



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES**



**TESIS**

**COMPORTAMIENTO SOCIAL Y EXPECTATIVAS DE LAS  
FACILITADORAS EN ACCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y  
SEXUAL EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER – PUNO: 2018 – 2019**

**PRESENTADA POR:  
SOLEDAD ZAPANA HERRERA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER SCIENTIAE EN CIENCIAS SOCIALES  
CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES**

**PUNO, PERÚ**

**2021**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

COMPORTAMIENTO SOCIAL Y EXPECTATIVAS DE LAS FACILITADORAS EN ACCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER - PUNO: 2018 - 2019

AUTOR

SOLEDAD ZAPANA HERRERA

RECuento DE PALABRAS

30264 Words

RECuento DE CARACTERES

161539 Characters

RECuento DE PÁGINAS

121 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.3MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 23, 2023 6:47 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 23, 2023 6:49 AM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 11% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



DR. FERMIN FRANCISCO CHAÑA CHAÑA  
Reg. CSP N° 0346



Dr. Mario Milton Quisocala Lipa  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Resumen

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES**  
**TESIS**  
**COMPORTAMIENTO SOCIAL Y EXPECTATIVAS DE LAS**  
**FACILITADORAS EN ACCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y**  
**SEXUAL EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER – PUNO: 2018 - 2019**



**PRESENTADA POR:**  
**SOLEDAD ZAPANA HERRERA**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER SCIENTIAE EN CIENCIAS SOCIALES**  
**CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
Dr. JAVIER ARTURO APAZA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

.....  
Dr. FELIPE SUPO CONDORI

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
Dra. BESTSABÉ AURORA LLERENA ZEA

TERCER MIEMBRO

.....  
Dr. FERMIN FRANCISCO CHAÍÑA CHURA

Puno, 8 de julio de 2021

**ÁREA:** Teoría Social.

**TEMA:** Teoría del crecimiento y desarrollo.

**LÍNEA:** Investigación social



## DEDICATORIA

A Wenceslao, mi esposo, por ser mi compañero y amigo;

y a mis hijas Zoé Soledad y Sofía Soledad,

quienes me impulsan para seguir adelante

y son la razón de mi vida.

A mis apreciados padres Santiago y Quintiniana,

quienes me dieron la vida y su ejemplo a seguir

a mi querido hermano Augusto,

por acompañarme siempre, en mis logros

y a Fausto mi hermano, quien partió al más allá

siempre lo llevaré en mi corazón y seguirá siendo mi inspiración.



## AGRADECIMIENTOS

A Dios, todo poderoso; por enseñarme a tener fe y esperanza, para llegar a este momento tan importante de mi vida y ser feliz.

A mis grandes lideresas voluntarias, Facilitadoras en Acción, quienes me brindaron su valioso tiempo para la ejecución de mi investigación.

A la Universidad Nacional del Altiplano y a mis maestros/as de Post grado de la maestría de Ciencias Sociales, por sus grandes enseñanzas; a mis jurados el Dr. Javier Apaza Quispe, el Dr. Felipe Supo Condori y a la Dra. Bestsabé Llerena Zea por encaminar mi proyecto de investigación; y en especial a mi asesor al Dr. Fermín Francisco Chaiña Chura, por su valioso asesoramiento.

A mi familia, quienes me tuvieron paciencia, comprensión y apoyo en todo el transcurso de mi trabajo de investigación; y en especial a mi esposo y a mis hijas.



## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
INDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
RELACIÓN DE ACRÓSTICOS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	3
1.1.1. Contexto	3
1.1.2. Reseña histórica de Puno	3
1.1.3. Ubicación geográfica	4
1.1.4. Límites	7
1.1.5. Clima	7
1.1.6. Demografía	7
1.1.7. Educación	9
1.1.8. Salud	10
1.1.9. Economía	11
1.1.10. Niveles de Pobreza	12
	iii



1.1.11. Marco Normativo	13
1.1.12 Surgimiento del Programa Facilitadoras/es en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual	15
1.1.13 Descripción del Programa Facilitadoras en Acción del PNCVFS	16
1.2 Marco teórico	19
1.2.1. Teoría sobre el comportamiento social para la prevención de la violencia familiar y sexual	19
1.2.2. Teorías sobre la autovaloración de la acción social contra la violencia familiar y sexual	25
1.2.3. Teorías sobre las expectativas de las facilitadoras en acción	27
1.2.4. Conceptos básicos	30
1.3 Antecedentes	33

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1 Identificación del problema	46
2.2. Definición del problema	48
2.3. Intención de la investigación	49
2.4. Justificación	49
2.5. Objetivos	50
2.5.1. Objetivo general	50
2.5.2. Objetivos específicos	50

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Método	51
3.2. Acceso al campo	51



3.3. Selección de informantes, unidad de análisis y de observación	52
3.4. Población	52
3.5. Muestra	52
3.6. Estrategias de recogida y registros de datos	53
3.7. Análisis de datos y categorías	53

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIONES**

4.1 Comportamiento Social de las Facilitadoras en Acción	56
4.1.1. Experiencias previas de las Facilitadora en Acción	56
4.1.2. Fortalecimiento de capacidades de las Facilitadora en Acción	62
4.1.3. Cambio de comportamiento social de las Facilitadoras en Acción	73
4.2. Expectativas de las Facilitadoras en Acción sobre el CEM	79
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS	100



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Población de área urbana y rural y sexo, según edades simples del distrito de Puno.	8
2. Población de 3 y más años de edad, por grupos de edad, sexo y condición de alfabetismo según región y distrito.	10
3. Población y condición de pobreza de Puno región, provincia y distrito - 2017	12
4. Etapas del programa de formación.	188
5. Tamaño de la muestra.	52
6. Técnicas e instrumentos de la investigación.	66
7. Operacionalización de categorías	55
8. Módulo del Programa de formación de Facilitadoras en Acción.	66



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Ubicación de la ciudad de Puno y barrios urbanos.	4
2. Ubicación de la provincia de Puno.	5
3. Toma aérea de la ciudad de Puno.	6
4. Modelo simplificado de expectativas.	29
5. Proceso de análisis del método cualitativo / atlas ti v.9.	54
6. Red semántica del comportamiento social y antecedentes de las Facilitadoras en Acción frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.	60
7. Fortalecimiento de capacidades a las Facilitadoras en Acción.	64
8. Red semántica del comportamiento social y fortalecimiento de capacidades de las Facilitadoras en Acción frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.	655
9. Reconocimiento por haber concluido la etapa de fortalecimiento	68
10. Rutas de atención	69
11. Ciclo de la violencia intrafamiliar	72
12. Red semántica del cambio de comportamiento social de las Facilitadoras en Acción frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	75
13. Red semántica expectativas de las Facilitadoras en Acción frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	80
14. Red semántica expectativas de las Facilitadoras en Acción frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	87



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>1.</b> Guía de entrevista semiestructurada	101
<b>2.</b> Fotografías	105



## RELACIÓN DE ACRÓSTICOS

1. CEM: Centro Emergencia Mujer
2. MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
3. PNCVFS: Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual
4. PROMUDEH: Ministerio de la Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano
5. MIMDES: Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social
6. OSB: Organizaciones Sociales de Base
7. MINSA: Ministerio de Salud
8. VF y S: Violencia Familiar y Sexual
9. SIS: Seguro Integral de Salud
10. ESSALUD: Seguro Social de Salud
11. PEA: Población Económicamente Activa
12. OEA: Organización de los Estados Americanos
13. CEDAW: Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación  
contra la Mujer
14. CEDM: Comisión Especial de Derechos de la Mujer
15. DEMUNA: Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente
16. PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

## RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo, comprender el comportamiento social y expectativas de las Facilitadoras en Acción contra la Violencia Familiar y Sexual en las acciones que realizan para la prevención de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer de Puno. El marco teórico referencial se construyó en base a las categorías de análisis del proyecto de investigación; la metodología estuvo basada en el método explicativo – comprensivo del enfoque cualitativo histórico-hermenéutico, que buscó dar cuenta de la realidad social estudiada a partir del significado y el sentido que otorgan los actores en su experiencia vivida subjetivamente en torno a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la entrevista a profundidad a informantes claves, la observación y revisión documental fue procesada en el programa Atlas-ti, V.09 – MAC. Resultados. La participación de las Facilitadoras en Acción influye de manera positiva en el comportamiento social del entorno familiar, directamente en los hijos, en la pareja y en los familiares; y las expectativas que tuvieron las mismas frente al Programa de Facilitadoras en Acción fueron positivas y algunas con tendencia a propuesta, porque estuvieron relacionados con el fortalecimiento de capacidades, la construcción de una casa refugio para víctimas de violencia y la sobre expectativa en relación al Centro Emergencia Mujer de Puno. Conclusiones. La intervención del PNCVFS, logró mejorar el comportamiento social y las expectativas de las Facilitadoras en Acción.

**Palabras clave:** Comportamiento social, expectativas, facilitadoras en acción, violencia contra las mujeres y violencia contra los integrantes del grupo familiar.

## ABSTRACT

The objective of the research was to understand the social behaviour and expectations of the Facilitators in Action against Family and Sexual Violence in the actions they carry out for the prevention of violence against women and members of the family group at the Puno Women's Emergency Center. The theoretical referential framework was built based on the categories of analysis of the research project; The methodology was based on the explanatory-comprehensive method of the qualitative-historical-hermeneutical approach, which sought to account for the social reality studied from the meaning and sense given by the actors in their subjectively lived experience around violence against women. and the members of the family group. The data collection techniques used were the in-depth interview with key informants, the observation and documentary review were processed in the Atlas-ti program, V.09 - MAC. Results. The participation of the Facilitators in Action has a positive influence on the social behaviour of the family environment, directly on the children, the partner and the family members; And the expectations that they had regarding the Facilitators in Action Program were positive and some tended to be proposed, because they were related to capacity building, the construction of a shelter for victims of violence and the over-expectation in relation to the Center. Puno Woman Emergency. Results. The participation of the Facilitators in Action has a positive influence on the social behaviour of the family environment, directly on the children, the partner and the family members; And the expectations that they had regarding the Facilitators in Action Program were positive and some tended to be proposed, because they were related to capacity building, the construction of a shelter for victims of violence and the over-expectation in relation to the Center. Puno Woman Emergency. Conclusions. The PNCVFS intervention managed to improve the social behaviour and expectations of the Facilitators in Action

**Keywords:** Expectations, facilitators in action, social behavior, violence against members of the family group and violence against women.

## INTRODUCCIÓN

La violencia familiar comienza a percibirse como un asunto de orden público desde mediados del siglo pasado después de la Declaración sobre los Derechos Humanos y la igualdad y la libertad se convirtieron en valores que persigue y defiende. En varios países, a nivel mundial, se constituyen ministerios y organizaciones para dar tratamiento a esta problemática; en tal sentido, en el caso peruano, el 29 de octubre de 1996, mediante Decreto Legislativo 866, se creó el Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH), teniendo como finalidad el desarrollo de la mujer y la familia, bajo el principio de igualdad de oportunidades, promoviendo actividades que favorezcan el desarrollo humano, atendiendo de manera prioritaria a los menores en riesgo. En el 2002, se establece el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES), con el propósito de proponer y ejecutar la política de desarrollo social y humano, promoviendo la equidad de género. En el 2012, se adopta esta denominación, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), a partir del Decreto Legislativo N° 1098. Desde ese momento, se convierte en ente rector de las políticas nacionales y sectoriales sobre derechos de las mujeres, así como de la prevención, protección y atención de las mujeres.

El MIMP, a través del Programa Nacional Contra Violencia Familiar y Sexual – PNCVFS, viene impulsando diversas acciones dirigidas a las comunidades organizadas, entre las cuales, el desarrollo de estrategia comunitaria, con la finalidad de implementar acciones de prevención y promoción del problema de la violencia familiar y sexual. El Programa Facilitadoras/res en Acción contra la Violencia Familiar y Sexual, constituye una de las alternativas que tiene el MIMP para trabajar en el ámbito comunal, involucrando a la comunidad en acciones preventivas frente al problema de violencia y en el ejercicio de sus derechos, asumiendo un rol activo y de vigilancia ciudadana.

El presente estudio tiene el propósito de conocer el comportamiento social de las Facilitadoras en Acción de la ciudad de Puno en relación a sus funciones, estrategias e influencias a nivel personal y familiar. Dicho conocimiento se enfoca desde las dimensiones social y cultural de los grupos sociales con comportamientos diversos.

Finalmente, la investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primer capítulo se expone los antecedentes, marco teórico, contexto y marco conceptual. En el primer caso, se toma como referencia algunas investigaciones en relación al tema. En el marco



teórico, se da cuenta de las principales teorías en torno al comportamiento social, expectativas y autovaloración de la acción social frente a la prevención de la violencia familiar y sexual, las cuales ha permitido corroborar y argumentar mejor los resultados del presente estudio. En el contexto, se hace una caracterización socioeconómica de la ciudad de Puno y el marco conceptual, conceptos en el marco al trabajo de investigación. En el segundo capítulo, se presenta el planteamiento del problema de la investigación, para lo cual se identificó y se definió el problema central. En el tercer capítulo, se da cuenta del marco metodológico que conduce el trabajo de investigación. En el cuarto capítulo, se expone detalladamente los principales resultados de la investigación y la discusión de los mismos. El trabajo de investigación culmina con la presentación de las conclusiones, recomendaciones y el detalle de la bibliografía utilizada. En la parte final, presentamos los anexos con los instrumentos de investigación aplicados y las principales redes semánticas desagregadas.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1. Contexto

Para contextualizar el ámbito de estudio desde la dimensión socio histórica y espacial, primeramente, se realiza una descripción de la ubicación geográfica de la ciudad, distrito, provincia y región de Puno, y finalmente, se realiza la caracterización socioeconómica.

##### 1.1.2. Reseña histórica de Puno

Desde su fundación, en 1668, la ciudad de Puno fue acumulando progresivamente todo el poder y concentrando las principales actividades político-administrativas. Inicialmente se constituyó en un importante eslabón en la ruta de la plata y el azogue, desde Potosí (Bolivia) hacia los puertos de Arica (Chile) y Callao en el Perú. Antes de la llegada de los españoles, la ciudad de Puno era una aldea, tenía como escenario la bahía del Lago Titicaca, formaba una población marginal localizada entre linderos de los territorios de los Kollas (quechuas) al Norte y los Lupakas (aimaras) al Sur.

La provincia de Puno fue creada por un Decreto el 2 de mayo de 1854, por ello es la capital de la región Puno. Históricamente, la ciudad de Puno era un modesto poblado de indios hasta que el Virrey Conde de Lemos la convirtió en la capital de la provincia con el nombre de Paucarcolla, posteriormente, el 4 de noviembre de 1668, cambió su antiguo nombre de San Juan Bautista de Puno por el de San Carlos de Puno.

El 29 de agosto de 1855 se crea la primera casa superior de estudios, la Universidad de San Carlos de Puno, hoy Universidad Nacional del Altiplano. En las primeras décadas del presente siglo se desarrolló una importante actividad comercial y se consolida como asiento del poder político de la clase terrateniente en base a la producción agrícola y pecuaria (SENAMHI, 2021).

### 1.1.3. Ubicación geográfica

La ciudad de Puno, capital del Departamento, Provincia y Distrito del mismo nombre, está ubicada entre las coordenadas geográficas  $15^{\circ} 50' 15''$  latitud sur y  $70^{\circ} 01' 18''$  longitud oeste del Meridiano de Greenwich. Su extensión urbana actual es de 1,566.64 Has. que representa el 0.24% del territorio (Choque et al., 2008).



Figura 1. Ubicación de la ciudad de Puno y barrios urbanos.

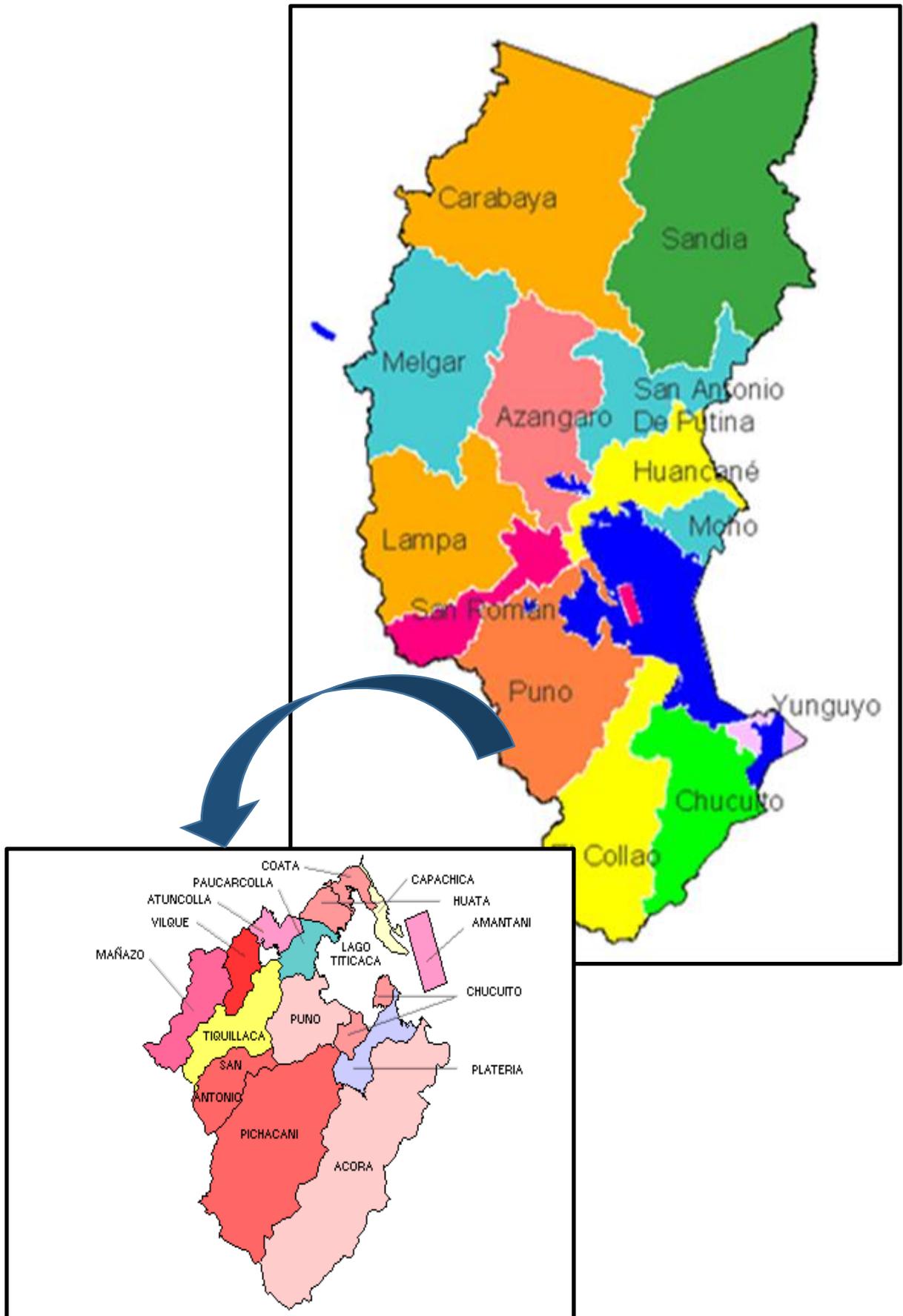


Figura 2. Ubicación de la Provincia de Puno.

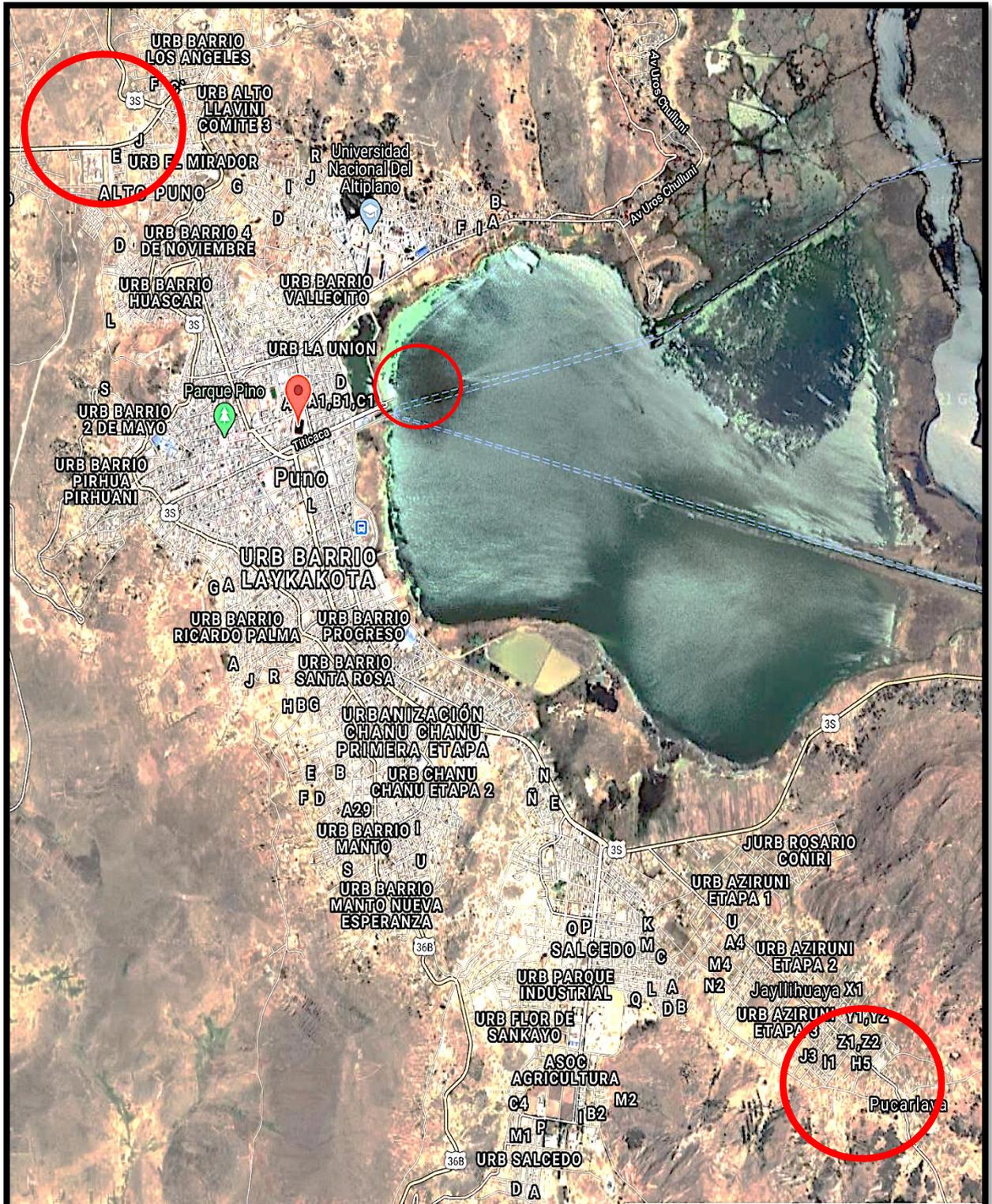


Figura 3 Toma aérea de la ciudad de Puno.

