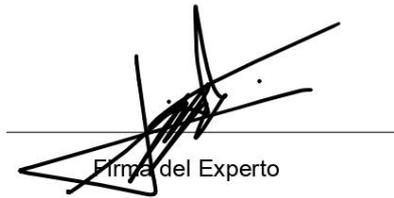
Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Dr. Arq. LUIS MIGUEL CUZCANO QUISPE    DNI: 10590935

Especialidad del Validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

27 de febrero del 2022



Firma del Experto



FICHA DE OBSERVACION SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCION PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO

Título de la Investigación: Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita :

Institución :

*Barbara*

FICHA OBSERVACION: NOMBRE DE LA INSTITUCION	
A. DATOS DE LA INVESTIGACION	B. LOCALIZACION
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.</p> <p><b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>	
<p><b>Departamento:</b> Arequipa</p> <p><b>Provincia:</b> Arequipa</p> <p><b>Distrito:</b></p> <p><b>Localidad:</b></p> <p><b>Fecha de visita:</b></p>	<p><b>Instrumentos utilizados:</b></p> <p><b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación</p> <p><b>Técnica:</b> Observación y recopilación de datos</p>
<b>C. DATOS GENERALES</b>	
<p><b>Nombre de la red de servicio de atención :</b></p>	<p><b>Fotografías interiores</b></p>
<p><b>Objetivo de la Red de Servicio:</b></p>	
<p><b>Localización</b></p>	
<p><b>Horario</b></p>	
<p><b>Uso</b></p>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tipo de Institución		
D. AMBIENTES		
-		
-		
-		
-		
E. SERVICIO DE ATENCION		Plano de Distribución
•		
•		
•		
F. AFORO		
Nro. de Trabajadores :		
Nro. de Usuarías:		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

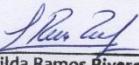
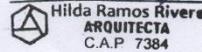
Aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Arg. Hilda Ramos Rivera    DNI: 29630988

Especialidad del Validador:.....

.. de febrero del 2022

  
  
Hilda Ramos Rivera  
ARQUITECTA  
C.A.P. 7384

Firma del Experto



GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCION INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Entrevistado (P) :

Ocupación del :

Entrevistado

Fecha: :

Tiempo estimado :

Lugar de la entrevista :

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCION DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?	
4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?	
5. ¿Cuándo es necesario internar o	



derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?	
Sub Categoría : Servicios de atención	
6. En relación a los servicios que ofrece esta institución se puede considerar que alguna es especializada?	
7. Alguna vez la victima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?	
8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la victima a sus servicios?	
9. ¿Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio, que servicio de atención aumentaría a esta institución aparte de los que ya ofrece?	
Categoría 2: Mujeres Violentadas	
10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?	
11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social	
12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?	
Subcategoría: Tipos de violencia	
13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?	

*M. 24*



14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.	
15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?	
Subcategoría: Tipos de agresores	
16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?	
17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?	
18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?	

Observaciones:

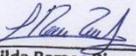
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    No aplicable (  )  
Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Arg. Hilda Ramos Rivera ..... DNI: 29630988 .....

Especialidad del Validador: .....

..28.. de febrero del 2022

  
  
Hilda Ramos Rivera  
ARQUITECTA  
C.A.P. 7384

Firma del Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ENCUESTA SOBRE LOS CENTROS DE ATENCION INTEGRAL PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DIRIGIDA A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Encuestador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Encuestado (P) :

Fecha: :

Lugar de la encuesta : Cerro Colorado

**Objetivos de la entrevista:** Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral.

INFORMACION GENERAL

*(Categoría 2: mujeres violentadas)*

1. ¿En qué grupo de edad se encuentra?
  - a. .... Menor de 18 años
  - b. .... 18 a 30 años
  - c. .... 30 a 60 años
  - d. .... 60 a más años
2. Grado de Educación
  - a. .... Primaria
  - b. .... Secundaria
  - c. .... Técnico
  - d. .... Superior
3. Estado de civil
  - a. .... Soltera
  - b. .... Casada
  - c. .... Con pareja
  - d. .... Conviviente
  - e. .... Divorciada
4. Cantidad de hijos
  - a. .... No tengo
  - b. .... 1-3 hijos
  - c. .... Más de 3 hijos

INFORMACION ESPECÍFICA

*(Subcategoría: tipos de violencia)*

5. ¿A qué tipo de violencia ha sido sometida?
  - a. .... Violencia Física
  - b. .... Violencia Psicológica
  - c. .... Violencia Sexual
  - d. .... Violencia Económica



6. ¿Considera que la violencia se da con más frecuencia en:
- a. .... La ciudad/zonas urbanas
  - b. .... El campo/zonas rurales
  - c. .... Campo y las ciudades
  - d. .... No opina

7. ¿Dónde es más común que suceda estos hechos de violencia?
- a. .... En la calle o lugares públicos
  - b. .... En los lugares de estudio y trabajo
  - c. .... En el hogar

(Subcategoría: tipos de agresores)

8. ¿Por qué motivo ocurre u ocurrió el maltrato?
- a. .... Celos
  - b. .... Problemas económicos
  - c. .... Discusión de pareja
  - d. .... Falta de empleo
  - e. .... Consumo de alcohol
  - f. .... Consumo de drogas
  - g. .... Enfermedad mental
  - h. .... Infidelidad
  - i. .... Violencia en la niñez
  - j. .... Otros

9. ¿Qué vínculo tiene con el agresor?
- a. .... Pareja
  - b. .... Ex pareja
  - c. .... Familiar
  - d. .... Otros

10. ¿Ha buscado ayuda o ha denunciado el hecho?
- a. .... SI
  - b. .... NO, Porque.....

(Categoría 1: atención integral)

11. ¿Conoce usted alguna institución que brinde una atención integral a las mujeres violentadas en el Distrito de Cerro Colorado?
- a. .... SI
  - b. .... NO

(Subcategoría: Red de servicios de atención integral)

12. ¿Conoce usted algunos de estos servicios que brinda el estado? Puede marcar más de 1 alternativa
- a. .... Línea 100
  - b. .... Chat 100
  - c. .... Servicio de Atención Urgente
  - d. .... Hogar Refugio temporal
  - e. .... Centro de Emergencia Mujer

*Handwritten signature*



13. Si usted estuviera o está en una situación de violencia ¿a qué institución o lugar acudiría por ayuda?

- a. .... CEM
- b. .... Comisaria
- c. .... Hospital
- d. .... Hogar de un familiar
- e. .... Otros.....

14. ¿Qué ambientes le gustaría que ofrecieran las instituciones que apoyan a las mujeres violentadas?

.....  
.....

(Subcategoría: servicios de atención integral)

15. ¿Con que servicios le gustaría que cuente un centro de atención integral:

- a. ....Refugio temporal (alimentación y alojamiento)
- b. ....Consejería
- c. ....Atención psicológica
- d. ....Atención Legal
- e. ....Atención medica
- f. ....Atención para los infantes
- g. ....Capacitación
- h. ....Otros.....

*Hilda*

Observaciones:

.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    No aplicable (  )  
Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: *Arg. Hilda Ramos Rivera* ..... DNI: *29630988* .....

Especialidad del Validador:.....

28 de febrero del 2022

*Hilda Ramos Rivera*

Firma del Experto



**FICHA DE OBSERVACION SOBRE LA RED DE SERVICIOS DE ATENCION  
PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DEL DISTRITO DE CERRO  
COLORADO**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Investigador : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Fecha de Visita :

Institución :

FICHA OBSERVACION: NOMBRE DE LA INSTITUCION	
A. DATOS DE LA INVESTIGACION	B. LOCALIZACION
<p><b>Título de la investigación:</b> Estado situacional de los Centros de Atención integral para mujeres violentadas en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa.  <b>Nombre del Investigador:</b> Barbara Deyanire Muñoz Delgado  <b>Objetivo:</b> Identificar la red de servicios que ofrece el estado peruano a través del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables.</p>	
<p><b>Departamento:</b> Arequipa  <b>Provincia:</b> Arequipa  <b>Distrito:</b>  <b>Localidad:</b>  <b>Fecha de visita:</b></p>	<p><b>Fotografías exteriores</b></p>
<p><b>Instrumentos utilizados:</b>  <b>Tipo de instrumento:</b> Ficha de Observación  <b>Técnica:</b> Observación y recopilación de datos</p>	
C. DATOS GENERALES	
<p><b>Nombre de la red de servicio de atención</b> :</p>	<p><b>Fotografías interiores</b></p>
<p><b>Objetivo de la Red de Servicio:</b></p>	
<p><b>Localización</b></p>	
<p><b>Horario</b></p>	
<p><b>Uso</b></p>	



<b>Tipo de Institución</b>		
<b>D. AMBIENTES</b>		
-		
-		
-		
-		
-		
<b>E. SERVICIO DE ATENCION</b>		<b>Plano de Distribución</b>
•		
•		
•		
-		
<b>F. AFORO</b>		
Nro. de Trabajadores :		
Nro. de Usuarías:		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

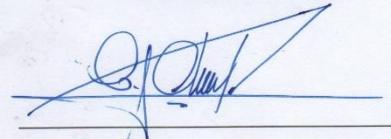
Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Dr. Carlos Alberto Chire Pinto DNI: 29717412

Especialidad del Validador:.....