Fuente: Toma Aérea con Drom Phantom IV el 15 de junio de 2020.

A nivel distrital, presenta una densidad poblacional de 458.45 hab./km<sup>2</sup> y una población de 135,288 habitantes.

#### **1.1.4. Límites**

El distrito de Puno limita por:

- Por el norte: Con las provincias de San Román, Huancané y el Lago Titicaca.
- Por el sur: Con la provincia de El Collao (Puno) y Mariscal Nieto (Moquegua).
- Por el este: Con la provincia de El Collao y el Lago Titicaca.
- Por el oeste: Con las provincias de General Sánchez Cerro y Mariscal Nieto del (Moquegua) y la provincia de San Román (Puno).

#### **1.1.5. Clima**

El clima del departamento se caracteriza por ser frío y seco, debido a su localización geográfica y altitud, además se beneficia con el efecto termorregulador del lago Titicaca. Las precipitaciones pluviales se presentan entre los meses de diciembre a marzo y varían frente a la influencia de fenómenos naturales como la presencia del Niño que induce sequía en el Sur peruano. Los anticiclones del Atlántico y el avance de los casquetes polares influyen sobre las precipitaciones y la temperatura, originando inundaciones o sequías.

Las temperaturas fluctúan entre 0.4 a 15.4 °C y las precipitaciones están con un promedio anual de 650 mm. Las precipitaciones generan los actuales procesos erosivos más importantes en la microcuenca.

#### **1.1.6. Demografía**

El INEI (2018a) afirma que el distrito de Puno, cuenta con 135,288 habitantes, dentro de la Provincia de Puno cuya población es de 230 219; mientras que a nivel departamental tenemos un total de 1, 172,697 habitantes. En el periodo Intercensal 2007 y 2017, podemos observar un aumento de la población a todo nivel de la población.

De total de la población 66,341 son hombres y 68,947 son mujeres. En cuanto a edades, la población más gruesa se encuentra entre las edades de 20 a 24 años, con 13,210 mil habitantes seguido por los de la edad de 25 a 29 años (12,207 hab.), tal como se puede observar en la tabla N° 1. El rango de edad con menor población se encuentran los menores de 1 año, seguido por los de 60 a 64 años (4,727 hab.).

La migración del campo a la ciudad es cada vez más eminente en el caso del distrito de Puno, puesto que, en el área urbana, se concentra 129,922 habitantes y tan solo 5,366 en el área rural. En comparación con las demás provincias, Puno se caracteriza por tener una migración con mayor frecuencia ya que es la capital de la región, donde concentra universidades, institutos, poderes del Estado y sedes de las oficinas administrativas.

Tabla 1

*Población de área urbana y rural y sexo, según edades simples del Distrito de Puno*

Dist. de Puno y edades simples	Población			Urbana			Rural		
	Total	Homb.	Muj.	Total	Homb.	Muj.	Total	H	M
< 1 año	1 763	937	826	1 685	893	792	78	44	34
De 1 a 4	7 892	3 915	3 977	7 541	3 739	3 802	351	176	175
De 5 a 9	10 604	5 576	5 028	10 211	5 356	4 855	393	220	173
De 10 a 14	10 868	5 544	5 324	10 479	5 340	5 139	389	204	185
De 15 a 19	11 878	5 929	5 949	11 491	5 738	5 753	387	191	196
De 20 a 24	13 210	6 731	6 479	12 820	6 530	6 290	390	201	189
De 25 a 29	12 207	5 983	6 224	11 820	5 789	6 031	387	194	193
De 30 a 34	10 995	5 274	5 721	10 638	5 091	5 547	357	183	174
De 35 a 39	10 653	5 004	5 649	10 323	4 851	5 472	330	153	177
De 40 a 44	9 783	4 609	5 174	9 474	4 450	5 024	309	159	150
De 45 a 49	8 017	3 785	4 232	7 742	3 653	4 089	275	132	143
De 50 a 54	7 169	3 314	3 855	6 886	3 187	3 699	283	127	156
De 55 a 59	5 744	2 726	3 018	5 486	2 605	2 881	258	121	137
De 60 a 64	4 727	2 312	2 415	4 471	2 199	2 272	256	113	143
De 65 y >	9 778	4 702	5 076	8 855	4 275	4 580	923	427	496

Fuente: Elaborado con base del Censo XII de Población y VII de Vivienda – 2017.

### 1.1.7. Educación

La educación en el Perú pasa por momentos críticos, que han aumentado con los resultados obtenidos después de la evaluación a docentes en diciembre del 2020, donde se observa que el 1.5% de profesores pueden desarrollar problemas complejos, o que solo la mitad tiene un rendimiento óptimo en razonamiento verbal, como lo menciona el Ministerio de Educación. Solo el 11% de estudiantes de primaria concluida tiene niveles de comprensión lectora y 6.2% resuelven problemas matemáticos. Estos datos son preocupantes ya que Puno ocupa los últimos lugares. El bajo rendimiento escolar está relacionado directamente con la pobreza; en la provincia se puede ver que el 60% es pobre y 20% es de extrema pobreza.

En el presente capítulo describimos la condición de alfabetismo por grupos de edad y sexo del distrito de Puno. La población de 5 años a más sabe leer y escribir representando el 90% de total de la población, mientras que el 10% no sabe leer y escribir y un buen porcentaje se encuentra entre las edades de 40 a 64 años (28.88%), seguido por los de 20 a 29 años que representa el 10.06%, en la misma relación se encuentran las personas que no saben leer ni escribir.

Respecto a alfabetismo y analfabetismo según sexo, podemos indicar que 6,589 mujeres no saben leer ni escribir, mientras que 4,196 son varones. Podemos observar, en la tabla 2, el detalle de las estadísticas bajo esta condición. La misma correlación existe entre grupos de edad.

Tabla 2

*Población de 3 y más años de edad, por grupos de edad, sexo y condición de alfabetismo según región y distrito*

Región de Puno y Distrito de Puno, sexo y condición de alfabetismo	Total	Grupos de edad (años)							
		3 a 4	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 64	65 y más
Departamento Puno	1 121 728	38 693	97 800	104 816	104 463	196 739	171 315	298 364	109 538
Sabe leer y escribir	965 362	-	73 120	103 987	103 986	195 172	167 773	266 376	54 948
No sabe leer ni escribir	156 366	38 693	24 680	829	477	1 567	3 542	31 988	54 590
Distrito Puno	129 739	4 106	10 604	10 868	11 878	25 417	21 648	35 440	9 778
Sabe leer y escribir.	118 954	-	7 721	10 726	11 833	25 357	21 522	34 355	7 440
No sabe leer ni escribir	10 785	4 106	2 883	142	45	60	126	1 085	2 338
Hombres	63 489	2 000	5 576	5 544	5 929	12 714	10 278	16 746	4 702
Sabe leer y escribir	59 293	-	4 050	5 469	5 909	12 682	10 243	16 617	4 323
No sabe leer ni escribir	4 196	2 000	1 526	75	20	32	35	129	379
Mujeres	66 250	2 106	5 028	5 324	5 949	12 703	11 370	18 694	5 076
Sabe leer y escribir	59 661	-	3 671	5 257	5 924	12 675	11 279	17 738	3 117
No sabe leer ni escribir	6 589	2 106	1 357	67	25	28	91	956	1 959

Fuente: Elaboración con base del Censo XII de Población y VII de Vivienda – 2017.

### 1.1.8. Salud

En la provincia de Puno, se tiene 75 establecimientos de salud, entre ellos 1 Hospital, 17 Centros de Salud y 57 Puestos de Salud, que están al servicio de la población y corresponden al Ministerio de Salud. Actualmente, el 90% de la población cuentan con seguro de salud, ya sea SIS o ESSALUD. Como política pública el Estado, ha priorizado la salud durante los dos últimos años, más aún por la pandemia del covid-19.

Los establecimientos de salud son el hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, las micro redes identificados como puestos de salud: Vallecito, Amantaní, Taquile, Urus, puerto, 4 de noviembre, Huerta Huaraya, Hábitat Humanity, Virgen De La Candelaria, José Antonio Encinas, Chejoña, Simón Bolívar, hospital III de Essalud Puno, Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Pedro Ruiz Gallo, Manco Cápac, Clínica Puno, Clínica Americana, Clínica los Pinos.

### 1.1.9. Economía

La actividad productiva primaria en la ciudad de Puno es mínima y se realiza en la zona rural-marginal que está ubicada en las laderas de los cerros que circundan la ciudad, en las cercanías al lago Titicaca y en comunidades campesinas y fundos, principalmente ubicados en los centros poblados de Ichu, Jayllihuaya y Uros Chulluni que forman parte de la ciudad. En estas áreas se desarrollan una escasa actividad agrícola y ganadera en forma tradicional y de autoconsumo y en menor medida la actividad pesquera y artesanal.

Las actividades de transformación o secundarias representan el 11,7% de la población económicamente activa (PEA). El número de empresas en la ciudad de Puno ha aumentado considerablemente. Al mes de julio del 2019, alcanzaban un número de 1867 empresas, en 1996 se tenía 390 empresas, es decir, se ha incrementado al 500%. Hay que agregar que, por información de la dirección de industria de Puno, aproximadamente el 90% de estas empresas están operativas.

En el ámbito regional, la ciudad de Puno constituye un importante centro de actividades de transformación.

Respecto al rubro de bienes intermedios, destacan dos actividades que son relacionadas con la impresión que interviene con el 37,9% y la fabricación de productos metálicos para uso estructural 22,3%. Las demás actividades participan con menos del 9% de este rubro (INEI, 2018).

Otra característica fundamental de la actividad industrial en la ciudad de Puno está constituida en su mayoría por microempresas que ocupan, en promedio aproximadamente a 3 trabajadores. Además, se debe mencionar que el 88% de las empresas de la ciudad de Puno tiene una personería jurídica de persona natural y el 12% de persona jurídica (INEI, 2018b).

Otro rubro que en los últimos años ha cobrado importancia es la producción de tejidos en general y de la fibra de alpaca en particular. En el departamento de Puno existen dos empresas industriales que procesan la fibra de alpaca. En la ciudad de Puno existen 12 asociaciones de las cuales 5 expenden sus productos en el muelle de la bahía interior de Puno que totalizan 283 artesanos.

Estas actividades, en la ciudad de Puno, son las más importantes, dentro de las cuales se encuentran las actividades de turismo, comercio y servicios financieros que representan el 84,4% de la PEA ocupada de la ciudad.

### 1.1.10. Niveles de Pobreza

Los indicadores sociales han avanzado mínimamente, producto de la intervención directa de los sectores nacionales. A la pobreza se ha visto disminuida con programas sociales de transferencia directa de recursos a las poblaciones vulnerables; la desnutrición apenas ha bajado dado que no toda la población ha logrado acceder a los servicios básicos; la anemia se mantiene alta, las enfermedades transmisibles y no transmisibles se han ido incrementando en un número cada nuevo año, producto de prácticas poco saludables que mantiene la población; los logros educativos se han visto incrementados levemente pero se observan poco sostenibles en la medida en que subsiste la desnutrición infantil; los profesores mantienen comportamientos poco responsables en la zona rural; los padres no se involucran en la educación de sus hijos.

En el cuadro siguiente podremos apreciar sobre la condición de pobreza a nivel regional, provincial y distrital de Puno.

Tabla 3

*Población y Condición de Pobreza de Puno Región, Provincia y Distrito - 2017*

Área	Población Total	Pobre (%)	Extremo	No Extremo	No Pobre	Ranking de pobreza distrital
Puno	1,320 075	37	6,9	31,1	63	
Puno Provincia	240 907	32,5	8,3	24,6	48,4	
Puno Distrito	135 288	28,4	5,7	23,7	72,6	1621

Fuente: Elaborado con base del INEI – 2017.

Se evidencia que el distrito de Puno tiene una población de 135 288 habitantes, de los cuales se puede observar que el 28,4% de la población se encuentra en situación de pobreza, el 5,7% son pobres extremos y el 23,7% de la población son pobres no extremos. Por consiguiente, el 72,6% de la población se encuentra

en condición de no pobre. A nivel del ranking nacional, el distrito de Puno se ubica en el puesto 1621.

### 1.1.11. Marco Normativo

#### a) Internacional

- En 1979, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, promueve la igualdad de derechos para las mujeres en todos los espacios de participación en la sociedad; considera a la violencia como una forma de discriminación hacia las mujeres (Belém do Pará, 1994).
- En 1993, Asamblea General de las Naciones Unidas firmó la Declaración sobre la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.
- En 1993, Convención para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belém do Pará, 1994).
- En 1994, se suscribió en la Asamblea General de la OEA la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém Do Pará.
- En 1996, La Organización de los Estados Americanos aprobó la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, que reconoce que la violencia contra la mujer impide y anula el ejercicio de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Instando a los Estados, a que progresivamente promuevan medidas específicas para fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia y a que se respeten sus derechos humanos.

#### b) Nacional

- En 1988, el 02 de junio, mediante Resolución Directoral N° 1694-88-GCCOAS, se creó la primera Comisaría de Mujeres en Lima como proyecto piloto que coordinaba con los Ministerios de Justicia e Interior desde un enfoque integral para la atención de casos de violencia hacia las mujeres, constituyéndose posteriormente la creación en las localidades del

país donde se justificara el reforzar las dependencias con personal especializado en violencia familiar.

- En 1990, las primeras acciones del Estado peruano en materia de lucha contra la violencia hacia la mujer se destacan, por ejemplo, en 1986 la creación de la Comisión Especial de Derechos de la Mujer (CEDM), dependiente del Ministerio de Justicia para garantizar el cumplimiento de los derechos de las mujeres garantizados en la Constitución. El CEDM desarrolla actividades de difusión e información sobre los derechos de la mujer, asistencia y asesoría legal. Dicha Comisión fue clausurada en 1990.
- En 1993, se promulgó en el Perú la Ley N° 26260, “Ley de Protección frente a la Violencia Familiar”.
- En 1996, en un momento en el que se dieron eventos importantes a nivel mundial, se coloca en la agenda pública de los países el tema de la violencia hacia la mujer, a partir del cual el Estado peruano crea el PROMUDEH (Ministerio de la Mujer y Promoción del Desarrollo Humano).
- En 1997, en junio por incidencia del PROMUDEH y de la sociedad civil, se promulga el Texto Único Ordenado de la Ley 26260, después de 4 años de haber sido promulgada la ley.
- En 1999, se crean los Centros de Emergencia Mujer (CEM), por Resolución Ministerial N° 216-99-PROMUDEH. El primer módulo de atención inició sus actividades en base a un modelo de atención multisectorial, que buscaba la reducción de la ruta crítica que las mujeres víctimas de violencia familiar y/ sexual enfrentan cuando se deciden por la denuncia. Para ese efecto, el PROMUDEH suscribió un convenio con los Ministerios de Interior, Salud, Justicia y Ministerio Público.
- En el 2001, El Estado Peruano, consciente de la problemática de la violencia familiar y de los compromisos vinculantes asumidos a nivel internacional, creó al interior del Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo humano, el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), mediante el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH, con la misión de contribuir a reducir los índices de violencia familiar y sexual mediante el diseño y ejecución de políticas

públicas referidas a la atención y prevención, dentro de una cultura de paz, desarrollo e igualdad entre hombres y mujeres.

- En el 2002, a un año de haberse creado el PNCVFS se elaboró desde el Estado Peruano una Política para enfrentar las diversas manifestaciones de la violencia contra las mujeres, que se plasmó en el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2002- 2007, aprobado por Decreto Supremo N° 017–2001– PROMUDEH. Este Plan se constituyó en una herramienta para cumplir los compromisos asumidos por el Estado Peruano ante la comunidad internacional, teniendo como uno de sus principios de gestión la participación de la sociedad civil, donde se hace especial énfasis en la convocatoria a las organizaciones de mujeres para la ejecución de las diversas acciones que contempla el Plan.

#### **1.1.12 Surgimiento del Programa Facilitadoras/es en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual**

El Programa Facilitadoras/es en Acción forma parte de las estrategias preventivo-promocionales que tiene el PNCVFS (Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH) para cumplir su objetivo de formular, diseñar, promover y ejecutar planes, proyectos y programas de prevención y atención, además de promover acciones de protección y recuperación frente a la violencia familiar y sexual; así como la generación de conocimiento. A un año de haberse creado el PNCVFS se elaboró desde el Estado Peruano una política para enfrentar las diversas manifestaciones de la violencia contra las mujeres, que se plasmó en el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2002-2007, aprobado por Decreto Supremo N° 017–2001–PROMUDEH. Este Plan se constituyó en una herramienta para cumplir los compromisos asumidos por el Estado Peruano ante la comunidad internacional, teniendo como uno de sus principios de gestión la participación de la sociedad civil, en el que se hace especial énfasis en la convocatoria a las organizaciones de mujeres para la ejecución de las diversas acciones que contempla el Plan.

Es en este marco; en el 2002, la Oficina de Promoción y Capacitación – Área de Participación Social - (MIMDES) planteó la propuesta de involucrar a la sociedad civil en la lucha contra la violencia familiar y sexual, diseñando un proyecto piloto

para desarrollarlo en Lima metropolitana y Callao, concretamente en zonas urbano-marginales. Se diseña una propuesta de participación comunitaria en la prevención de la violencia familiar y sexual, para ser implementada como un proyecto piloto en zonas urbano-marginales de Lima Metropolitana y el Callao, ubicadas en el ámbito de trabajo de los Centros Emergencia Mujer (CEM).

### **1.1.13 Descripción del Programa Facilitadoras en Acción del PNCVFS**

#### **a) Antecedentes**

Desde el 2002 a la fecha, el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual viene implementando el Programa de Formación de Facilitadoras/es en Acción, con el propósito de contribuir en la disminución de la violencia familiar, reforzando las capacidades y habilidades de hombres y mujeres, miembros de organizaciones sociales de base y redes, para que, en el ejercicio de sus derechos, contribuyan a la erradicación de este problema social, ejecutando acciones de prevención a favor de una vida libre de violencia. En la actualidad se cuenta con 4,000 facilitadoras formadas a Nivel Nacional y 2,550 facilitadoras/es activas. Las Facilitadoras en Acción realizan actividades de prevención en los diferentes espacios de sus organizaciones sociales de base.

#### **b) Propósito**

El Programa de Facilitadoras en Acción tiene como propósito, promover la participación de las mujeres organizadas en la lucha contra la violencia familiar y sexual. En cumplimiento a ello, grupos de mujeres voluntarias de las organizaciones sociales de base son convocadas por el PNCVFS y capacitadas en el tema de prevención de la violencia familiar y comprometidas a hacer el efecto multiplicador en sus organizaciones de procedencia (PNCVFS - MIMDES, 2011a).

#### **c) Objetivos**

El Programa de Facilitadoras en Acción tiene como objetivos:

- Involucrar a agentes comunitarios y sociales en la lucha contra la Violencia Familiar y Sexual.

- Fortalecer capacidades de líderes de las Organizaciones Sociales de Base en la prevención de la violencia familiar y sexual.
- Expandir el programa de prevención de la Violencia Familiar y Sexual que viene desarrollando el PNCVFS.

#### **d) Estrategias de Intervención**

La sensibilización y el proceso educativo de conocimientos son las estrategias permanentes en el Programa de Formación de Facilitadoras en Acción. La propuesta establece, en un primer momento, el trabajo con las mujeres y varones organizados, buscando su compromiso para la acción, lo que se proponen lograr mediante la sensibilización. La capacitación será otra de las estrategias permanentes que consiste en el proceso de captación, selección, formación de las facilitadoras, es decir, incorporar nuevos conocimientos y una base conceptual lo suficientemente sólida, con contenidos coherentes y apropiados, que respondan a sus necesidades inmediatas y fortalecer otros que permitan retroalimentar su accionar.

Para la implementación del Programa de Formación de Facilitadoras en Acción, la estrategia más eficaz será la sensibilización y el desarrollo de capacidades.

#### **e) Desarrollo del Programa**

El Programa de Formación de Facilitadoras en Acción contra la Violencia Familiar y Sexual se desarrolla en las etapas y fases, descritas en el cuadro siguiente:

Tabla 4

*Etapas del Programa de Formación*

<b>Etapas</b>	<b>Fases</b>
Formación	Sensibilización Selección Capacitación (primer año) informativos, formativos, cognitivos, sociales, emocionales y de implementación de la red.
Reforzamiento	Capacitación (segundo año) conceptos complementarios y herramientas de fortalecimiento.
Especialización	Capacitación (tercer año) manejo de procedimientos y estrategias de fortalecimiento.

Fuente: Elaboración propia según PNCVFS (2011).

**f) Funciones del/a Facilitador/a en Acción**

- Representar a sus OSB u organización comunitaria ante los organismos públicos y privados que intervienen en la problemática de la VF y S.
- Ser un nexo entre la población u organización y el CEM, lo que significa comunicar y apoyar acciones de prevención y organizar la demanda en su ámbito de acción.
- Informar y educar a su OSB o comunidad en temas y acciones vinculadas a la prevención de la VF y S.
- Organizar y ejecutar acciones preventivo-promocionales, como producto de la capacitación recibida y de acuerdo a las necesidades concretas del ámbito donde se ubique.
- Generar información necesaria para organizar y ejecutar acciones de prevención y atención a víctimas de VF y S.
- Derivar y/o acompañar casos de VF y S a las instancias de atención pertinentes.
- Elaborar un Plan de Trabajo (anual o semestral) que guiará su accionar. Este será elaborado en coordinación con el promotor/a.
- Acompañar al promotor/a del CEM en sus actividades de promoción en calidad de apoyo.

- Realizar reuniones periódicas (por lo menos una vez al mes) para revisar los avances del trabajo.

#### **g) Perfil del/a Facilitador/a en Acción**

- Mujeres o varones.
- Edad de 18 a 60 años.
- Grado de instrucción alfabeto/a.
- Procedentes de espacios organizados amplios como las OSB.
- Con reconocimiento social en sus espacios de procedencia.
- Deben estar comprometidos con el desarrollo vecinal y ser capaz de incentivar la participación de su organización o población en actividades de prevención de la VF.
- Que posea habilidades de comunicador/a social, capaz de divulgar información y desarrollar acciones a favor de la lucha contra la VF y S.
- Deben ser respetuosos de las normas sociales.
- Debe estar interesado/en la temática de la violencia familiar y sexual.
- Debe gozar de estabilidad emocional.
- Tener actitud para la resolución de conflictos.

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1. Teoría sobre el comportamiento social para la prevención de la violencia familiar y sexual**

Desde el pensamiento de Aristóteles (1988) se vislumbró la importancia del comportamiento social y de la sociedad para la vida de las personas; para polímata, el ser humano era un animal social cuyas acciones individuales eran inseparables de las sociales. La sociedad es donde las personas se forman moralmente, siendo ciudadanos y relacionados con el entorno.

A partir de estas ideas se puede esbozar una definición sencilla de lo que es el comportamiento social (el conjunto de disposiciones conductuales en los que hay una gran influencia de las interacciones sociales).

Según Carrillo (2018) la teoría de la influencia social (como comportamiento social) es un proceso psicológico socialmente aceptado, en el cual uno o varios sujetos influyen en el comportamiento de los demás. En este proceso, se tiene en cuenta los factores como la persuasión, la conformidad social, la aceptación y la obediencia sociales. En la influencia social existen dos aspectos: la influencia informativa cuando una persona cambia de pensamiento o comportamiento porque cree que la postura del otro es más correcta que la propia y la influencia normativa cuando una persona no está del todo convencida por la postura del otro y, sin embargo, quiere ser aceptada por los demás actuando en contra de sus propias creencias.

Por otro lado, según la teoría del aprendizaje social del psicólogo Bandura (1988), el aprendizaje vicario (aprendizaje por imitación) se enfoca principalmente a procesos imitativos cognitivos del individuo que aprende con una figura modelo. En los primeros años, los padres y educadores serán los modelos básicos para imitar. Esto quiere decir que el aprendizaje se logra experimentando únicamente en forma personal las acciones.

En consecuencia, el tema de la violencia familiar es un comportamiento aprendido en la misma familia. Pasó de un asunto privado a un asunto público (en ese entender, el papel que juega el Estado es muy importante a través de sus políticas sociales. Castillo (2016) refiere que, en el marco de la Ley N° 30364, la protección de las mujeres y los integrantes del grupo familiar contra actos de violencia es de interés público. El Estado es responsable de promover la prevención contra dichos actos y la recuperación de las víctimas.

En tal sentido, según el Texto Unico Ordenado de La Ley N° 26260, Ley de Protección Frente a La Violencia Familiar (1993) la violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado. Se entiende por violencia contra las mujeres:

a) La que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el

mismo domicilio que la mujer; comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual;

b) La que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar y;

c) La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del estado, donde quiera que ocurra.

La violencia contra cualquier integrante del grupo familiar es cualquier acción o conducta que le causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder de parte de un integrante a otro del grupo familiar. Se tiene especial consideración con las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad. Son sujetos de protección de la Ley:

a) Las mujeres durante todo su ciclo de vida: niña, adolescente, joven, adulta y adulta mayor; b) Los miembros del grupo familiar. Entiéndase como tales a los cónyuges, ex cónyuges, convivientes, ex convivientes; padrastros, madrastras; ascendientes y descendientes; los parientes colaterales de los cónyuges y convivientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; y a quienes, sin tener cualquiera de las condiciones antes señaladas, habitan en el mismo hogar, siempre que no medien relaciones contractuales o laborales; y quienes hayan procreado hijos en común independientemente que convivan o no, al momento de producirse la violencia.

Los tipos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar son:

a) **Violencia física:** Es la acción o conducta que cause daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que requiera para su recuperación.

- b) **Violencia psicológica:** Es la acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla y que puede ocasionar daños psíquicos.
- Daño psíquico es la afectación o alteración de algunas de las funciones mentales o capacidades de la persona, producida por un hecho o conjunto de situaciones de violencia, que determina un menoscabo temporal o permanente, reversible o irreversible del funcionamiento integral previo.
- c) **Violencia sexual:** Son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.
- d) **Violencia económica o patrimonial:** Es la acción u omisión que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona, a través de; (1) la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes; (2) la pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales; (3) la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias; (4) la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

En términos de Adrián (2014) la teoría del ciclo de violencia definida por Walker (1979) las relaciones de los malos tratos (agresor y víctima), se resume en tres fases y en forma de espiral:

- a) **Fase de acumulación de la tensión:** agresividad latente que aumenta progresivamente, en donde la irritabilidad del hombre con cambios repentinos e imprevistos del estado de ánimo va en aumento sin motivo comprensible para la mujer, aumentando las discusiones por cuestiones intrascendentes y la violencia verbal. En un principio, la mujer lleva el

control de la situación, pero lo pierde debido al aumento de la tensión. El agresor, ante la aparente aceptación pasiva de la víctima no intenta controlarse y comprueba que es una forma eficaz de conseguir sus propósitos. Al final de la fase, ciertas víctimas inician una discusión para intentar de controlar donde y cuando se va a producir la agresión para minimizar sus efectos.

b) **Fase de agresión aguda:** es breve y corta con una descarga descontrolada por parte del agresor, ausencia total de control. La mayoría de las mujeres no buscan ayuda después del ataque, la reacción más frecuente es permanecer aisladas durante las primeras 24 horas; y

c) **Fase de amabilidad y afecto:** fase de manipulación afectiva o de luna de miel, el agresor pide perdón, llora, promete cambiar, ser amable, buen marido, asegurando que no volverá a suceder. El agresor, cree que no volverá hacer daño a su esposa, que será capaz de controlarse y que ella ha aprendido la lección, por lo que no volverá a comportarse de manera incorrecta y o tendrá que volver a maltratarla. El agresor decide cuando empieza y cuando acaba. Siente que ella tiene el poder, fase de escalada y reanudación del ciclo; perdonado por la compañera empieza de nuevo la irritabilidad; cuando ella intenta ejercer su nuevo poder, él siente perder el poder sobre ella. Esta fase suele ser más larga que la segunda y más corta que la primera. Se inicia nuevo ciclo, cada vez más peligroso, la fase de entremezclada con periodos de arrepentimiento y ternura, lo que suscita una ansiedad extrema y unas respuestas de alerta y sobresaltos permanentes.

El ciclo de la violencia empeora con el tiempo, haciéndose la fase del arrepentimiento cada vez más corta y la fase de explosión cada vez más cruel (Camarero, 2005).

Para MIMP (2015a) el enfoque de género permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres y mujeres. Estas relaciones desiguales en el ejercicio y la aplicación del poder limitan un desarrollo equitativo entre hombres y mujeres. Esto se evidencia en posiciones de desventaja materializadas por la subordinación, la falta de

acceso a los recursos, a la educación, así como vulnerabilidad ante la pobreza y la violencia. Este enfoque implica tomar conciencia del reconocimiento de las relaciones asimétricas entre hombres y mujeres, construidas sobre la base de las diferencias sexuales que son el origen de la violencia hacia las mujeres. Este enfoque analiza la realidad basada en los conceptos sexo y género, y sus manifestaciones en los distintos conceptos geográficos, sociales, culturales, étnicos e históricos, y permite diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de la igualdad entre hombres y mujeres. Se cuestiona el ejercicio de poder que favorece la violencia hacia las mujeres que, en su forma extrema, desencadena en feminicidio (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018).

El Plan Nacional de Igualdad de Género MIMP (2012) considera que el enfoque de género es una forma de mirar la realidad, identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos. Permite conocer y explicar las causas que producen esas asimetrías y desigualdades y formular medidas (políticas, mecanismos, acciones afirmativas, normas, etc.) que contribuyan a superar las brechas sociales de género.

El enfoque de género, al observar de manera crítica las relaciones que las culturas y sociedades construyen entre hombres y mujeres, permite la formulación de planteamientos para modificar las relaciones de desigualdad, erradicar la violencia basada en género, asegurar a las mujeres su acceso a recursos y servicios de salud y educación, fortalecer su participación política y ciudadana, entre otros aspectos.

El concepto “género” hace referencia a roles, conductas y expectativas socialmente construidas y relacionadas con el ser hombre o mujer y basadas en la diferencia sexual entre ellos. El enfoque de género considera que:

a) Para lograr la igualdad de género es necesario reconocer que toda política, programa y proyecto afectan a la mujer y al hombre de manera diferenciada;

b) Las políticas, programas y proyectos del Estado peruano, en sus niveles de gobierno nacional, regional y local, deben contribuir a la igualdad de género. Por tanto, la política de igualdad de género debe ser considerada como parte integral de las responsabilidades de los tres niveles de gobierno; y para ello, se requiere desarrollar una estrategia de transversalidad (horizontal y vertical) del enfoque de género en todos los sectores y organismos estatales con capacidad de decisión y ejecución;

c) Para lograr la igualdad de género será necesario adoptar medidas específicas, diseñadas para eliminar las desigualdades y situaciones de discriminación que existan; y

d) El empoderamiento de la mujer es esencial para lograr la igualdad de género.

La promoción de la participación de la mujer, en igualdad de condiciones, como agente de cambio en los procesos económicos, sociales y políticos, es una condición esencial para el logro de la igualdad de género y el desarrollo del país (MIMP, 2012).

### **1.2.2. Teorías sobre la autovaloración de la acción social contra la violencia familiar y sexual**

González (1987) han evidenciado que la autovaloración incluye la valoración que hace el sujeto de sus cualidades y capacidades, al comparar las mismas con su realización en correspondencia con las exigencias de su vida y sus aspiraciones futuras. De igual forma se comparten estos referentes cuando aclaran que lo anterior se refiere solo a su función subjetivo-valorativa, pero que la autovaloración tiene además una función reguladora, porque sobre la base del autoconocimiento, el sujeto orienta su actividad hacia el cumplimiento de las metas que se plantea y autorregula sus modos de pensar, sentir y actuar.

Lipkina (1991) expresó que la autovaloración ocupa un lugar principal, pues de la forma en que el hombre se percibe y valora a sí mismo depende el carácter de sus interacciones con otras personas, la efectividad de su actividad e incluso el desarrollo ulterior de su propia personalidad.

El PNCVFS pretende, en la experiencia de las facilitadoras/es en acción, promover la participación e involucramiento de la comunidad organizada, a través de las organizaciones sociales de base, para generar alternativas de acción frente a la problemática de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Involucrar a la comunidad en la corresponsabilidad para enfrentar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, responde a una estrategia de asignar a líderes y miembros de las organizaciones sociales, un rol activo en la promoción y defensa de los derechos de la mujer al interior de su organización y comunidad, generando recursos y potencialidades, que les permitan la promoción de las habilidades personales para cada mujer y la consolidación de redes de apoyo social para la víctima.

Según el PNUD (2018) la acción social es un conjunto de actividades realizadas de manera voluntaria por las personas que portan sus propios intereses o que representan a colectivos que tienen la intención de incidir directa o indirectamente en los asuntos públicos, desde una perspectiva de deliberación e interés público, en el marco de pluralidad y respecto a los derechos humanos. En este sentido, la participación ciudadana es un tipo de relación sociedad civil-Estado que implica la intención de incidencia de los actores sociales en los asuntos públicos, ya sea intercambiando información sobre preferencias, necesidades, propuestas o soluciones sobre los problemas públicos, ya sea ejerciendo un recurso de poder de decisión de manera directa o en conjunto con los actores estatales, o incluso, interviniendo de manera colaborativa en la implementación de las decisiones públicas. Entendida de esta manera, la participación ciudadana se distingue de la denominada participación social en el sentido que esta se realiza de forma subsidiaria y no implica un involucramiento de los actores sociales en las decisiones públicas. Asimismo, se distingue de la participación comunitaria, ya que esta se enfoca a los asuntos que afectan a una colectividad, pero donde no interviene el Estado.

PNUD (2012) el objetivo 16 (Paz, justicia e instituciones fuertes), tiene como uno de sus componentes “garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los

niveles”. Este componente manifiesta la necesidad de incluir la voz de “las personas” en la decisión pública.

Para Abramovich y Pautassi (2006) la acción colectiva frente a la violencia familiar conlleva una serie de principios para su realización efectiva, los mismos que se describen a continuación:

- a) Inclusión: los procesos deben considerar la participación de cada grupo o sector social con interés directo e indirecto (cuotas o espacios de participación) en los asuntos públicos a los cuales se enfoca dicho proceso;
- b) Igualdad y no discriminación: el acceso al mecanismo de participación no debe estar determinado por alguna condición o características social (género, edad, etnia, religión) de las personas, salvo en los casos donde se integra dicho mecanismo por el criterio de representación social de algún grupo o sector en particular;
- c) Corresponsabilidad: se deben definir claramente las responsabilidades para los participantes del mecanismo;
- d) Horizontalidad: todos los participantes cuentan con los mismos derechos y oportunidades para participar dentro del proceso o mecanismo;
- e) Autonomía: los participantes opinan y deciden libremente sobre los asuntos abordados en el mecanismo o proceso;
- f) Transparencia: los mecanismos y procesos participativos son instancias públicas por lo que todas las actividades, incluida la documentación y la información generada es de dominio público y debe ser accesible a cualquier persona interesada; y
- g) Rendición de cuentas: los promotores y facilitadores responsables de los mecanismos y procesos participativos deben informar al público interesado sobre los resultados alcanzados, así como explicar y justificar las decisiones tomadas al respecto.

### **1.2.3. Teorías sobre las expectativas de las facilitadoras en acción**

Las expectativas son entendidas como la esperanza, el sueño o la ilusión que tienen las personas para realizar o cumplir un determinado propósito. En la actualidad, una de las explicaciones de la motivación más aceptada ampliamente

es la teoría de las expectativas de (Turienzo, 2018). Aunque tiene sus críticas, la mayor parte de la evidencia de la investigación apoya esta teoría.

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfacen las metas personales del empleado. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

- 1) **Relación esfuerzo-desempeño:** la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño;
- 2) **Relación desempeño-recompensa:** el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado; y
- 3) **Relación recompensas-metas personales:** el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

En la teoría de las expectativas formulada por Turienzo (2018) en la Teoría de la Motivación, plantea que la motivación es función de tres factores relacionados:

a) **Las expectativas (o creencias).** El esfuerzo dará lugar a un buen desempeño en el trabajo y de que un buen desempeño conllevará buenos resultados. Estas expectativas dependerán de la experiencia anterior con relación al trabajo, su expectativa de autoeficacia (grado en que la persona cree que posee las capacidades para desarrollar un trabajo que obtenga buenos resultados) y la dificultad percibida en el objetivo a alcanzar. En esta percepción va a influir el que se disponga de los medios, información y apoyo necesario para abordar el objetivo.

b) **La instrumentalidad (o expectativa Resultado – Recompensa).** El grado de probabilidad estimado de que a buenos resultados corresponderán una recompensa. La instrumentalidad puede adquirir valores desde +1 a - 1 en función de la relación percibida entre los resultados que alcanza y la obtención de la recompensa. Por ejemplo, si se percibe que no hay relación entre los resultados y la recompensa relevante (por ejemplo, más remuneración), la instrumentalidad adquiere el valor de cero. Si la relación percibida es completa, será de 1. También puede darse un valor negativo cuando se percibe que los resultados pueden dar lugar a una consecuencia negativa.

c) **Valencia (o valor de la recompensa).** Los objetivos que la persona desea alcanzar mediante su trabajo. Estos pueden ser de distinto tipo: remuneración económica, promoción profesional, tiempo libre, estabilidad en el puesto, desarrollo, reconocimiento, etc.

#### MODELO SIMPLIFICADO DE EXPECTATIVAS

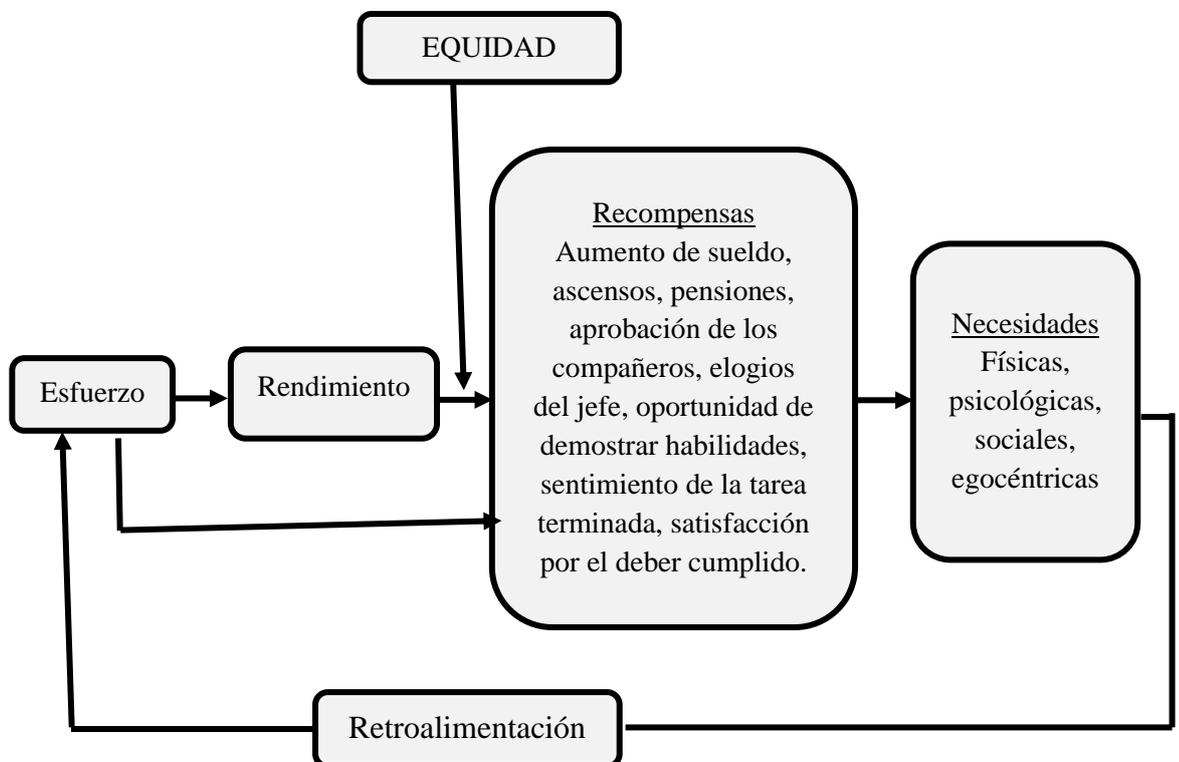


Figura 4 Modelo simplificado de expectativas  
Fuente: Elaboración propia 2021, según (Turienzo, 2018).

Las expectativas de las facilitadoras en acción tienen también una relación con la perspectiva de la acción del voluntariado. Diario Oficial el Peruano (2004) La Ley N° 28238 – Ley General del Voluntariado define al Voluntariado como la labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidades contractuales. El voluntariado comprende actividades de interés general para la población como actividades asistenciales, sanitarias, de servicios sociales, cívicas, de capacitación, culturales, científicas, deportivas, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de saneamiento, vivienda, urbanismo, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado entre otras de naturaleza análoga, tendientes al bien común. Es prestado por una persona natural, peruana o extranjera, u organización de voluntariado. En ningún caso dicha actividad es realizada en forma remunerada ni sustituye al trabajo que se realiza en forma remunerada. El/la voluntaria/o es personal natural, peruana o extranjera, que promueve y realiza acciones de voluntariado en entidades públicas o privadas, zonas urbanas de poblaciones vulnerables, comunidades campesinas y nativas, rondas campesinas, centros asistenciales de salud pública, entre otras.

Desde el 2002 hasta la actualidad, las mujeres voluntarias de organizaciones sociales de base son capacitadas por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual para que se desempeñen como Facilitadoras en Acción. De esta manera, se entrenan en temas de violencia contra las mujeres, violencia sexual, género y derechos humanos, para apoyar voluntariamente en acciones de prevención y detección de casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en los Centros Emergencia Mujer de su localidad.

#### **1.2.4. Conceptos básicos**

##### **a) Comportamiento social**

“El comportamiento social es la manera de proceder que tienen las personas o los organismos en relación con su entorno o con el mundo de estímulos. Es el conjunto de respuestas motoras frente a estímulos tanto internos como externos. La función del comportamiento es la supervivencia del individuo que conlleva a

la supervivencia de la especie. Este comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecte” (Pérez, 2013).

#### **b) Autovaloración**

“La autovaloración se define como el conjunto de ideas y pensamientos que se tiene acerca de sí mismo en cualquier ámbito de la vida (personal, familiar y profesional). Estos pensamientos pueden referirse a conductas, sentimientos, pensamientos u otras características personales” (Eureka, 2014).