28 de febrero del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto



**GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO AL PERSONAL DE  
LOS CENTROS DE ATENCION INTEGRAL PARA LAS MUJERES  
VIOLENTADAS (CEM – HRT)**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Entrevistador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado  
Entrevistado (P) :  
Ocupación del Entrevistado :  
Fecha: :  
Tiempo estimado :  
Lugar de la entrevista :

**Objetivos de la entrevista:** Comprender que servicios de atención integral brindan a las mujeres violentadas y cuáles son los procesos de atención que favorecen a las víctimas en su recuperación y rehabilitación

PREGUNTAS	TRANSCRIPCION DE RESPUESTAS
Categoría 1: Atención Integral	
1. ¿Qué servicios de atención integral brinda esta institución?	
Sub Categoría : Red de servicios de atención integral	
2. ¿Usted conoce alguna red de servicio de atención integral?	
3. ¿Cuál es la finalidad de los Centros de Emergencia Mujer/Hogar de Refugio Temporal/Servicio de Atención Urgente?	
4. ¿Considera relevante los servicios de Línea 100/chat 100?	



5. ¿Cuándo es necesario internar o derivar a la víctima a una de red de servicio de atención?	
Sub Categoría : Servicios de atención	
6. En relación a los servicios que ofrece esta institución ¿Se puede considerar que alguna sea de tipo especializada?	
7. Alguna vez la víctima ha solicitado un servicio de atención adicional al que ustedes brindan en esta institución?	
8. ¿Durante cuánto tiempo puede acceder la víctima a sus servicios?	
9. Si pudiera ampliar la cobertura de su servicio ¿Qué servicio de atención aumentaría esta institución aparte de los que ya ofrece?	
Categoría 2: Mujeres Violentadas	
10. ¿A través de que medio llegan las mujeres violentadas a esta institución?	
11. ¿Cuáles son las características más comunes de las mujeres violentadas? Edad/estrato social	
12. ¿Cuáles son las mayores necesidades de las mujeres violentadas en este momento?	
Subcategoría: Tipos de violencia	
13. Según el tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica, ¿Cuál es el proceso de atención que se debe llevar a cabo para tratar a la víctima?	



14. ¿Qué tipo de violencia es el más difícil de tratar o asistir? Porque.	
15. ¿Cómo se puede prevenir y erradicar la violencia?	
Subcategoría: Tipos de agresores	
16. De los casos de violencia atendidos, ¿Cuáles son las características más comunes de los agresores?	
17. ¿Generalmente cuál es el vínculo del agresor con la víctima?	
18. ¿Cuáles fueron las causas fundamentales que llevan a los agresores a ejercer la violencia ante su víctima?	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

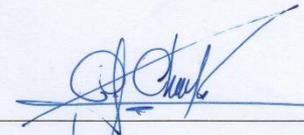
Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Dr. Carlos Alberto Chire Pinto    DNI: 29717412

Especialidad del Validador: .....

28 de febrero del 2022

  
Firma del Experto



**ENCUESTA SOBRE LOS CENTROS DE ATENCION INTEGRAL PARA LAS MUJERES VIOLENTADAS DIRIGIDA A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA**

**Título de la Investigación:** Estado situacional de los centros de atención integral para mujeres violentadas del distrito de Cerro Colorado, Arequipa

Encuestador (E) : Barbara Deyanire Muñoz Delgado

Encuestado (P) :

Fecha: :

Lugar de la encuesta : Cerro Colorado

**Objetivos de la entrevista:** Explorar la tipología de agresores y de violencia que sufren las mujeres y su entorno familiar y determinar las causas que las llevan a recurrir a centros de atención integral.