#### **c) Expectativas**

“Las expectativas son sentimientos de esperanza e ilusión que experimenta una persona ante la posibilidad de poder lograr un objeto o cualquier tipo de conquista en la vida. Una expectativa es lo que se le muestra en la sociedad. Una expectativa es lo que vez más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa. Una expectativa sobre la conducta o desempeño de otra persona, expresada a esa persona, puede tener la naturaleza de una fuerte petición, o una orden, y no solo una sugerencia” (Peralta, 2006).

#### **d) Estrategias Preventivas**

“Las estrategias de prevención, es el conjunto de medidas, políticas, lineamientos, etc. destinados no sólo a impedir la ejecución de un hecho determinado sino también a limitar el desarrollo del mismo. En el caso específico de la problemática que abordamos podemos señalar que la prevención de la violencia familiar y sexual, es el conjunto de acciones que se adoptan para evitar que un hecho de violencia ocurra, promoviendo los factores de protección frente a la violencia y medidas para superar los factores de riesgo. El trabajo en la parte promocional resulta fundamental en este último concepto” (MIMP, 2014).

#### **e) Violencia contra las Mujeres**

“La violencia contra las mujeres, se define como todo acto de violencia que ocasiona el agresor hacia la mujer víctima, produciendo el daño psicológico,

físico, sexual y económico o patrimonial, tanto en el ámbito privado como en el público” (Texto Unico Ordenado de La Ley N° 26260, Ley de Protección Frente a La Violencia Familiar, 1993).

#### **f) Violencia contra los integrantes del grupo familiar**

“Es toda acción o conducta que causa muerte, daño, sufrimiento físico, sexual o psicológico y se produce dentro de una relación de responsabilidad, dependencia, confianza o poder, de parte de un/a integrante a otro/a del grupo familiar” (Texto Unico Ordenado de La Ley N° 26260, Ley de Protección Frente a La Violencia Familiar, 1993).

#### **g) Facilitadoras en Acción**

“Las Facilitadoras en Acción son mujeres lideresas voluntarias de organizaciones sociales de base que son capacitadas por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) para desempeñarse como Facilitadoras en Acción. De esta manera se entrenan en temas de violencia familiar, violencia sexual, género y derechos humanos para apoyar voluntariamente en acciones de prevención y detección de casos de violencia familiar y sexual en el Centro Emergencia Mujer de su localidad” (PNCVFS - MIMDES, 2011b).

#### **h) Centro Emergencia Mujer**

“Los CEM son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual. Realizan acciones de prevención, promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos” (MIMDES - PNCVFS, 2009).

“Los CEM son servicios que pertenecen al Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, que a su vez forma parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”. Mediante estos servicios se busca garantizar el acceso de las mujeres afectadas por la violencia a servicios públicos de calidad, tal como lo exige el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009 – 2015 (MIMP, 2012).

### 1.3 Antecedentes

#### a) A nivel internacional

Cerdas (2021) en Costa Rica en la investigación titulada: “Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales: una herramienta para el acceso a la justicia” el objetivo busca, analizar los medios de solución alternativa de conflictos, como estrategia para mejorar el acceso a la justicia. Metodología: Se utilizó enfoque mixto, dado que se utilizaron tanto datos cualitativos como cuantitativos para obtener los resultados, por lo tanto, se trata de una investigación mixta. Resultados: Para ello, se identifican los aspectos más relevantes sobre el tema y su relación con el entorno comunitario; se estudia la regulación del Sistema Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales en el ordenamiento jurídico costarricense, por medio de los acuerdos y directrices institucionales que respaldan el servicio y se analiza la forma como este se ha implementado, en los distintos países de América Latina. Conclusiones: El programa, de Facilitadores y Facilitadoras del Poder Judicial de Costa Rica, todavía no abarca todas las zonas del país, por lo cual, y emitiendo un criterio propio, cabe indicar que existe la necesidad de incluir más, así como dárselo a conocer a más personas de diferentes poblaciones, a fin de que estas logren incorporar el proyecto en su comunidad y sobre todo a que participen activamente en él.

Peragón (2020) en España, en la investigación titulada “La Universidad como espacio para la prevención de la violencia de género. Una propuesta didáctica a través de la literatura española (siglos XIX – XXI)”, cuyo objetivo se centró en la lectura y explotación didáctica de una selección de cuentos de Emilia Pardo Bazán y de las novelas Algún amor que no mate (Dulce Chacón) y La segunda mujer (Luisa Castro) que, desde el siglo XIX hasta la actualidad, abordan la temática de la violencia contra la mujer. Metodología; la primera parte constituye una revisión del correspondiente marco legal, así como de algunas investigaciones de ámbito nacional que han ido surgiendo desde la aprobación de la Ley Orgánica 1/2004, de 29 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, donde se destaca la necesidad de promover, desde la universidad, la formación en este ámbito. En la segunda parte se desarrolla una propuesta didáctica transversal orientada al alumnado universitario y estructurada según los

elementos curriculares y metodológicos propios de toda planificación. Resultados, con este proyecto se pretende ofrecer una herramienta para la formación y sensibilización en torno a esta lacra social, a la vez que se revaloriza el papel de los textos literarios, cuya lectura permitirá a sus receptores la construcción crítica, fundamentada y compartida de su propio conocimiento al respecto. Conclusiones; Este trabajo surge a partir de la necesidad de desarrollar en las aulas universitarias la competencia transversal sobre la violencia de género y la igualdad entre hombres y mujeres, tal y como se demanda desde la legislación vigente. Ante la constatada escasez de propuestas didácticas en el ámbito de actuación que nos compete, se ha pretendido, por tanto, ofrecer una herramienta que permita a los docentes formar, sensibilizar y educar, en el más amplio sentido del término, al alumnado universitario, futuros educadores, en nuestro caso, que han de tener una clara y sólida conciencia de la importancia de transformar la realidad.

Pérez (2019) en México, en la investigación titulada: “Entre barreras y facilitadores: las experiencias de los estudiantes universitarios con discapacidad”, el objetivo de este artículo es analizar algunas barreras que enfrentan los estudiantes con discapacidad en la educación superior. El trabajo se deriva de una investigación desarrollada en dos instituciones: la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. El método fue el estudio de caso, con entrevistas en profundidad a estudiantes con discapacidad y revisión de documentos institucionales e información estadística sobre esta población. Los resultados mostraron que los alumnos enfrentan barreras estructurales, como la realización de los trámites institucionales y la dificultad para que los profesores ajusten los contenidos y las actividades de enseñanza; ambientales, como la poca accesibilidad a las instalaciones institucionales y al material bibliográfico; y actitudinales, como la escasa sensibilización de los profesores, del personal administrativo y de sus compañeros. La conclusión apunta a la necesidad de cambiar las culturas, las políticas y las prácticas institucionales a través de estrategias integrales que permitan ampliar las oportunidades educativas de estos estudiantes.

Sánchez (2018) en México, en la investigación titulada “Procesos productores y facilitadores de la violencia contra las mujeres en las relaciones familiares. Un

abordaje cualitativo y diacrónico” el objetivo fue analizar las experiencias de violencia de un grupo de mujeres a lo largo de su trayectoria de vida, identificando continuidades y cambios en las mismas. Metodología. Se aplicaron entrevistas a profundidad y semiestructuradas a siete mujeres que asistían a un grupo de ayuda mutua y a un familiar para seis de ellas. Los resultados muestran cierto relativismo en las concepciones sobre la violencia, la capacidad de afrontamiento de las mujeres y el carácter dinámico de las experiencias de violencia. Asimismo, cuestionan el supuesto de la subordinación generalizada de las mujeres en estas relaciones, así como la inevitable escalada de la violencia si no se realiza una intervención profesional. Conclusiones. En base a los resultados, se construyó un modelo sobre procesos productores y facilitadores de las violencias que destaca el papel de los conflictos, el aprendizaje social y la desigualdad entre los actores en la producción del fenómeno.

Bovea et al. (2017) en Colombia, en la investigación titulada: “Colectivos Juveniles como herramientas facilitadoras para el cambio social en Colombia: Una mirada hacia las ciudades de Barranquilla, Medellín y Bogotá”, cuyo objetivo es, describir de qué manera los colectivos juveniles: Fundación Generación de Líderes, Fundación ‘Platohedro’ y La Francia Skateboarding llevan a cabo estrategias comunicativas para el cambio social. Estos grupos fueron escogidos bajo la condición de que son entidades sin ánimo de lucro, además trabajan con y por los jóvenes de la ciudad a la que pertenecen y finalmente hacen uso de creatividad, talento y trabajo en equipo. Metodología; Para llevar a cabo este proyecto se hizo un análisis de cada colectivo con base en 6 principios para el cambio social, los cuales permitieron categorizar las actividades puestas en práctica por los grupos mencionados anteriormente. Como resultado, se aprecia el esfuerzo que los colectivos hacen por inducir al diálogo entre los jóvenes, la invitación a hacer uso de sus habilidades, a participar y a trabajar cada vez más por un entorno inclusivo y basado en el trabajo colectivo.

Cueto y Rincón (2017) en Colombia, en la investigación titulada: “Estrategias educativas para el aprestamiento desarrollado por las Facilitadoras en los hogares del ICBF en Puerto Giraldo – Colombia”, cuyo objetivo fue proponer las estrategias educativas para el aprestamiento desarrollado por las facilitadoras de

los hogares del ICBF en Puerto Giraldo – Colombia. Metodología: Es una investigación de tipo proyectiva, con un diseño de campo, transaccional y no experimental. La población estuvo conformada por las madres comunitarias de los hogares HCB de Puerto Giraldo en el Departamento del Atlántico, en Colombia. La muestra fue no probabilística intencional con quince facilitadoras de estos hogares comunitarios. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario con escala de frecuencia de cuatro opciones, el cual fue validado por expertos y además obtuvo una confiabilidad del Alfa de Cronbach con un índice alcanzado de 0,99. Los resultados revelaron fallas significativas de planificación, organización, monitoreo, además de poca disponibilidad en variedad de estrategias para promover el desarrollo de los niños. Finalmente se ofrece una propuesta con estrategias que de manera contextualizada, ayudará al cumplimiento consistente de los objetivos de formación de los niños en estos hogares HCB, encaminados al desarrollo humano integral.

Ordoñez (2011) de Nicaragua, en la investigación titulada “Impacto de la implementación de la metodología innovadora para la prevención de la violencia de género en comunidades rurales del Municipio de El Viejo”, tuvieron como objetivo Valorar el proceso de la implementación de la metodología Innovadora para la prevención de la violencia de género. Metodología: Cualitativo-cuantitativo (mixto), los estudios cualitativos tienen principal interés en las ciencias sociales, esta metodología permitió describir las cualidades del fenómeno. Cuantitativo: permitió conocer datos numéricos de las diferentes variables del proceso de investigación y a la vez se obtuvo el porcentaje de impacto de la aplicación de la metodología innovadora. Resultados; los cambios que experimentaron la mayoría de las mujeres a nivel personal prevalecen la transformación positiva de la autoestima. El proceso les permitió a nivel familiar y de pareja, a negociar y poner en práctica el respeto y la comunicación. Conclusiones: El impacto de la implementación de la metodología innovadora permitió que los grupos meta modificaran los conocimientos con relación a los conceptos de violencia de género e identificaran las expresiones de la misma.

Juárez et al. (2010) en México, en el informe titulado “Estrategias implementadas por las IMEF para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las

mujeres”, tuvieron como objetivo, realizar una evaluación de los resultados obtenidos a partir de las diferentes acciones que ha desarrollado el gobierno federal en coordinación con las entidades federativas en torno al tema de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género, para observar si la manera en que se están implementando las acciones es congruente con los objetivos de la LGAMVLV y puede tener impacto en la problemática. Metodología, se elaboró un inventario de los productos entregados por INMUJERES entre mayo y octubre de 2010, contándose 277 en total; una vez depurada la lista (eliminando los productos repetidos), se capturaron en línea 235. De ellos, 185 fueron evaluados y 50 fueron inventariados y subidos a la plataforma en formato digital pero no evaluados, por haber sido entregados tardíamente por parte de las entidades. Los principales resultados en los tres ejes fueron los siguientes: 1. En relación con el banco de información, se capturaron en línea 235 productos nuevos. De ellos, 185 fueron evaluados y 82 fueron digitalizados. Junto con los evaluados en 2009, los que cuentan con evaluación suman 416 productos. La base de datos completa cuenta con 466 productos. Conclusiones; las problemáticas encontradas en los estados se encuentran relacionadas con distintos ámbitos: por una parte, tienen que ver con el funcionamiento interno de las propias instancias (institucionales) y, por otra parte, se encuentran en un ámbito interinstitucional, estructural (sistema de gobierno) e inclusive, político, ideológico y cultural, todos ellos influidos entre sí.

#### **b) A nivel nacional**

Santillán (2021) en su tesis titulada “Servicios de atención legal, psicológica del Centro de Emergencia Mujer Cajamarca y su contribución al tratamiento de casos de violencia de género, 2018”, tuvo como objetivo analizar la contribución de los servicios de atención legal y psicológica que brinda el Centro de Emergencia Mujer Cajamarca en el tratamiento de casos de violencia de género, tomando en cuenta tanto la perspectiva de la institución, así como de las usuarias que recibieron el servicio durante ese período. Esta investigación se realizó en el CEM Cajamarca, no solo el funcionamiento tomando en cuenta de la institución indicada, sino considerando que las mujeres muestran respecto a la atención que recibieron en los servicios de atención legal y psicológica. Metodología; se

recogió la información mediante instrumentos de recolección de datos tales como la encuesta dirigida a 62 usuarias del CEM Cajamarca, así como ficha de recojo de datos dirigidas al representante de la institución para obtener datos en base a los indicadores establecidos y la hipótesis formulada. Los resultados muestran que, del total de las acciones realizadas por el CEM Cajamarca en el 2018, en suma, el 92.4% se centran en los servicios brindados por el área legal y psicológica de dicha institución, siendo estas 44.9% y 47.5% respectivamente, mientras que más del 90% recomiendan los servicios que ofrece el CEM y consideran que contribuyen a disminuir la violencia contra la mujer. Y los resultados obtenidos cumplen con los objetivos propuestos en el estudio, la información recopilada revela la contribución del CEM Cajamarca en los casos de violencia de género.

Castillón y Alva (2021) realizaron la investigación titulada “Intervención comunitaria con líderes y lideresas de organizaciones sociales en el distrito de La Victoria departamento de Lima, año 2016 - 2018 y su contribución a la reducción de la tolerancia social frente a la violencia hacia la mujer”, cuyo objetivo busca analizar la participación comunitaria y los resultados que han tenido estas acciones de intervención en contribución a reducir la tolerancia social de la violencia contra la mujer. Metodología: Utilizó el estudio de caso que permitió conocer el diseño del proyecto, su implementación (tomando en cuenta los indicadores establecidos para el monitoreo) y los mecanismos utilizados por los líderes y las lideresas capacitadas en la prevención de la violencia familiar. El estudio se orienta en la “Teoría del Cambio” a fin de visualizar acciones a corto y mediano plazo, definiendo las pautas necesarias a seguir en todo proyecto, para llegar a los resultados esperados. Es importante mencionar que el accionar de todo gestor social tiene que estar orientado al cambio transformativo del des aprender para soltar los pensamientos y actos que imposibilitan alcanzar una realidad justa y equitativa. El uso de las herramientas de gerencia social para el análisis, permitieron identificar que la implementación muestra dificultades reflejadas en la débil o escasa sostenibilidad del proyecto, debido a la ausencia de liderazgo para brindar un seguimiento oportuno de las estrategias y acciones, y la falta de compromiso de actores sociales claves para desarrollar un trabajo intersectorial

articulado. Este análisis permite culminar el estudio con recomendaciones para la mejora del programa.

Pintado (2020) en la investigación titulada “Efectividad de políticas públicas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMP mediante el CEM Tarapoto, 2019”, tuvo como objetivo, determinar el nivel de efectividad de políticas públicas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMP mediante el CEM Tarapoto, 2019. Metodología. El tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental, la población objeto de estudio fue, 9 abogados independientes y 11 trabajadores de la institución, muestra fue de 20 personas, el instrumento aplicado fue un cuestionario. Resultado. La efectividad de políticas públicas en el CEM Tarapoto, 2019., de acuerdo a los profesionales es bueno en un 35%, en igual porcentaje 35% tiene es regular y el 30% indican que es malo. Por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación que indicaba que, si existe efectividad de las políticas públicas en el CEM Tarapoto, 2019, se concluyó que, el nivel de efectividad de políticas públicas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMP mediante el CEM Tarapoto, 2019, de acuerdo a la Correlación de Pearson es de 0,419 con una Sig. (bilateral)  $0,046 < 0,05$  lo cual indica que existe correlación positiva débil, es decir si se incrementa efectividad de políticas públicas, el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, mejorará.

Huayhuarina (2019) en la investigación titulada “Análisis de la estrategia de prevención y promoción frente a la violencia familiar y violencia contra la mujer con énfasis en la población de varones, implementada por el programa nacional contra la violencia familiar y sexual en los Centros Emergencia Mujer de los distritos de Surco y la Molina”, tuvo como objetivo, analizar la estrategia denominada “Involucrando a los varones en la prevención de la violencia de género” mediante la formación de los Colectivos de Varones que tiene como población objetivo exclusivamente a los varones y se enfoca en la construcción de relaciones igualitarias y libres de violencia, en los CEM “La Molina” y “Surco”, evaluando la percepción y valoración de los diversos actores involucrados en la estrategia, con una metodología cualitativa y un enfoque de tipo descriptivo -

exploratorio. Durante la investigación se entrevistó a funcionarios, especialistas, promotores, representantes de los gobiernos locales, Sociedad civil y usuarios. Entre los hallazgos se encontró que dicha estrategia es la única a nivel nacional que trabaja exclusivamente con varones en la prevención de la violencia y se evidenció la valoración positiva de la estrategia por parte de los diversos actores involucrados. Sin embargo, también se encontró un escaso desarrollo del tema y de su abordaje en los programas sociales en nuestro país, hallándose resistencia y desconfianza en sus resultados. Se resalta la necesidad de una evaluación integral de la intervención que enfatice en aspectos cualitativos como el trabajo desde las experiencias personales de los facilitadores para reducir los sesgos en su intervención, así como la evaluación de los “costos” en los promotores y responsables de la estrategia al aplicarlo en su vida cotidiana. Conclusión. El abordaje de la estrategia aún se encuentra en una fase inicial, y se propone, desde el enfoque de la Gerencia Social, la incorporación de indicadores de acción de difusión masiva, la 3 | incorporación de acciones a nivel familiar con los usuarios y el monitoreo permanente a lo largo de su implementación.

Lopez (2019) en la investigación titulada: “Gestión Social para el Empoderamiento en los Programas de lucha contra la violencia familiar y sexual, en el Centro Emergencia Mujer de Castilla. Arequipa. 2018”, tuvo como objetivo evaluar los programas de lucha contra la violencia familiar y sexual en las mujeres, ejecutados en el Centro Emergencia Mujer en Castilla. Arequipa. La gestión social del Centro Emergencia Mujer Castilla, ha contribuido al empoderamiento de las mujeres a través de 5 programas contra la violencia familiar y sexual. Esta gestión ha generado y motivado intervenciones que contribuyeron a explicar las causas que motivan la violencia. El diálogo y la discusión fueron las formas de prevenir y dar trámite para que se eliminen las causas que motivan la violencia fueron los mecanismos usados. El empoderamiento se ha manifestado en las respuestas a la encuesta y en los testimonios que los participantes expusieron, sometiendo a los asistentes a una versión clara, sencilla y aleccionadora de las experiencias, de los diálogos familiares después de las sesiones y en el interés creciente por nuevos cursos en que se vayan desarrollando esta lucha contrala violencia contra la mujer.

Fernandez (2019) en la tesis titulada: “Implementación de políticas públicas y violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la Provincia de Bellavista, periodo 2015-2018”, tuvo como objetivo, establecer la relación entre la implementación de políticas públicas y la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la Provincia de Bellavista, periodo 2015-2018. Metodología; Investigación de tipo no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la cual contó con una población y muestra de 25 funcionarios públicos de las distintas instituciones que intervienen en la atención y prevención de la violencia. Resultados; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de preguntas para cada variable de estudio, donde los resultados mostraron que el estado de implementación de las políticas públicas un 52% es medio, un 20% alto y el 28% es bajo; y respecto al estado de violencia familiar nos arrojó como resultados 60% medio, 28% alto y un 12% bajo, concluyendo que existe una relación positiva débil entre las políticas públicas y la violencia familiar, cuyas variables fueron relacionadas según la prueba de Rho Spearman, con un resultado de 0.282. En cuanto a la relación de las políticas públicas y la violencia contra las mujeres el porcentaje más elevado muestra que existe una relación media, repitiéndose el mismo patrón en cuanto a la relación entre las políticas públicas y la violencia contra los integrantes del grupo familiar.

Erhuay (2018) en la investigación titulada: “Efectividad del Programa de Facilitadoras en Acción en disminución de la Violencia Familiar y Sexual en el distrito de los Olivos 2014 – 2016”, tuvo como objetivo determinar la efectividad del Programa de Facilitadoras en Acción en la disminución de la Violencia Familiar y Sexual en el distrito de Los Olivos, en el período 2014 – 2016. El Programa de Facilitadoras en Acción se llevó a cabo en el Centro de Emergencia Mujer del distrito de Los Olivos, como respuesta al incremento de la violencia familiar y sexual. El programa comprendió tres etapas: empoderamiento a las mujeres que asisten al Programa de Vaso de Leche y representantes de las organizaciones, participan como facilitadoras, son ellas que en la primera etapa son capacitadas, la segunda etapa viene el refuerzo y a la vez son ellas las que realizan las réplicas del programa en las diferentes zonas del distrito a fin de

disminuir la violencia familiar y sexual que aqueja a las familias de su distrito. La réplica del Programa se llevó a cabo con éxito en el Asentamiento Humano Los Olivos de Pro en el que se presentaron 35 casos comprobándose la hipótesis general de investigación que, muestran que el Programa de Facilitadoras en Acción favoreció la disminución de la violencia familiar y sexual en el distrito de Los Olivos, en el período 2014 – 2016, quedó demostrada con una diferencia de medias de  $= 1,087$  y con un nivel Sig. (bilateral) = 0. 000. Metodología. La población y muestra de estudio estuvo comprendida por las madres representantes del Vaso de Leche de los diferentes sectores del Distrito de Los Olivos, se consideró a 35 personas, como muestra del estudio, denominada Muestreo Censal, constituido por los casos presentados en el Asentamiento Humano Los Olivos de Pro.

Taboada (2016) desarrolló la investigación titulada “Influencia del Programa Facilitadoras en Acción del Centro de Emergencia Mujer en la detección de casos de violencia familiar en el distrito de Ocucaje Ica”, cuyo objetivo estuvo centrado en diversas direcciones. En un primer momento se solía hablar de una violencia de padres hacia los hijos, abandono de padres ancianos; posteriormente la atención pasó a centrarse en la violencia hacia las mujeres, problemática que ocupa uno de los primeros lugares en la agenda de trabajo del Gobierno Peruano. Nos enfocaremos exclusivamente en la opinión que tienen las mujeres sobre la situación de la violencia familiar en el Distrito de Ocucaje. Metodología, se encuestó a un segmento de la población y a las facilitadoras. Resultados. El Programa Facilitadoras en Acción incluye favorablemente elevando la calidad de vida de la población de Ocucaje, no sólo contrarresta la incidencia de la violencia hacia las mujeres, sino también permite una ciudadanía con plena salud física, emocional y psicológica. La toma de medidas eficaces para la solución de dicho problema debe ser asumido desde un plano científico, analizando la normativa que se pronuncia al respecto y sobre todo las estrategias gubernamentales. Conclusiones. Esta investigación contribuirá a contar con elementos de gestión que se deberían tomar en consideración para un manejo más efectivo de este programa y que se debe potenciar para contribuir al cumplimiento de su objetivo nacional: La disminución de la violencia familiar y sexual.

Ballardo (2015) investigó “El capital social desarrollado por el programa de formación de facilitadoras en acción mediante la capacitación del Centro Emergencia Mujer - Tingo María, 2012 – 2013” tuvo como objetivo analizar la influencia del capital social desarrollado por el Programa de Formación de Facilitadoras en Acción mediante la capacitación del Centro Emergencia Mujer (CEM) – Tingo María, 2012 – 2013, teniendo como variable independiente la capacitación y como variable dependiente el capital social. Metodología. La muestra incluye 17 personas representantes de las Organizaciones Sociales de Base de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco, quienes forman parte del Programa de Formación de Facilitadoras en Acción del CEM – Tingo María, que a través de la capacitación - como parte del fortalecimiento del capital social – se ha logrado incorporar nuevos conocimientos y en base conceptual suficientemente sólidas, con contenidos coherentes y apropiados, que responden a sus necesidades inmediatas y fortalece otros que permiten retroalimentar su accionar frente a la violencia familiar y sexual como parte del desarrollo de capacidades. Teniendo como resultado el establecimiento de una red social 20 sólida, generando lazos de reciprocidad interna y externa, y sobre todo la confianza entre ellas, reflejándose en el trabajo voluntario y la vocación de servir a los demás como un resultado de la frecuente interacción entre ellas y la comunidad a través de actividades preventivas promocionales y detección/derivación de casos. Conclusiones. Para garantizar la calidad y continuidad, en el caso de las Facilitadoras en Acción, es necesario que el Gobierno Local no sólo valoren su trabajo, sino que encuentren el mecanismo por el cual dicha labor forme parte sostenible en los Programas Sociales a su cargo.

Verano y Ruíz (2015) desarrolló la investigación titulada “Conocimiento sobre Violencia Familiar y Sexual en Facilitadoras /res en Acción y líderes en los distritos de Puente Piedra y Santa Rosa año 2014”, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de conocimiento en facilitadoras/res en acción y las/los líderes en los distritos de Puente Piedra y Santa Rosa en el año 2014. Metodología: Investigación de tipo no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo comparativo de corte transversal. Se utilizó como instrumento una encuesta para medir el conocimiento en cuanto a la prevención de la Violencia Familiar y

Sexual, se tomó como muestra a las facilitadoras/res en acción del Centro de Emergencia Mujer de Puente Piedra, y líderes y lideresas de la comunidad comprometidos con la problemática de la violencia familiar y sexual en los distritos de Puente Piedra y Santa Rosa; se tomó a estos dos grupos ya que es la realidad del trabajo de las autoras, en los distritos de Puente Piedra y Santa Rosa. Se obtuvo como resultado que las facilitadoras/res en Acción superan en conocimiento al grupo de líderes respecto a la violencia familiar y sexual, específicamente en la dimensión que corresponde al conocimiento en el tema de género, siendo importante ésta, para la identificación de los patrones socioculturales y estereotipos de género que se ha adquirido a través de generación en generación. Conclusiones: Lo que refleja que es importante el conocimiento de la problemática como punto de apoyo para superar y lograr la disminución de este flagelo de la violencia que tanto daño hace a nuestras comunidades, y en general a nuestra País.

Salas (2014) investigó “Más vales prevenir que lamentar”: Una aproximación al programa de prevención de la violencia familiar y sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables denominado: “Facilitadoras en acción”, con el objetivo de estudiar al Programa de Facilitadoras en Acción como una de las primeras experiencias de participación comunitaria orientadas desde el Estado hacia la Sociedad Civil en el distrito de Villa María del Triunfo. La metodología fue la cualitativa, las técnicas que se utilizaron fueron las entrevistas semiestructuradas y la revisión de fuentes secundarias (folletos, revistas y periódicos). Resultados, Se entrevistó a tres tipos de actores: A 8 funcionarios, 1 promotora, 8 facilitadoras y 2 facilitadores. En conclusión, el Programa “Facilitadoras en Acción” se presenta como una estrategia de prevención orientada desde el Estado hacia la Sociedad Civil con la finalidad de capacitar a líderes y lideresas comunitarias en acciones de prevención de detección de casos de violencia familiar y sexual, para que sean atendidos por el Centro Emergencia Mujer de Villa María del Triunfo.

Ramos (2013) desarrolló la investigación titulada “Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer



de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010”, el objetivo estuvo, referida al análisis de la aplicación de las Políticas Públicas en relación al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social MIMDES (ahora MIMP, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables) a través de tres Centros Emergencia Mujer. Lima, San Juan de Lurigancho y Comas. Resultados, al realizar esta investigación se encuentra que existe un gran avance en el estado peruano en relación a las políticas sociales que se han creado a favor de la igualdad de género y la disminución de la violencia familiar y sexual y dentro de estas políticas se cuenta con el programa en análisis (PNCVFS), lo que se va encontrando es que existen políticas adecuadas y se siguen creando más políticas, el problema es el déficit en la implementación de éstas dentro del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Los Centros Emergencia Mujer del presente estudio son servicios desde el Estado que inicialmente se crearon para reducir la ruta crítica que tienen que hacer las usuarias que acuden a estos servicios, pero que no se han podido efectivizar para cumplir esta función, solamente se cuenta con un centro que brinda todos los servicios en los años 2008-2010 (CEM de Lima). Conclusión. Esta investigación contribuirá a contar con elementos de gestión que se deberían tomar en consideración para un manejo más efectivo en la gerencia y dirección de este Programa Nacional y en el rol que deben cumplir los Centros Emergencia Mujer. Este es un programa social que se debe potenciar, hacerlo eficiente para contribuir al cumplimiento de su objetivo nacional: La disminución de la violencia familiar y sexual.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

La implementación de la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, facilita la protección de las víctimas de violencia, no solo a nivel privado sino también a nivel público. El problema de violencia es un fenómeno social que afecta y vulnera los derechos humanos de las personas, discriminando los derechos a la integridad física, a la igualdad de oportunidades y el derecho a la vida. Frente a esta situación problemática, se ha diseñado e implementado el Programa de Facilitadoras en Acción a nivel nacional.

Actualmente, la violencia como fenómeno social se está incrementándose visiblemente a nivel mundial, nacional, regional y local, vale decir, que antiguamente este mal se caracterizaba porque era invisible; las personas víctimas no buscaban ayuda por falta de información, porque consideraban que era normal y algunos por temor; y esto se mantenía en el silencio e invisible durante muchos años. El Estado y la sociedad civil son responsables de realizar acciones de prevención de la violencia e impulsar nuevas formas de relaciones personales entre varones y mujeres, con la finalidad de disminuir la violencia y promover una conciencia de derechos.

En ese contexto, el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, en el 2002 ha diseñado e implementado, desde el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), una estrategia para la intervención comunitaria de acciones de prevención y apoyo para el acceso a la atención a víctimas de violencia denominado “Facilitadoras en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual”.

El Programa de Facilitadoras en Acción tiene como sustento legal Diario Oficial el Peruano (2004) la Ley del Voluntariado; esta define al voluntariado como una labor sin fines de lucro, sin vínculos contractuales, donde una persona natural o civil puede realizar acciones de interés general a favor de la población, como servicios de orientación social y bienestar hacia la comunidad.

Este Programa de Facilitadoras en Acción viene funcionado desde los Centros de Emergencia Mujer (CEM) del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a nivel nacional. En la Región de Puno, se ha implementado los CEM en las trece provincias; en la mayoría de los mismos se ha logrado formar a mujeres voluntarias como Facilitadoras en Acción, con la finalidad de involucrarla en las actividades de prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

La denominación del nombre de Facilitadoras en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual fue creada en el marco de la Ley N° 26260, que tuvo vigencia hasta el 23 de noviembre del 2015; al día siguiente, el 24 de noviembre, entra en vigencia la nueva Ley N° 30364 la cual amplía la cobertura de protección a las víctimas de violencia de lo privado a lo público; pero el nombre de las Facilitadoras en Acción se mantiene vigente.

El proceso de formación de facilitadoras en acción comprende el desarrollo de 3 etapas: Formación, Reforzamiento y Especialización, los que se implementan en un tiempo promedio de 3 años. Un eje articulador de las 3 etapas es el componente formativo que se da a través de la capacitación promoviendo la sensibilización y el desarrollo de capacidades. Con la sensibilización se busca el compromiso para la acción y con el desarrollo de capacidades el manejo de herramientas para promover los cambios necesarios a nivel personal y social.

En el 2014, en el CEM Puno, se contaba con un total de 130 facilitadoras en acción en la ciudad de Puno; en la actualidad se cuenta con un promedio de 45 lideresas voluntarias que participan en el programa. El programa de Facilitadoras en Acción incentiva la participación comunitaria de lideresas y líderes de las organizaciones sociales de base en la ciudad de Puno, promoviendo cambios de actitudes y

comportamientos sobre la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

En relación con el comportamiento social de las Facilitadoras en Acción, se identificó problemas en el marco de las funciones de las misma; uno de los factores que se ha podido identificar es la falta de compromiso de voluntariado, para cumplir con las acciones de prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Desde que ingresaron por primera vez, las Facilitadoras en Acción al PNCVFS, a través del Centro Emergencia Mujer de Puno, en la etapa de sensibilización, selección y capacitación, la mayoría de ellas tuvieron expectativas positivas enmarcadas en la esperanza y la ilusión de conseguir algo material para el beneficio personal. Sin embargo, el Programa, en sus lineamientos, prioriza desarrollar una base conceptual lo suficientemente sólida, con contenidos coherentes y apropiados, que respondan a las necesidades inmediatas y así fortalecer a otros que permitan retroalimentar su accionar; sin embargo, muchas de las facilitadoras no valoran este aspecto.

Ante esta situación problemática, con la presente investigación se pretende estudiar:

- a) el comportamiento social de las Facilitadoras en Acción para prevenir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y 2) las expectativas que han generado las Facilitadoras en Acción del Centro Emergencia Mujer CEM de Puno.

## **2.2. Definición del problema**

En el marco de lo expuesto, se da respuesta a la siguiente interrogante general:

¿Cómo es el comportamiento social y las expectativas de las Facilitadoras en Acción contra la violencia familiar y sexual en las acciones que realizan para la prevención de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer de Puno, 2018-2019?

Además, la presente investigación responde a las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cómo es el comportamiento social de las Facilitadoras en Acción para prevenir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer de Puno?

- ¿Cuáles son las expectativas de las Facilitadoras en Acción generadas para el cumplimiento de sus funciones del Centro Emergencia Mujer de Puno?

### **2.3. Intención de la investigación**

Una vez identificado el problema de la investigación referido al comportamiento social de las Facilitadoras en Acción contra la Violencia Familiar y Sexual en sus acciones de prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el CEM – Puno, la intención de la investigación es comprender e interpretar el comportamiento social y las expectativas de las facilitadoras en acción durante las acciones de prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

### **2.4. Justificación**

La importancia de esta investigación radica en que se busca conocer el comportamiento social de las facilitadoras en acción y sus expectativas frente a la prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

La región de Puno se encuentra con un alto porcentaje de violencia, ubicándose en el séptimo lugar, con un 4% de las 25 regiones a nivel nacional, en el presente año.

En ese sentido, nuestra investigación pretende sensibilizar e informar a la población para que todos y todas se comprometan a luchar contra la violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar en todas sus formas y especialmente en la prevención de esta, sin ser indiferentes.

Actualmente, aún la violencia se considera como un fenómeno natural, sin embargo, es propicio que la población cambie, generando un comportamiento social donde se aprenda a construir una cultura de paz, desnaturalizando la violencia.

Con esta propuesta se pretende promover que los varones y mujeres logren un cambio de comportamiento que cuestione el papel del observador y promueva la actuación frente a esta problemática.

Otro aspecto importante es porque la violencia no solamente afecta a las víctimas y los agresores, sino también a los testigos de la violencia; vale decir que todos y todas de alguna manera estamos involucrados en esta problemática.



Así, culminado el trabajo de investigación se ayuda a conocer las actividades preventivas que realizan las facilitadoras en acción en torno al problema de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, con el objetivo de informar, sensibilizar, detectar y derivar los casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

## **2.5. Objetivos**

### **2.5.1. Objetivo general**

Comprender el comportamiento social y expectativas de las Facilitadoras en Acción contra la Violencia Familiar y Sexual en las acciones que realizan para la prevención de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer de Puno, 2018-2019.

### **2.5.2. Objetivos específicos**

- Interpretar el comportamiento social de las Facilitadoras en Acción para prevenir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer de Puno.
- Interpretar las expectativas de las Facilitadoras en Acción generadas para el cumplimiento de sus funciones del Centro Emergencia Mujer de Puno.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Método

La postura epistemológica de la investigación se enmarca en la sociología comprensiva y en el enfoque cualitativo histórico-hermenéutico con un diseño basado en la comprensión e interpretación del comportamiento social y las expectativas de las Facilitadoras en Acción desde sus experiencias vividas; de las acciones que realizan en el marco de la prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

De esta manera, el diseño metodológico adoptado para la investigación es el fenomenológico, porque busca dar cuenta de la realidad social estudiada a partir del significado y el sentido que otorgan los actores a su experiencia vivida, subjetivamente.

#### 3.2. Acceso al campo

Para acceder a la realidad, se tuvo información directa de la población objetivo, se acompañó al grupo de Facilitadoras en Acción durante el proceso y desarrollo de sus actividades en los diferentes barrios y urbanizaciones de la ciudad de Puno.

Las actividades de acción se realizaron con el acompañamiento y monitoreo permanente; esto permitió tener una visión holística de los trabajos que realizaron las Facilitadoras en Acción. Las labores que realizan están enmarcadas dentro de las políticas institucionales del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar.

El ámbito de estudio o la realidad epistémica de la investigación está ubicada en el distrito de Puno, provincia y departamento de Puno. Ámbito donde durante varios años se han impulsado actividades promocionales contra la violencia familiar.

### 3.3. Selección de informantes, unidad de análisis y de observación

Para el trabajo de investigación se recurrió al grupo de Facilitadoras en Acción que realizan labores en el marco de la prevención de la violencia. Para determinar a las informantes, primero se tuvo que desarrollar una revisión de los objetivos de este estudio. Las unidades de análisis para el presente estudio son las siguientes: Comportamiento social y Expectativas de las Facilitadoras en Acción. La unidad de observación es la Facilitadora en Acción.

### 3.4. Población

El universo de la población de estudio está constituido por las Facilitadoras en Acción del distrito de Puno; las mismas, son mujeres que se caracterizan por ser lideresas que participan de manera voluntaria en el Centro Emergencia Mujer de Puno, con el objetivo de realizar acciones en el marco de la prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

### 3.5. Muestra

El tamaño de la muestra se determinó a través del muestreo no probabilístico, siendo el método de muestreo adoptado, el muestreo por cuotas, cuyo diseño se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5

*Tamaño de la muestra*

<b>Población</b>	<b>Lugares de procedencia</b>	<b>Cantidad</b>
Facilitadoras en acción	Barrios céntricos	03
	Barrios periurbanos	03
	C. P. de Alto Puno	03
	C. P. de Salcedo	03
	C. P. de Jayllihuaya	03
Total		15

Fuente: Elaborado con base a los datos del área de promoción del CEM – Puno 2018.

Para la selección de las Facilitadoras en Acción, se tomó en cuenta dos criterios fundamentales: Tiempo de permanencia en el Programa (más de 03 años) y liderazgo que tienen dentro de su organización.

### 3.6. Estrategias de recogida y registros de datos

Previo a la recolección de información se tuvo claro los objetivos de la investigación, por la naturaleza de la investigación se recogió información de tipo cualitativo, utilizando dos técnicas fundamentales: Entrevistas Semiestructuradas y Observación Participante. A continuación, mostramos los objetivos y las técnicas de recolección de datos.

Tabla 6

*Técnicas e instrumentos de la investigación*

Objetivos específicos	Técnicas de recolección de datos	Instrumentos
Interpretar el comportamiento social de las facilitadoras en acción para prevenir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el CEM Puno.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevista semiestructurada</li><li>• Observación participante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía de entrevista</li><li>• Ficha de observación</li></ul>
Interpretar las expectativas de las Facilitadoras en Acción generadas para el cumplimiento de sus funciones del Centro Emergencia Mujer de Puno.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevista a profundidad</li><li>• Observación participante.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía de entrevista a profundidad</li><li>• Ficha de observación</li></ul>

Fuente: Elaborado con base a Hernández, 2014.

### 3.7. Análisis de datos y categorías

El procesamiento y análisis de los datos se realizó con la ayuda de la herramienta informática de análisis cualitativo Atlas-ti V9, el mismo que permitió sistematizar y diagramar los datos a través de redes semánticas por cada dimensión y categoría de análisis.

Proceso de análisis de datos cualitativos del comportamiento social y las expectativas de las Facilitadoras en Acción, discurre por el siguiente proceso: 1) Familiarización con los datos, 2) Codificación, 3) Categorización (búsqueda y revisión de tema), 4) esquematización / Estructuración, 5) Descripción y 6) Teorización (Figura 5).

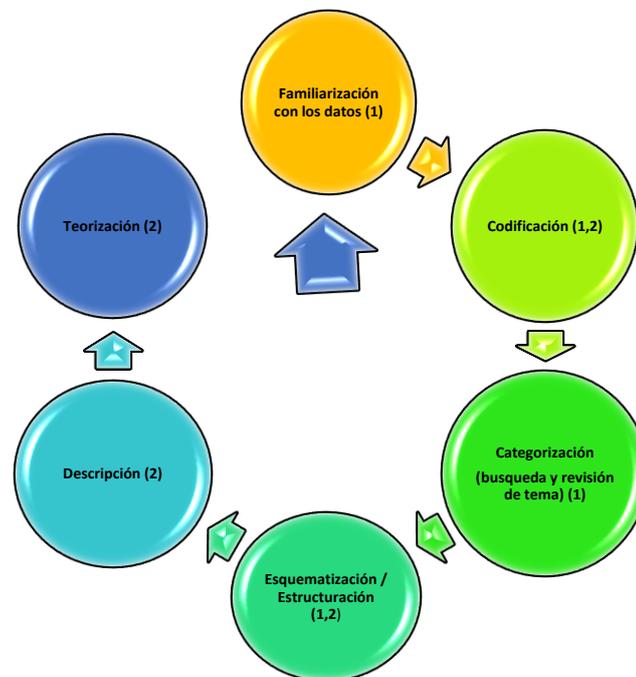


Figura 5 *Proceso de análisis del método cualitativo / Atlas Ti V.9.*

Fuente: 1. Mejía (2011). Problemas centrales de análisis de datos cualitativos. *Rev. Lat. De Met. De la Investigación Social.* (1), 47-60). 2. Martínez (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativo.* Ciudad de México. Trillas.

Tabla 7

*Operacionalización de Categorías*

<b>Categorías</b>	<b>Sub categorías</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Comportamiento Social	Experiencias previas de la Facilitadoras en Acción.	Entrevistas semiestructuras Observación	Guía de entrevista Guía de observación
	Fortalecimiento de capacidades.		
Expectativas	Cambio de comportamiento.		
	Expectativas antes de ser Facilitadora en Acción. Formas de cumplimiento de expectativas como Facilitadora en Acción. Cumplimiento de expectativas de las usuarias.	Entrevistas semiestructuras Observación	Guía de entrevista Guía de observación
Facilitadora en Acción en tiempos de pandemia. Proposición de la Facilitadora en Acción frente al CEM.			

Fuente: Elaborado con base a Hernández, 2014.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

Este capítulo comprende el análisis de los datos obtenidos como resultado de la aplicación de las técnicas e instrumentos elaborados para fines de la investigación. La información, los datos y los resultados se presentan de manera sistemática en función a los ejes de análisis que comprende el estudio.

Las dimensiones o ejes de análisis están comprendidos por: comportamiento social de las Facilitadoras en Acción y expectativas de las Facilitadoras en Acción en torno al cumplimiento de funciones del CEM Puno.

En referencia a la descripción de las Facilitadoras en Acción del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, descrita en el capítulo 1, en el presente capítulo daremos cuenta a los siguientes resultados.