INFORMACION GENERAL

*(Categoría 2: mujeres violentadas)*

1. ¿En qué grupo de edad se encuentra?
  - a. .... Menor de 18 años
  - b. .... 18 a 30 años
  - c. .... 30 a 60 años
  - d. .... 60 a más años
2. Grado de Educación
  - a. .... Primaria
  - b. .... Secundaria
  - c. .... Técnico
  - d. .... Superior
  - e. .... Analfabeto
3. Estado de civil
  - a. .... Soltera
  - b. .... Casada
  - c. .... Con pareja
  - d. .... Conviviente
  - e. .... Divorciada
  - f. .... Viuda
4. Cantidad de hijos
  - a. .... No tengo
  - b. .... 1-3 hijos
  - c. .... Más de 3 hijos

INFORMACION ESPECÍFICA

*(Subcategoría: tipos de violencia)*

5. ¿A qué tipo de violencia ha sido sometida?
  - a. .... Violencia Física
  - b. .... Violencia Psicológica
  - c. .... Violencia Sexual
  - d. .... Violencia Económica



6. ¿Considera que la violencia se da con más frecuencia en:
- a. ....La ciudad/zonas urbanas
  - b. ....El campo/zonas rurales
  - c. .... Campo y las ciudades
  - d. ....No opina
7. ¿En qué lugares ha sido violentada / o donde es más común que suceda estos hechos de violencia?
- a. ....En la calle o lugares públicos
  - b. ....En los lugares de estudio y trabajo
  - c. ....En el hogar
  - d. ....Otros.....

(Subcategoría: tipos de agresores)

8. ¿Por qué motivo ocurre u ocurrió el maltrato?
- a. .... Celos
  - b. .... Problemas económicos
  - c. ....Discusión de pareja
  - d. ....Falta de empleo
  - e. ....Consumo de alcohol
  - f. ....Consumo de drogas
  - g. ....Enfermedad mental
  - h. ....Infidelidad
  - i. ....Violencia en la niñez
  - j. .... Otros
9. ¿Qué vínculo tiene con el agresor?
- a. .... Pareja
  - b. .... Ex pareja
  - c. ....Familiar
  - d. ....Otros
10. ¿Ha buscado ayuda o ha denunciado el hecho?
- a. ....SI, que institución la atendió?.....
  - b. ....NO, Porque.....

(Categoría 1: atención integral)

11. ¿Conoce usted alguna institución que brinde una atención integral a las mujeres violentadas en el Distrito de Cerro Colorado?
- a. .... SI
  - b. .... NO

(Subcategoría: Red de servicios de atención integral)

12. ¿Conoce usted algunos de estos servicios que brinda el estado? Puede marcar más de 1 alternativa
- a. .... Línea 100
  - b. .... Chat 100
  - c. ....Servicio de Atención Urgente
  - d. .... Hogar Refugio temporal
  - e. .... Centro de Emergencia Mujer



13. Si usted estuviera o está en una situación de violencia ¿a qué institución o lugar acudiría por ayuda?

- a. ...Centro Emergencia Mujer
- b. ...Comisaría
- c. ... Hospital
- d. .... Hogar de un familiar
- e. ....Otros.....

14. ¿Qué ambientes o qué tipo de servicios le gustaría que ofrecieran las instituciones que apoyan a las mujeres violentadas?

.....  
.....

(Subcategoría: servicios de atención integral)

15. ¿Con que servicios le gustaría que cuente un centro de atención integral:

- a. ....Refugio temporal (alimentación y alojamiento)
- b. ....Consejería
- c. ....Atención psicológica
- d. ....Atención Legal
- e. ....Atención medica
- f. ....Atención para los infantes
- g. ....Capacitación
- h. ....Otros.....

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

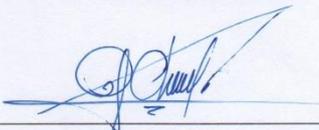
Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg.: Dr. Carlos Alberto Chire Pinto DNI: 29717412

Especialidad del Validador:.....

28 de febrero del 2022

  
Firma del Experto

OFICIO DE AUTORIZACION DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA  
PARA REALIZAR ENTREVISTAS AL PERSONAL A CARGO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 25 de Marzo del 2022

OFICIO N° D00012-2022-MIMP-AURORA-UPPM



Señora  
**BÁRBARA DEYANIRE MUÑOZ DELGADO**  
[barbarasep.4@gmail.com](mailto:barbarasep.4@gmail.com)

Presente.-

ASUNTO : Solicito Autorización para entrevistar a su personal a cargo para elaboración de tesis en la Universidad Cesar Vallejo.