#### 4.1 Comportamiento Social de las Facilitadoras en Acción

##### 4.1.1. Experiencias previas de las Facilitadora en Acción

###### a) Afectación por el tipo de violencia en el comportamiento familiar y social

El comportamiento social implica un conjunto de disposiciones conductuales en los que hay una gran influencia de las interacciones sociales. En la figura 6, el comportamiento social de las Facilitadoras en Acción frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en torno a las *experiencias previas de las Facilitadoras en Acción* se expresa de diversas formas.

Por un lado, la totalidad de las Facilitadoras en Acción habría sufrido violencia familiar de tipo psicológico y/o físico, de parte de sus parejas antes de conformar el grupo, al cual pertenecen. Gonzáles (1987) refiere que la familia es el primordial y primer agente de socialización y el espacio donde se desarrollan los aprendizajes básicos y más profundos de los roles masculino y femenino; la adquisición de modelos, valores, creencias y actitudes que determinarán lo correcto y lo esperable para cada individuo, lo cual influirá en la incidencia de la violencia doméstica.

Por otro lado, las afectaciones por el tipo de violencia que tuvieron las Facilitadoras en Acción son variadas. Sin embargo, un grupo importante de mujeres señalan que “sufrieron violencia psicológica por parte de su pareja, expresadas de diferentes formas: imposiciones, prohibiciones, autoritarismos, machismos”. No obstante, algunas sostienen “que sus esposos o parejas los controla no dejándoles salir a la calle con frecuencia, el control es cada vez mayor”. A pesar de todo, las víctimas de violencia decidieron continuar con esta relación tóxica. Para el MIMDES - PNCVFS (2009) este tipo de violencia causa un grave impacto en la autoestima y el proyecto de vida de las mujeres, menoscaba sus aspiraciones y su afirmación como ser humano.

Adicional a lo expuesto, la prohibición, el control, humillación, etc. son manifestaciones de la violencia psicológica, según la Ley N° 30364 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. La mayoría de las entrevistadas indican que se vieron obligadas a cortar todo tipo de comunicación con su entorno familiar más cercano: padres y hermanos. A pesar de que la familia es un “un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción, constituye la estructura familiar y rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define sus gamas de conducta y facilita su interacción recíproca” (Minuchin, 1975).

En adición, una gran mayoría de las mujeres maltratadas, a menudo permanecen con su esposo o pareja que los violenta psicológicamente. Este tipo de violencia se expresa de diferentes formas. Según el Movimiento Manuela Ramos y Flora Tristan (2005), las formas frecuentes de violencia

psicológica o emocional son: burlas, ridiculizaciones, indiferencia y poca afectividad, percepción negativa del trabajo de la mujer, insultos repetidamente en privado y en público, culpabilizar de todos los problemas a la pareja, amenazas de agresión física y abandono, generar un ambiente de terror constante, llegar de improviso al lugar de trabajo como una manera de control, llamadas telefónicas para controlar, impedir satisfacción de sus necesidades de sueño, comida, educación y amenaza con contar las intimidades o cuestiones personales o reservadas.

Respecto al tipo de violencia física, las afectadas señalan que, en algún momento de su vida, sus parejas o esposos les agredieron, enfatizando que “este tipo de violencia siempre ha sucedido y que le sucedió” a ella. Así mismo señalan que este tipo de violencia “es acompañada por la violencia psicológica”. Cuando señalan que este tipo de violencia siempre sucedió, podemos interpretar que, para muchas de ellas, es normal este tipo de violencia. Frecuentemente se engañan a sí mismas y se convencen de que las cosas no están tan mal, que es normal vivir de esa manera. Creen que pueden evitar nuevos abusos si lo intentan, corrigiendo su comportamiento. Piensan que son ellas las que incitan a la violencia por no haberse quedado calladas, se auto inculpan y se censuran en algunos casos.

En coherencia con el planteamiento anterior, el Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021) define a la violencia física como “acción o conducta que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación”.

Se menciona que la violencia física va casi siempre acompañada de la violencia psicológica. Muchas veces, se inicia con las discusiones verbales entre la pareja y, a medida que exista incomprensión, se va agudizando hasta llegar a una crisis, y como resultado, se genera lesiones graves.

Así mismo, las entrevistadas señalan haber tenido violencia de su entorno familiar, en algunos casos de sus padres y/o hermanos, sin embargo; un grupo importante señalan que “sufrieron violencia física y psicológica de parte de su familia”. La violencia a temprana edad tiene una repercusión en la conducta individual y grupal que se expresa en diferentes formas en el futuro. Existen otro grupo que fue testigo de violencia familiar. “Yo fui testigo de la violencia que recibía mi mamá de parte de mi papá, la golpeaba mucho” señalan. Se puede indicar que un niño que ha sido víctima de violencia o testigo de esta en su núcleo familiar tiene mayores probabilidades de perpetuar el mismo modelo de conducta, volviendo a ser víctima de abusos de adulto o, por el contrario, abusador. Si por el contrario no perpetúan ese rol, es muy probable que tengan ciertos problemas en interrelacionarse con otros grupos sociales y pueden desarrollar ansiedad, depresión e insatisfacción.

Bandura (1988) considera que el comportamiento agresivo es el resultado de un aprendizaje por observación e imitación. La imitación de la conducta agresiva dependerá de si el modelo observado obtiene o no recompensas positivas de su agresividad: si obtiene un beneficio se incrementará la probabilidad de que se imite el comportamiento agresivo, pero si el modelo es castigado por su conducta disminuirá la probabilidad de imitación.

Ahora bien, respecto a las experiencias previas de las Facilitadoras en Acción, la gran mayoría tuvo algún tipo de violencia familiar expresado en sus diversas formas y situaciones. Esta experiencia motivó a muchas de ellas a que pudieran pertenecer al Centro Emergencia Mujer de Puno, como Facilitadoras en Acción, con la finalidad de ayudar a todas aquellas mujeres que sufren violencia de parte de sus parejas. La estrategia del programa es promover la participación de las mujeres organizadas en la lucha contra la violencia familiar y sexual, quienes en forma desinteresada colaboran con el Programa.

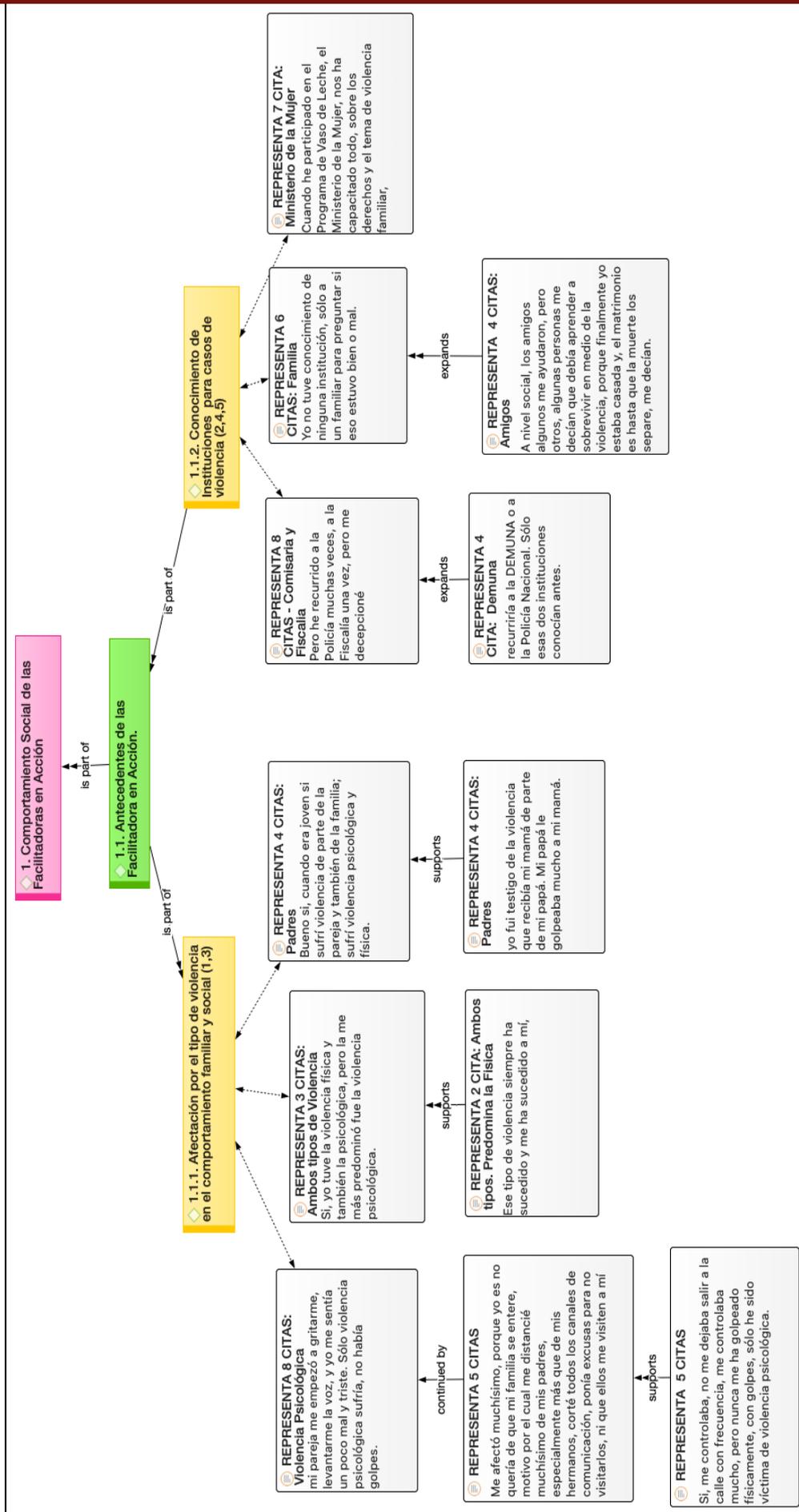


Figura 6. Red Semántica del Comportamiento Social y Antecedentes de las Facilitadoras en Acción frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los datos procesados y analizados en el programa informático Atlas.ti (febrero, 2021).

### **b) Conocimiento de instituciones para casos de violencia**

En la figura 6, respecto al *conocimiento de instituciones para casos de violencia familiar*, las entrevistadas sostienen que, cuando tenían problemas de violencia familiar, recurrían en primer lugar, a la comisaría para asentar la denuncia y, en segundo lugar, a la fiscalía; estas son las dos instituciones públicas más conocidas y concurridas por las usuarias. En tercer lugar, se encuentra la DEMUNA, la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente. En este sentido, se puede afirmar que los Centros de Emergencia Mujer no estaban dentro del imaginario social de la población local en ese entonces.

Según la ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, la Policía Nacional, la Defensoría del Pueblo, la Fiscalía de Familia y los Juzgados de Familia son las instancias donde la víctima puede denunciar a su agresor.

Por otro lado, una parte importante de las Facilitadoras en Acción manifiestan que “no tienen conocimiento de ninguna institución, solo recurrían a un familiar para preguntar si estuvo bien o mal”. Según Rojas (2005), la familia constituye el compromiso social más firme de confianza, protección, apoyo mutuo y amor que existe entre un grupo de personas.

El entorno social juega un papel importante dentro de las redes sociales de las víctimas de violencia. Una red social primaria son los amigos/as, quienes brindan un soporte emocional ante situaciones estresantes, brindando orientaciones, consejos, información, ayuda, etc (Peña, 1997). No obstante, algunas reciben consejos como “debes aprender a sobrevivir en medio de violencia, donde el matrimonio es hasta que la muerte los separe”. Para poder explicar estas actitudes de aprendizajes. Bandura (1988) sostienen que los comportamientos antisociales, agresivos y violentos dependían esencialmente más de un proceso de aprendizaje que de cuestiones biológicas o hereditarias.

Finalmente, una buena cantidad de entrevistadas sostienen que pertenecer a la Organización de Vaso de Leche fue beneficioso, por que, gracias a ello el

Centro de Emergencia Mujer de Puno, a través del área de promoción, pudieron capacitarse y conocer todo sobre el tema de violencia familiar y sexual. Cabe mencionar que el PNCVFS cuenta con la estrategia de Facilitadoras en Acción, cuyo objetivo es capacitarlas y empoderarlas para ayudar a otras mujeres que sufren violencia familiar.

Las Facilitadoras en Acción son lideresas mujeres que ayudan a otras mujeres a salir de la violencia para ello tienen que contar con ciertos requisitos como, por ejemplo, ser mujeres o varones, tener la edad de 18 a 60 años, ser alfabetos/as, que procedan de espacios organizados como las OSB, tener actitud para la resolución de conflictos, poseer habilidades de comunicador/a social, capaz de divulgar información (PNCVFS - MIMDES, 2011b).

Los Centros de Emergencia Mujer son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por la violencia familiar. El área de promoción cuenta con cuatro ejes de la acción preventiva promocional: Prevención, Promoción, Capacitación y Comunicación e Información.

Dentro de las estrategias de promoción, se tiene la formación de Facilitadoras en Acción, donde el rol que realiza la promotora es de sensibilizar, captar, capacitar y monitorear las actividades de las facilitadoras.

#### **4.1.2. Fortalecimiento de capacidades de las Facilitadora en Acción**

##### **a) Inclusión de la Facilitadora en Acción**

Hoy en día el enfoque de inclusión social va tomando fuerza. La PNUD (2015) define a la inclusión social “como un proceso sistemático y permanente de las sociedades para hacer cumplir, respetar y proteger los derechos humanos de todos los individuos de una sociedad por medio de la garantía de condiciones de igualdad, con independencia del origen social de

las personas”. En la figura 8, se enfatiza la *inclusión de las Facilitadoras en Acción*, que se explica de la siguiente forma.

Para lograr la estrategia, el área de promoción del CEM Puno realiza diversas acciones de coordinación, las cuales fueron plasmadas a través de reuniones de sensibilización y de información con las representantes de diversas instituciones públicas y privadas como: El Programa de Vaso de Leche, Comedores Populares, ONG Manuela Ramos, entre otros, con la finalidad de brindar capacitaciones de fortalecimiento sobre el objetivo del Programa de Facilitadoras en Acción. PNCVFS - MIMDES (2011) dice que la comunidad organizada en el ejercicio de su ciudadanía, en la defensa de sus derechos y en la aspiración da una calidad de vida, asuma un rol activo en la lucha contra la violencia familiar y sexual, ampliando la cobertura de las acciones de prevención desde y al interior de la comunidad organizada.

La gran mayoría de Facilitadoras en Acción, se involucran al CEM Puno, siendo beneficiarias y/o representantes de los Comités del Programa de Vaso de Leche de la ciudad de Puno, con el cargo de presidenta, secretaria y tesorera. La especialista del Programa de Vaso de Leche planifica reuniones mensuales con las representantes de los Comités, con la finalidad de implementar capacitaciones y monitoreos de las acciones que realizan las mismas. Esos espacios fueron las oportunidades para que el CEM Puno implemente el Programa de Facilitadoras en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual.



*Figura 7.* Fortalecimiento de capacidades a las Facilitadoras en Acción.  
Fuente: Fotografía tomada el 10 de julio del 2017.

Desde que se inició la implementación de las capacitaciones en los programas sociales, las entrevistadas participan en todo el proceso de la etapa de formación que comprende 03 módulos de capacitación como se detalla en la figura siguiente:

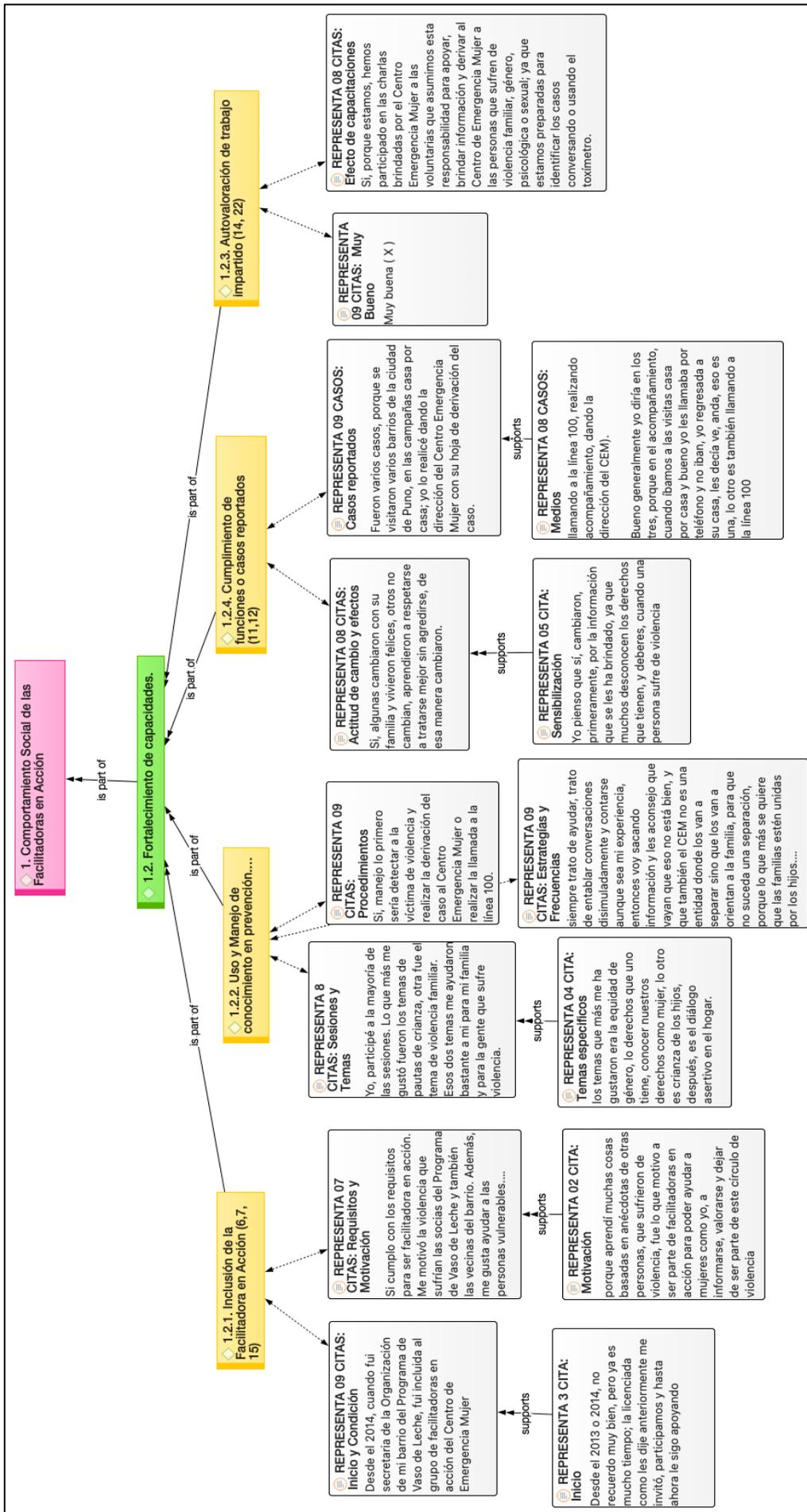


Figura 8. Red Semántica del Comportamiento Social y Fortalecimiento de Capacidades de las Facilitadoras en Acción frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los datos procesados y analizados en el programa informático Atlas.ti (febrero, 2021).

Tabla 8

*Módulo del Programa de Formación de Facilitadoras en Acción*

<b>Etapas</b>	<b>Módulos</b>	<b>Temas</b>
Etapa de formación	Módulo I	Género
		Violencia familiar
		Normas legislativas
	Módulo II	Autoestima
		Comunicación asertiva
		Pautas de crianza
	Módulo III	Advocacy
		Principios de la planificación
		Redes sociales
Etapa de reforzamiento	Módulo IV	Violencia de género
		Inteligencia emocional
		Maltrato infantil y abuso sexual
		Derechos y ciudadanía
		Metodologías participativas
Etapa de especialización	Módulo V	Manejo en situación de emergencia
		Explotación sexual infantil
		Trata de personas
		Incidencia en gestión local
		Habilidades sociales

Fuente: Elaboración con base al Módulo de Capacitación: Formación de Facilitadoras en Acción, 2020.

Las entrevistadas cumplen con el perfil que requiere el Programa de Facilitadoras en Acción; la característica más predominante y valiosa del perfil es participar de manera voluntaria. González (1987) afirma que los ciudadanos desean que las motivaciones por las que actúan los voluntarios estén en mayor sintonía con las necesidades que hay en la sociedad que con sus propias necesidades personales; considerando que las motivaciones que deben mover al voluntariado han de ser

más de carácter personal, social, de ideales políticos o religiosos, que motivos pragmáticos y utilitarios.

La motivación es una característica predominante que asume la entrevistada, Facilitadora en Acción. Manifiesta que “le gusta ayudar a las personas vulnerables que sufren violencia Ardila et al. (2005) refiere que la motivación es concebida como una variable intermedia (del comportamiento), es decir, no se observa la motivación en sí, sino que se observa el comportamiento motivado y de él se infiere la existencia de la motivación.

Respecto a las sesiones de capacitación antes señaladas (Tabla 8) se observa los temas que se desarrollaron durante la etapa de formación, reforzamiento y especialización que se les brindó a las Facilitadoras en Acción; producto de ello, un grupo minoritario de las mismas manifiestan lo siguiente: “... *porque aprendí muchas cosas basadas en anécdotas de otras personas, que sufrieron de violencia, fue lo que motivó a ser parte de facilitadoras en acción para poder ayudar a mujeres como yo, a informarse, valorarse y dejar de ser parte del círculo vicioso...*” (Facilitadora E.I.L.A. 2020).

Con este testimonio, se puede observar la importancia de las capacitaciones, que les permiten desarrollar sus habilidades y competencias. Lopez (2019) menciona que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos.

Después de haber culminado satisfactoriamente con las etapas de capacitación, las Facilitadoras en Acción son reconocidas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a través Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual y del Centro Emergencia Mujer Puno, con un certificado en donde se les acredita como Facilitadora en Acción contra la violencia familiar y sexual. En la figura 8, se evidencia el reconocimiento de estas.



*Figura 9 Reconocimiento por haber concluido la etapa de Fortalecimiento*  
Fuente: Fotografía tomada el 15 de diciembre del 2019.

#### **b) Uso y manejo de conocimiento de prevención**

En relación a la categoría de análisis sobre el *uso y manejo del conocimiento para la prevención* de la violencia familiar y sexual, se observa que un grupo mayor de las Facilitadoras en Acción manifiestan haber participado en todas las sesiones de capacitación que se han desarrollado durante la etapa de fortalecimiento de capacidades. Sin embargo, señalan como temas primordiales pautas de crianza, violencia familiar, comunicación asertiva, equidad de género, entre otros temas considerando que esos temas les ayudaron a mejorar el manejo de sus emociones con ellas mismas y con su entorno familiar.

Para el Programa de Facilitadoras en Acción, las capacitaciones son estrategias muy importantes que consisten en desarrollar procesos formativos acreditados para asegurar una intervención eficaz y de calidad para las personas afectadas por la violencia familiar y sexual, con la finalidad de potenciar destrezas y capacidades en la atención y prevención de la violencia (MIMP, 2014).

Además, las entrevistadas manifiestan que las capacitaciones les permiten conocer a profundidad el procedimiento de las rutas de atención; para derivar o hacer el acompañamiento a la persona afectada que se encuentra en una situación de violencia. Algunas Facilitadoras en Acción recomiendan que las víctimas deben ser derivadas al Centro Emergencia Mujer de Puno, porque el CEM es un servicio completo que cuenta con el área de psicología, social y legal, que les permite coordinar con la promotora para su derivación correspondiente. Según el MIMP (2014) las rutas de atención cumplen los siguientes pasos:

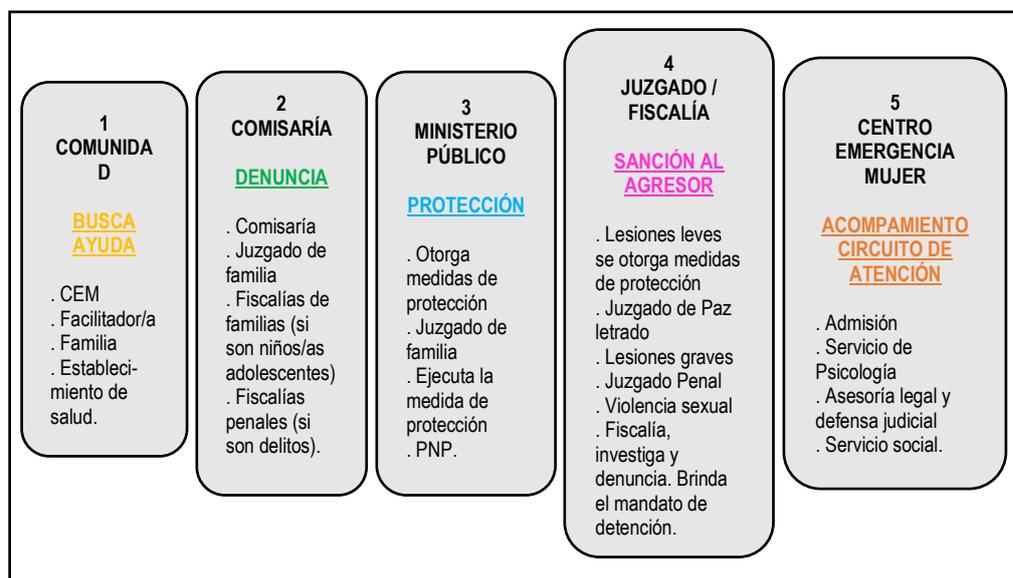


Figura 10 Rutas de atención

Fuente: Elaboración propia, abril 2021; según el MIMP 2021.

Los CEM son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual.

Otro de los servicios que hacen uso y recomiendan las Facilitadoras en Acción con mayor preponderancia es la línea 100, que es un servicio gratuito, que ayuda a las personas que sufren violencia. Este servicio funciona las 24 horas del día.

Según el MIMP (2015b) la Línea 100 es un servicio de atención telefónica que cuenta con profesionales especializados (psicólogos/os, abogadas/os encargados de brindar soporte emocional, consejería, orientación e información a las personas afectadas por hechos de violencia familiar y/o sexual.

La Facilitadora en Acción utiliza diversas estrategias para detectar si una persona es víctima de violencia. Las entrevistadas socializan con frecuencia conversaciones con personas que se sospechan que son víctima de violencia. La comunicación verbal es una de las estrategias más importantes que utiliza la Facilitadora en Acción con el propósito de lograr el acercamiento para identificar las señales de alerta de violencia de la persona intervenida. Se tiene el siguiente testimonio: “... *siempre trato de ayudar, trato de entablar conversaciones disimuladamente y contarle aunque sea mi experiencia, entonces voy sacando información y los aconsejo que vayan que eso no esta bien ...*” (Facilitadora B.Q.F. 2020).

Previo a ello, se utiliza la técnica de observación, porque le permite detectar los indicadores de la violencia a través de los rasgos físicos y la forma como viste la persona.

Por otro lado, las emociones son señales de alerta que le ayudan a las Facilitadora en Acción acercarse a la víctima de violencia, porque expresan cambios fisiológicos y conductuales como la tristeza, el llanto, el miedo, el aislamiento, entre otras emociones. Para Gil (2014) las emociones son fuerzas ciegas e irracionales que arrastran al sujeto sin que él pueda hacer nada para controlarlas.

Una vez identificada a la persona víctima de violencia, las Facilitadoras en Acción manifiestan brindarle información acerca de los servicios del CEM y la línea 100; luego proceden a llenar la ficha de derivación del caso, señalando el tipo de violencia, el nombre de la persona afectada y el teléfono, luego pasan a realizar el acompañamiento respectivo para la atención correspondiente, si en ese momento la víctima decide realizar la denuncia.

### c) Cumplimiento de funciones sobre casos reportados

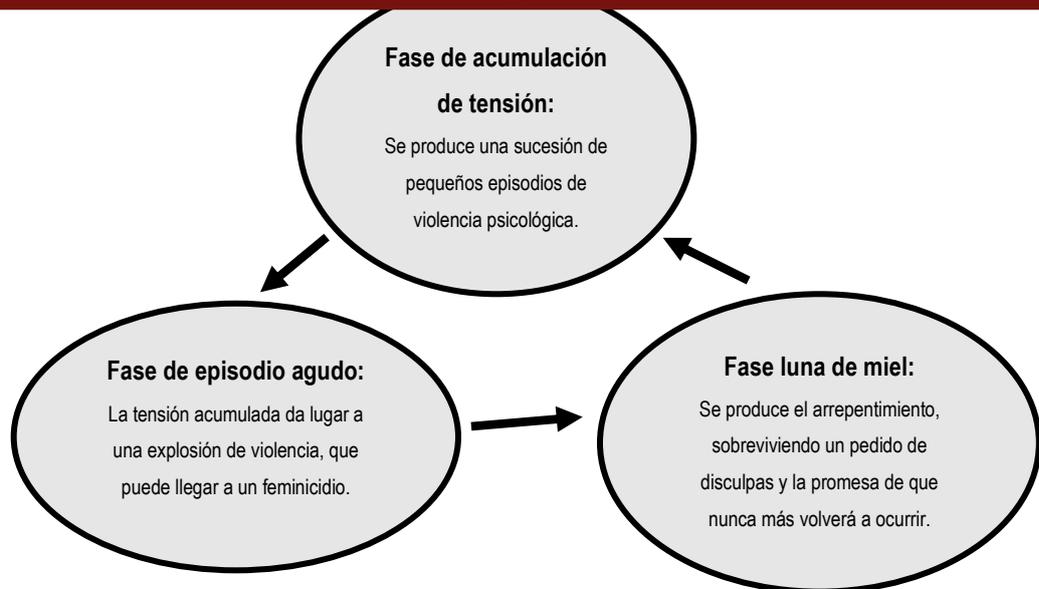
Cada actor social cumple diversas funciones a nivel personal, familiar y social. En ese entender, la función viene a ser el propósito o la tarea que se le atribuye a un individuo de acuerdo a sus capacidades propias dentro de su ámbito donde se encuentra.

En la Figura 8, apreciamos el *cumplimiento de funciones o casos reportados* que realizan las Facilitadoras en Acción durante sus intervenciones. La acción es una de las funciones más importantes que vienen desarrollando las mismas, que consiste en “identificar y derivar casos de violencia familiar y sexual a los CEM y centros especializados de atención” (PNCVFS - MIMDES, 2011).

Las entrevistadas manifiestan que, durante sus intervenciones en las campañas casa por casa, realizan visitas a los domicilios de las zonas focalizadas por el CEM Puno, con la finalidad de aplicar una cartilla - cuestionario en el marco de la prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y brindar información acerca de los servicios del CEM y la línea 100 para que busquen ayuda.

Las personas víctimas de violencia que son intervenidas toman la decisión de hacer la denuncia sobre el caso al CEM Puno y a otras instituciones especializadas. Esa toma de decisiones les ayudó a mejorar su vida personal y familiar de manera positiva, evitando el círculo vicioso de la violencia. Sabemos que el círculo vicioso de la violencia trae como consecuencia la muerte, tipificada por ley como feminicidio, homicidio o asesinato.

Corsi (1994) sostiene que el círculo vicioso de la violencia está constituido por tres fases, como podemos observar en la siguiente figura:



*Figura 11* Ciclo de la Violencia Intrafamiliar

Fuente: Elaboración propia, 2021, según Corsi (2002).

Llamar a la línea 100 y realizar el acompañamiento a las víctimas de violencia, son las estrategias que realizan las Facilitadoras en Acción, con mayor preponderancia para lograr la función de derivar los casos de violencia familiar y sexual al CEM Puno. Otra de las estrategias es hacer visitas domiciliarias para hacer el seguimiento de los casos y además realizan llamadas telefónicas para continuar con la sensibilización a las personas que no realizaron la denuncia por violencia.

#### **d) Autovaloración de trabajo impartido**

En esta sección se realiza el análisis y discusión de los resultados en torno a la *autovaloración del trabajo impartido* que realizan las Facilitadoras en Acción.

Es importante enfatizar la autovaloración respecto al trabajo que vienen desarrollando las Facilitadoras en Acción. Según Escámez et al. (2007) la autovaloración se refiere a la organización de las connotaciones afectivas, tanto negativas como positivas que son expuestas cuando un individuo tiene que responder a la pregunta; ¿quién soy yo?

Las entrevistadas se autovaloran asumiendo estar bien preparadas, porque aprendieron bastante en las capacitaciones que recibieron del área de promoción del CEM Puno, como se puede apreciar en el testimonio siguiente:

*“Hemos participado en las charlas brindadas por el Centro Emergencia Mujer a las voluntarias que asumimos esta responsabilidad para apoyar, brindar información y derivar al Centro Emergencia Mujer a las personas que sufren de violencia familiar, género, psicológica o sexual; ya que estamos preparadas para identificar los casos conversando o usando el toxímetro”* (Facilitadora C.I.G.M. 2020).

Durante las tres etapas de fortalecimiento de capacidades, los temas que se desarrollaron estuvieron relacionados a las necesidades de la población, lo cual les permitieron intervenir de manera especializada con las personas vulnerables a la violencia.

Las entrevistadas manifiestan que participaron, en la mayoría de las sesiones de capacitación, porque consideraron que eran muy importantes e imprescindibles conocer a profundidad los temas programados, con el propósito de apoyar a las personas que se encuentran en situación de violencia.

#### **4.1.3. Cambio de comportamiento social de las Facilitadoras en Acción**

##### **a) Conocimiento e influencia en la Facilitadora, pareja, hijos y familia**

La figura 12 da cuenta del cambio de comportamiento social de las Facilitadoras en Acción, donde enfatiza el *conocimiento e influencia de estas, como pareja, hijos y familia*.

La participación de las Facilitadoras en Acción influye en el comportamiento social del entorno familiar, directamente en los hijos, en la pareja y en los familiares; por eso, es muy importante conocer el nivel de influencia del comportamiento social de cada uno de los miembros que constituye la familia de la Facilitadora en Acción. Para Lahoz (2013) el ambiente familiar influye de manera decisiva en la personalidad del sujeto. Las relaciones entre los miembros de la casa determinan valores, afectos, actitudes y modos de

ser que el niño va asimilando desde que nace. Por eso, la vida en familia es un eficaz medio educativo al que debemos dedicar tiempo y esfuerzo.

La participación en el Programa de Facilitadoras en Acción fue un rol muy importante que asumió la entrevistada en el CEM Puno porque esa labor influyó de manera positiva en los hijos del grupo mayoritario de las mismas.

*“Mis hijos, felizmente nunca han visto violencia, por eso ellos son felices...”*  
(Facilitadora Y.E.D.M. 2020).

Este testimonio expresa la condición de una familia saludable y alejada de la violencia intrafamiliar. Los integrantes como los padres e hijos son felices porque viven en una relación donde se cultiva la paz. Este tipo de familia ha logrado, con la formación de Facilitadoras en Acción, donde las líderes voluntarias decidieron pertenecer al Programa. Siendo jóvenes inician con la convivencia con su pareja, sin hijos, algunas en estado de gestación, esperando su primer hijo/a. El proceso de capacitación que recibieron fue una gran oportunidad para ellas porque les ayudó a prevenir la violencia al interior de su familia.

*“... mi esposo es tranquilo, no es violento, con todo lo que se, yo he compartido sobre las capacitaciones que he recibido...”* (Facilitadora M.V.L.CH. 2020). Las capacitaciones que recibieron las Facilitadoras en Acción, han tenido un impacto positivo en los miembros de la familia. Las entrevistadas manifiestan haber realizado las réplicas con sus parejas (esposo o conviviente). Después de cada sesión de capacitación, con la finalidad de mejorar su relación, con el propósito de lograr una familia sólida y alejada de la violencia intrafamiliar.

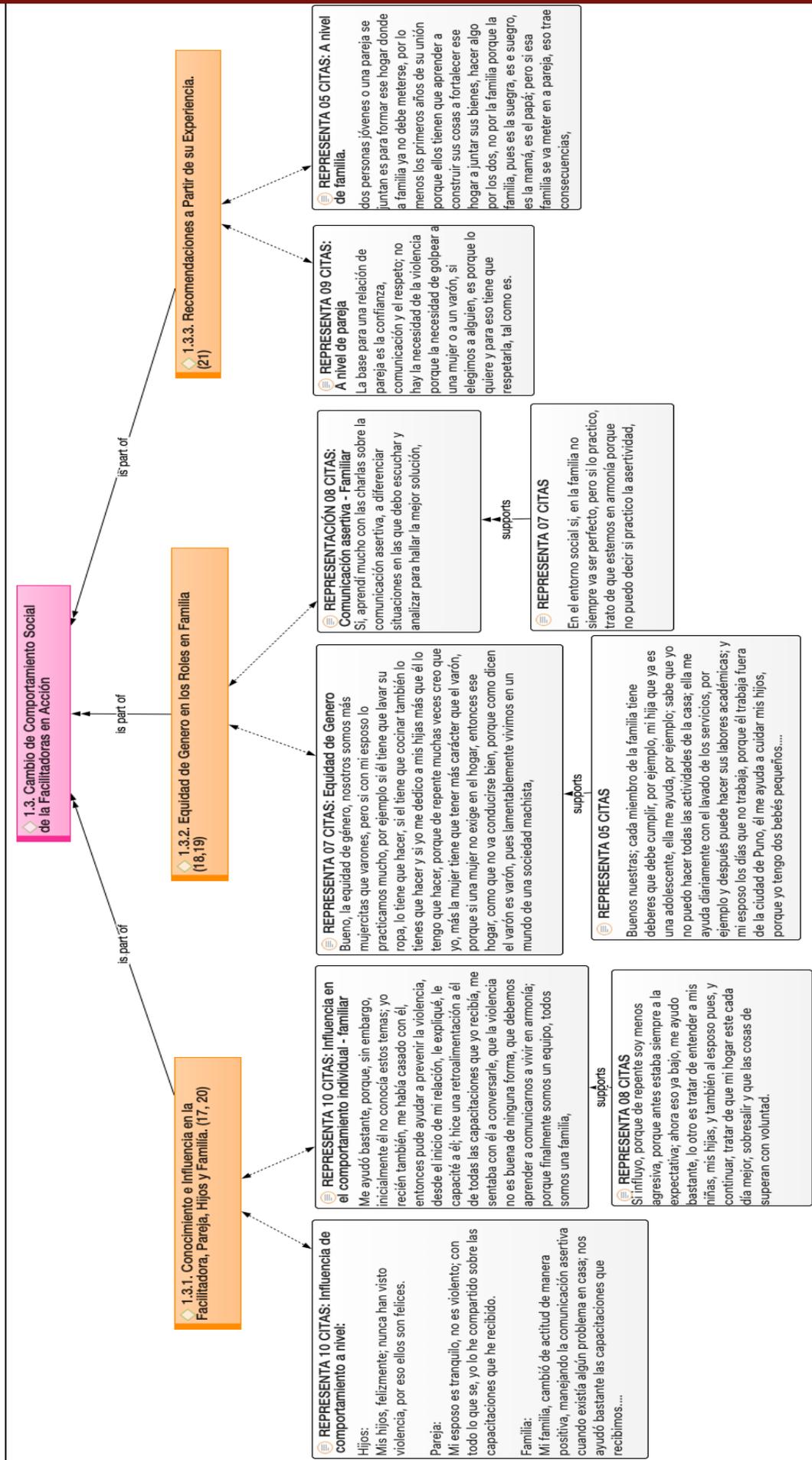


Figura 12. Red Semántica del Cambio de Comportamiento Social de las Facilitadoras en Acción frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integranes del Grupo Familiar

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los datos procesados y analizados en el programa informático Atlas.ti (febrero, 2021).

*“... me ayudó bastante, porque ..., inicialmente él no conocía estos temas; yo recién también me había casado con él, entonces pudo ayudar a prevenir la violencia, desde el inicio de mi relación, le expliqué, le capacité a él; hice una retroalimentación a él de todas las capacitaciones que yo recibía, me sentaba con él a conversarle, que la violencia no es buena de ninguna forma, que debemos aprender a comunicarnos, a vivir en armonía, porque finalmente somos un equipo, todos somos una familia...”* (Facilitadora S.R.A.M. 2020).

Durante la pandemia, que sigue latente y atentando contra la salud humana, desde el 2020 hasta la actualidad; muchas familias comenzaron a buscar estrategias para sobrevivir, una de ellas fue agruparse en familias extensas para compartir los gastos de la canasta básica en las familias. Ante esta situación, se produjo violencia en muchas familias a nivel mundial.

La participación de las Facilitadoras en Acción influyó de manera positiva en sus familias. *“... mi familia cambió de actitud de manera positiva, manejando la comunicación asertiva cuando existía algún problema en casa, nos ayudó bastante las capacitaciones que recibimos...”* (Facilitadora M.V.Q.P. 2020). Esa actitud fue fortalecida por las Facilitadoras en Acción durante la pandemia de manera permanente para evitar la desesperación y, por ende, la violencia intrafamiliar.

Algunas entrevistadas expresan del cómo les influyó a ellas mismas, aduciendo de que anteriormente ellas eran agresivas ante una situación de problema cuando les afectaba. Desde que formaron parte del grupo de Facilitadoras en Acción, ellas empezaron a cambiar y a tomar conciencia de sus actos; ellas manifiestan que las capacitaciones permanentes que recibieron en el marco de la prevención de la violencia les ayudaron bastante en el manejo de emociones expresados en el cambio de comportamiento social positivo.

#### **b) Equidad de género en los roles en la familia**

*La práctica de la equidad de género en la familia es muy importante. Deben practicar todas las familias del mundo para vivir en una sociedad*

libre de violencia. Una de las causas de la violencia es justamente las inequidades de género.

Las capacitaciones que recibieron las Facilitadoras en Acción fueron estrategias muy importantes para el desarrollo personal de sí mismas, poniendo en práctica diversos temas en el marco de la prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Las entrevistadas consideran que el tema más importante que les ayudó a mejorar la relación con los miembros de sus familias es el tema de la equidad de género.

*“... cada miembro de la familia tiene deberes que ... cumplir, por ejemplo, mi hija que ya es una adolescente me ayuda, por ejemplo, sabe que yo no puedo hacer todas las actividades de la casa; ella me ayuda diariamente con el lavado de los servicios, por ejemplo y después puede hacer sus labores académicas; y mi esposo los días que no trabaja, porque él trabaja fuera de la ciudad de Puno, él me ayuda a cuidar mis hijos, porque yo tengo dos bebés pequeños...”* (Facilitadora B.Q.F. 2020).

El Plan Nacional de Igualdad de Género MIMP (2012) define, que la equidad de género se refiere a la distribución justa de tareas entre varones y mujeres, de las oportunidades, los recursos y los beneficios para alcanzar el pleno desarrollo y la vigencia de los derechos humanos.

Otro tema importante que se considera importante es la comunicación asertiva, porque las mismas reconocen que aprendieron a comunicarse con su entorno familiar y social, utilizando una comunicación adecuada, que se caracteriza, mensaje adecuado que no contenga palabras que generen violencia, con un tono de voz adecuado y respetando el espacio y el entorno que le rodea. A veces los actores sociales consideran que comunicarse es hablar, decir algo, sin tener cuidado, sin medir las consecuencias que puede generar ese mensaje con el receptor; entonces, la comunicación asertiva cumple un rol muy importante para insertar la equidad de género en las familias de la sociedad.

Según Mantilla (2002) la comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable.

Sin embargo, en la región de Puno, la cultura machista es un mal que todavía se encuentra enraizada en las familias de la región. Las Facilitadoras en Acción tomaron la decisión de cambiar de manera positiva en sus familias, con la finalidad de prevenir la violencia, cultivando la práctica de la equidad de género, la comunicación asertiva, las consecuencias de la violencia y otros temas que ayudan a romper la cultura machista en la sociedad.

### **c) Recomendaciones a partir de su experiencia**

La experiencia es un aprendizaje que realiza el individuo de acuerdo a su realidad en el entorno familiar y social. En la figura 12, se observan las *recomendaciones a partir de la experiencia* de las Facilitadoras en Acción. Se identifican las recomendaciones que brindan las entrevistadas a los individuos durante sus intervenciones en lo cotidiano y en las campañas casa por casa.