REFERENCIA : OFICIO N° 001-2022-BDM (11.MAR.2022)  
Exp. 2022-0003403

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en atención a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite el Informe N° D000007-2022-MIMP-AURORA-SGEC-RMD, emitido por la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora; mediante el cual se brinda opinión técnica favorable al pedido de autorización para aplicación de cuestionarios al personal del Centro Emergencia Mujer Socabaya y Miraflores, y de los Centros Emergencia Mujer en Comisaría Cerro Colorado, Comisaría PNP Miguel Grau y Acequia Alta; el mismo que se autoriza debiendo dar cumplimiento a las indicaciones vertidas en el numeral 2.5 del referido informe, el cual se acompaña al presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
**MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA**  
DIRECTORA  
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y  
MODERNIZACION

N° Exp : 2022-0003403

[www.gob.pe/aurora](http://www.gob.pe/aurora)  
Jr. Camaná 616  
Lima - Perú  
T: (511) 419-7260

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.aurora.gob.pe:8181/validadorDocumental> y clave: TEIHAVUMEM/dlg

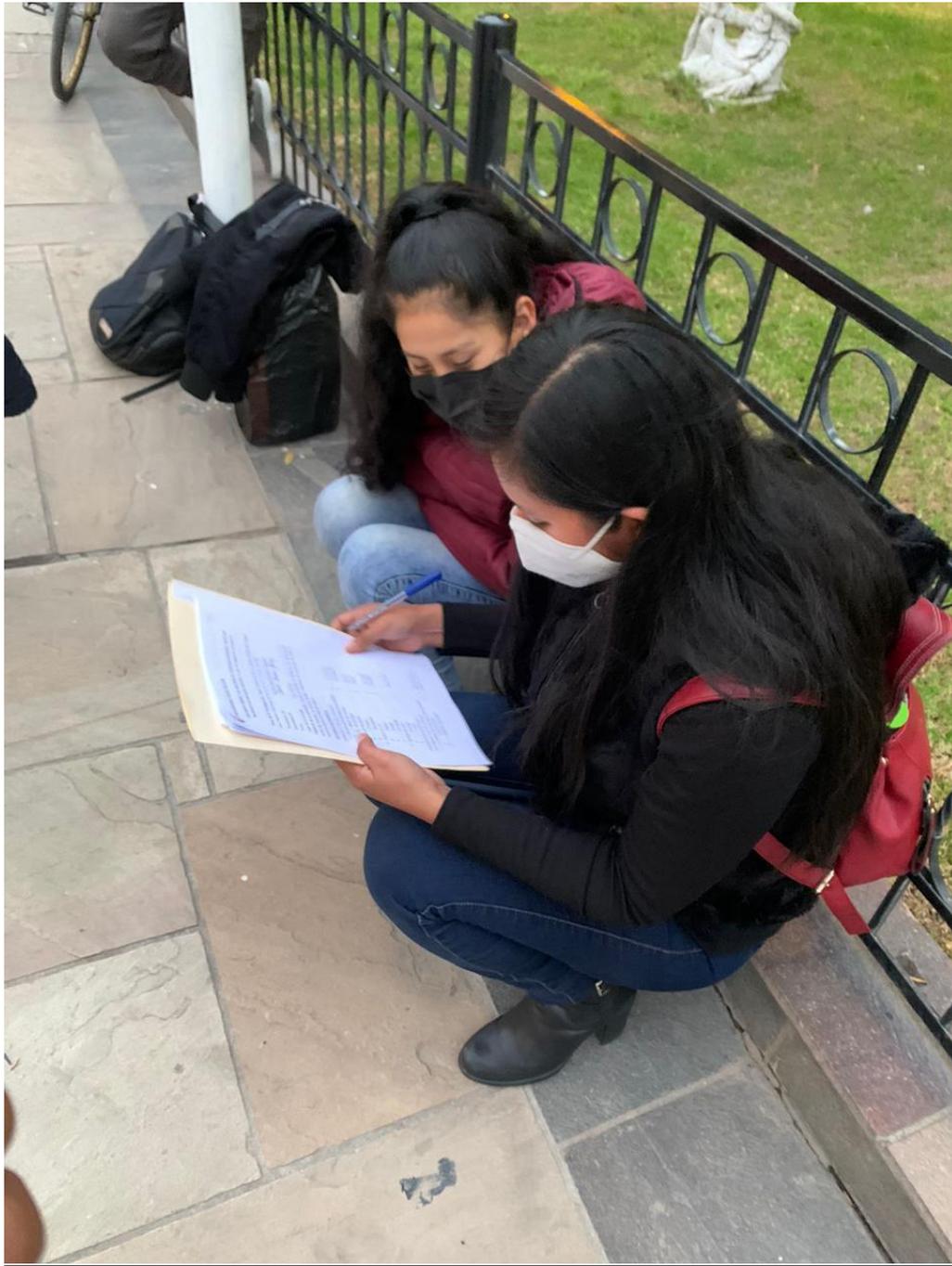


FOTOGRAFIAS DE LAS ENCUESTAS



















**ANEXO G:** Mapeo de Centros Emergencia mujer en la provincia de Arequipa.