Un grupo mayoritario de Facilitadoras en Acción, antes de involucrarse en el Programa, fueron víctimas de violencia por su pareja y algunas por un familiar; sin embargo, ellas tomaron la decisión de cambiar la situación en la que les tocó vivir, buscando ayuda a las instituciones que brindan atención, logrando mejorar y cesar los actos de violencia. Producto de esa experiencia, la mayoría de ellas se comprometieron en ayudar a otras mujeres que están viviendo la misma situación de violencia.

Las entrevistadas manifiestan que, desde que pertenecieron al CEM Puno, Programa de Facilitadoras en Acción se capacitaron en diversos temas para la prevención de la violencia durante tres años consecutivos. Esto les

ayudó bastante para tomar decisiones con el propósito de mejorar la relación con su pareja, con sus hijos y con su familia.

“... la base para una relación de pareja es la confianza, comunicación y el respeto, no hay la necesidad de la violencia porque la necesidad de golpear a una mujer o a un varón, si elegimos a alguien, es porque lo quiere y para eso tiene que respetarla tal como es...” (Facilitadora J.P.A. 2020).

Estas recomendaciones son expresiones que la mayoría de las Facilitadoras en Acción sostienen porque consideran que nada justifica la violencia en la familia, enfatizando que es muy importante el respeto, la comunicación asertiva y la confianza.

## 4.2. Expectativas de las Facilitadoras en Acción sobre el CEM

### a) Expectativas antes de ser Facilitadora en Acción

En la figura 13, se observan, las *expectativas antes de ser Facilitadora en Acción*. Las entrevistadas señalan tener dos grupos de expectativas principales: La primera se divide en el fortalecimiento de capacidades y la construcción de una casa refugio (infraestructura) y la segunda en la sobre expectativa.

En el primer grupo, referente a las expectativas de adquirir conocimiento y luego apoyar a mujeres víctimas de violencia familiar, la mayoría de entrevistadas tuvieron la expectativa de capacitarse e informarse sobre temas de violencia contra las mujeres con la finalidad de poder apoyar y orientar a las personas vulnerables de la sociedad. En ese sentido, Turienzo (2018) señala que la perspectiva cognitiva hace referencia a las formas de procesamiento de la información en situaciones de socialización y compartir información, tratando de considerar cómo los individuos interpretamos, categorizamos, recordamos y transformamos conocimientos a fin de socializar los conocimientos aprendidos.

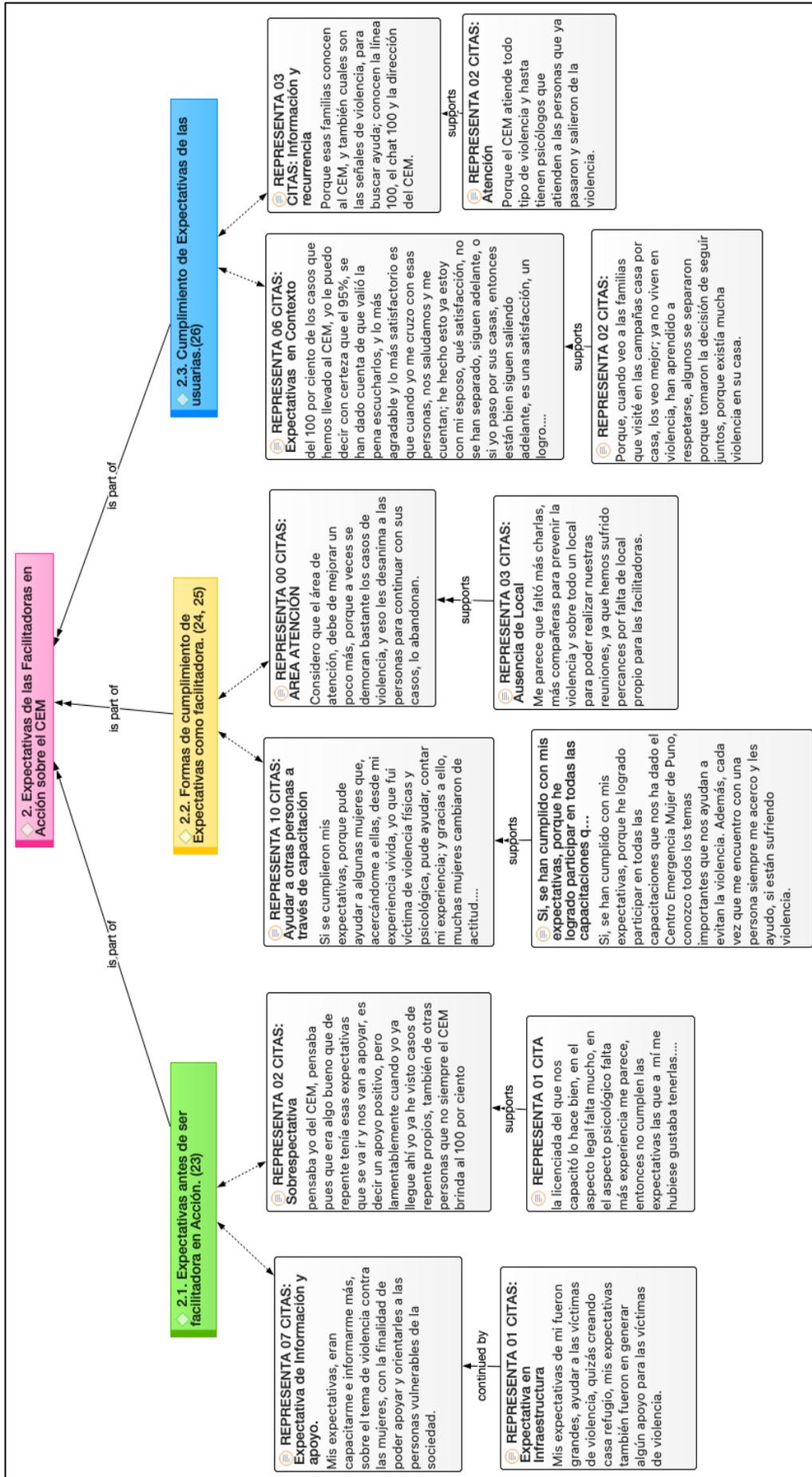


Figura 13 Red Semántica Expectativas de las Facilitadoras en Acción frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.  
Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los datos procesados y analizados en el programa informático Atlas.ti (febrero, 2021).

El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA, tiene como finalidad diseñar y ejecutar acciones y políticas de atención, prevención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia familiar y sexual, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población.

Otra expectativa generada por las mujeres voluntarias antes de ser Facilitadoras en Acción tiene que ver con la construcción de una casa refugio con el objetivo de apoyar a aquellas víctimas de violencia familiar y separarlos de su agresor. Dentro de los lineamientos del programa en el país se cuenta con hogares de refugio temporal y la región de Puno no cuenta con esta infraestructura. Los Hogares de refugio temporal son lugares de acogida temporal para mujeres víctimas de violencia que se encuentren en situación de riesgo de feminicidio o peligro de su integridad y/o salud física o mental por dicha violencia, así como para sus hijos e hijas víctimas de violencia en su entorno familiar. Los Hogares brindan protección, albergue, alimentación y atención multidisciplinaria especializada desde una perspectiva de género, de acuerdo a las necesidades específicas, propiciando el cese de la violencia y facilitando un proceso de atención y recuperación integral que permita la recuperación a la sociedad. Para hacer uso de estos hogares, es elemental cumplir con los procedimientos establecidos por el programa (MIMP, 2016).

Por otro lado, un grupo minoritario manifiesta una sobre expectativa con el programa, señalando que no cumplieron sus expectativas en el CEM - Puno, porque no brinda al 100% la atención, teniendo un descontento con las áreas de servicios como psicología y legal, señalando que les falta experiencia y un mejor trato a las usuarias. Dentro del círculo de atención que brinda el Programa, estos servicios son clave para dar un soporte emocional y legal a las víctimas y que ellas sientan el respaldo de la institución. Según Drucker (1989) la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a costear. Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utiliza cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- a) **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la institución que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura.
- b) **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible.
- c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar un servicio rápido.
- d) **Empatía:** Significa la disposición ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.

Creemos que todo servidor público debe manejar las habilidades blandas y las dimensiones propuestos por Druker. Esto permitirá tener un servicio eficaz y de calidad donde el usuario tendrá la satisfacción plena y la confianza a donde recurrir. Así mismo quiero mencionar que esta es una expectativa antes de ser Facilitadora en Acción. A continuación, veremos las diferentes formas donde el programa cumple con las expectativas de las mismas.

#### **e) Formas de cumplimiento de expectativas como Facilitadora en Acción**

Como resultado de las entrevistas realizadas sobre el aspecto de las expectativas, en el presente items veremos *las formas de cumplimiento de expectativas* de las Facilitadoras en Acción en el CEM. En la figura 13, un grupo mayoritario de entrevistadas sostiene que el Centro Emergencia Mujer de Puno contribuyó con el cumplimiento de las expectativas de las Facilitadoras en Acción con la finalidad de poder ayudar a las mujeres que sufren violencia intrafamiliar.

Según Turienzo (2018) las expectativas son una propiedad innata en el ser humano. Se aplica en el plano personal, en la familia, en la sociedad y en las organizaciones e instituciones de cualquier índole. La satisfacción de las Facilitadoras en Acción es poder ayudar a otras mujeres en situación de violencia familiar. En las expectativas personales, fueron cumplidas como se manifiesta: “...*si se cumplieron mis expectativas por que pude ayudar a algunas mujeres acercándome a ellas...desde mi experiencia vivida yo que fui*

*víctima de violencia física y psicológica, pude ayudar contando mi experiencia y gracias a ello muchas mujeres cambiaron de actitud...”* (Facilitadora M.N.C.C. 2020).

Además, las Facilitadoras en Acción reconocen que sus expectativas fueron cumplidas con el apoyo del CEM – Puno por dos factores: Primero, por las sesiones de capacitación que recibieron por parte de la promotora, segundo, porque el Centro de Emergencia Mujer les permitió llegar a cada una de las mujeres que sufren de violencia familiar.

Por otro lado, una minoría de las entrevistadas manifiestan su preocupación en cuanto a los servicios de atención que ofrece el CEM, refiriéndose a la demora de los casos legales ante las diferentes instancias judiciales. Muchos casos fueron abandonados justamente por esta causa. A esta dificultad se suma también que, durante el mes de marzo del 2020, todos los casos atendidos por las instituciones públicas tuvieron una demora en las atenciones, por el tema de la Emergencia Sanitaria declarado por el Gobierno a nivel nacional y por las repetidas cuarentenas focalizadas en la ciudad de Puno.

Finalmente, otro grupo minoritario sostienen que existe la necesidad de que el CEM – Puno, a través del área de promoción, capacite a más mujeres de las diferentes organizaciones sociales de la ciudad con la finalidad de continuar con la prevención contra todo tipo de maltrato hacia la mujer e integrantes del grupo familiar. A esto también se suma la necesidad de que el área de promoción debe contar con una local propio y amplio para las capacitaciones a las Facilitadoras en Acción.

#### **f) Cumplimiento de expectativas de las usuarias intervenidas**

*El cumplimiento de las expectativas de las Facilitadoras en Acción se muestra en la figura 13, donde un grupo mayoritario de entrevistadas considera que sí se cumplieron sus expectativas, porque ayudaron a un gran número de parejas en situaciones de violencia. Manifiestan de la siguiente manera “... del 100 por ciento de los casos que hemos llevado al CEM, yo le puedo decir con certeza que el 95%, se han dado cuenta de que valió la pena escucharlos, y lo más agradable y lo más satisfactorio es que cuando yo me cruzo con esas*

*personas, nos saludamos y me cuentan...he hecho esto ya estoy con mi esposo, qué satisfacción, no se han separado, siguen adelante, o si yo paso por sus casas, entonces están bien, siguen saliendo adelante, es una satisfacción, un logro...”(Facilitadora M.V.Q.P. 2020).*

La teoría de las expectativas de Víctor Vroom en Turienzo (2018) explica cómo las personas actuamos motivado por las expectativas que tenemos de los resultados que vamos a obtener al realizar determinada acción. Los seres humanos, y sus continuas necesidades de crecimiento a nivel personal, familiar, laboral y social, actuamos motivados por ciertas metas que establecemos para la consecución de nuestros proyectos de vida. Por este motivo, las acciones que realicemos vendrán condicionadas por la expectativa del resultado que derivará de la conducta de uno mismo y del grupo.

En relación a lo expuesto, las Facilitadoras en Acción realizaron las campañas casa por casa, siendo una estrategia de intervención para la prevención y detección de la violencia familiar y sexual; la estrategia les permitió, la detección de posibles casos de violencia familiar, así como la oportunidad de brindar ideas fuerza en relación a la importancia de la prevención de la violencia, a partir del señalamiento de las consecuencias y de su impacto en la vida de las personas violentadas. Estas campañas sirvieron como estrategia, para que las Facilitadoras en Acción cumplan con sus expectativas y puedan sentirse satisfechas a nivel personal y comunal, tal como se puede comprobar en el siguiente testimonio, “...por que, cuando veo a las familias que visité en las campañas casa por casa, lo veo mejor; ya no viven en violencia, han aprendido a respetarse, algunos se separaron por que tomaron la decisión de seguir juntos, porque existía mucha violencia en su casa...” (Facilitadora Y.E.D.M. 2020). Como se observa existe un impacto positivo en el trabajo de las Facilitadoras en Acción.

Las Facilitadoras en Acción, después de ser capacitadas, realizan la réplica con la población, con la finalidad de informar sobre las causas y consecuencias que genera la violencia. Durante las capacitaciones ellas informan sobre el uso del toxímetro, que es la herramienta digital, que sirve para detectar las señales

de alerta de la violencia de género en su relación de pareja, es decir si una persona es víctima de violencia, para que reciba la ayuda oportuna.

Además, informan y hacen uso de las siguientes redes sociales del MIMP, como se observa en el siguiente testimonio; “...*las familias conocen el CEM y también cuales son las señales de violencia, para buscar ayuda, conocen la línea 100, chat 1000 y la dirección del CEM...*” (Facilitadora R.A.P. 2020).

Según el MIMP (2014) existen varios servicios de atención, entre las más importantes podemos señalar a:

La **Línea 100** es un servicio telefónico gratuito de información, orientación, consejería y soporte emocional que ayuda a identificar si es afectada o involucrada en hechos de violencia familiar o sexual. Te permite responder interrogantes, aclarar dudas y motivar acciones para solucionar el problema. Línea 100 puede derivar los casos más graves, reportándolos a los CEM o la Línea 100 en Acción, quienes validarán la información con una visita a la o las personas afectadas para insertarlas en los servicios especializados del CEM.

El **Chat 100** es un servicio personalizado por internet y en tiempo real del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Trabaja con profesionales especializados en información y/u orientación psicológica para identificar situaciones de riesgo de violencia en las relaciones de enamoramiento y/o noviazgo. También atiende a personas afectadas por violencia familiar y sexual. La finalidad es prevenir situaciones de riesgo y violencia física, sexual o psicológica.

En cuanto a las oficinas de atención, los **Centros de Emergencia Mujer** son servicios públicos especializados y gratuitos de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Para procurar la recuperación del daño sufrido, los CEM brindan orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y asistencia social.

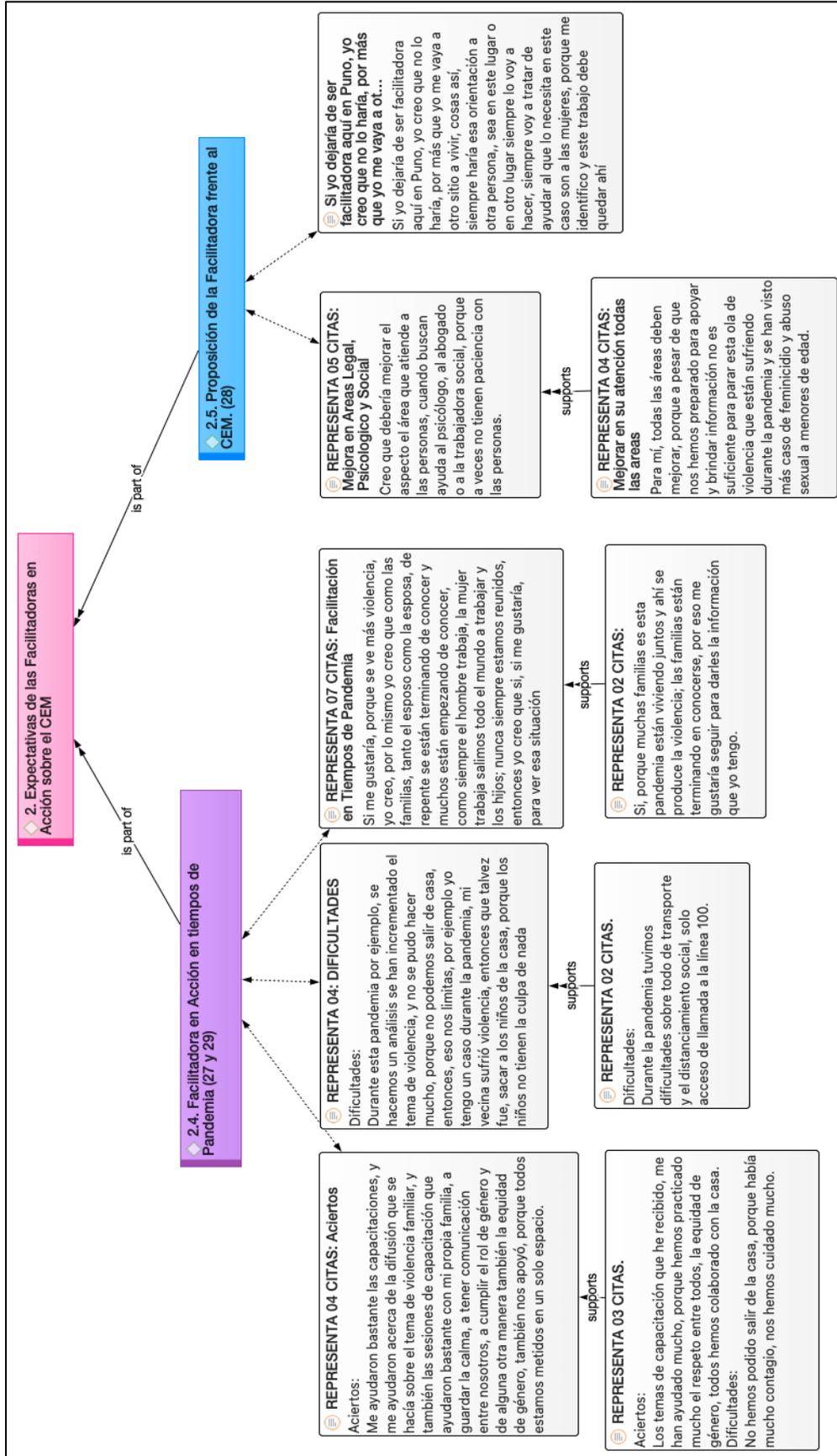
Todos estos servicios ayudaron, a las Facilitadoras en Acción a cumplir con sus expectativas a nivel personal y social, por ello, se sienten satisfechas de haber participado en el Programa del CEM Puno que les permitió cumplir parte de sus objetivos personales, el de poder ayudar a las personas sin recibir nada a cambio.

#### **g) Facilitadora en Acción en tiempos de pandemia**

En relación a las *Facilitadoras en Acción en tiempos de pandemia*, en la figura 14, se observa que un grupo importante de las entrevistadas manifiestan que sus conocimientos aprendidos en las sesiones de capacitación les ayudó en el uso, manejo y control de emociones con su pareja e hijos, previniendo cualquier tipo de violencia, tal como se comprueba en la siguiente entrevista.

*” ...me ayudaron bastante las capacitaciones, y me ayudaron acerca de la difusión que se hacía sobre el tema de violencia familiar, y también las sesiones de capacitación que ayudaron bastante con mi propia familia, a guardar la calma, a tener comunicación entre nosotros, a cumplir el rol de género y de alguna otra manera también la equidad de género, también nos apoyó, porque todos estamos metidos en un solo espacio...”* (Facilitadora B.Q.A.2020).

La actual pandemia ocasionada por el virus Sars-Cov-2, es responsable de la enfermedad de COVID-19. El Perú y el mundo enfrentan en estos momentos diversas situaciones negativas en la salud, economía, educación, etc. Además, el fallecimiento de personas es cada vez más. En el Perú, hasta el 02 de mayo del presente año, se cuenta con 62,126 fallecidos por causa del COVID 19. En la región de Puno, tenemos 1733 fallecidos. Según MINSA (2021) el aumento es cada vez mayor. Todo hace indicar que estas cifras irán en positivo, peor aún con las nuevas variantes de este virus.



comFigura 14 Red Semántica Expectativas de las Facilitadoras en Acción frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los datos procesados y analizados en el programa informático Atlas.ti (febrero, 2021).

Frente a esta situación, el gobierno declaró el Estado de Emergencia Nacional y dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena). Hasta la fecha son más de 415 días que se declaró el Estado de Emergencia y otras restricciones. La Inmovilización Social Obligatoria en las diferentes regiones del país fue una de las medidas más urgentes que tomó el gobierno, lo que hace que las familias estén en sus casas o realizando trabajo remoto. El encierro, la restricción de movilidad, la incertidumbre, el estrés y la presión por la situación económica, la educación a distancia de manera improvisada, entre otros factores, causan situaciones difíciles para los miembros de la familia en distintos contextos

A pesar del encierro, las entrevistadas señalan que las capacitaciones que recibieron en diferentes temas fueron muy importantes y valiosas, porque les ayudaron con sus hijos, pareja y familia al poner en práctica los conocimientos adquiridos para afrontar el confinamiento. Un tema que resalta, según las entrevistadas, es la práctica de la equidad de género, es decir, cada miembro de la familia cumple su papel o rol dentro de la vida familiar. Según la UNICEF (2018) la igualdad de género implica que las mujeres y los hombres, las niñas y los niños, tengan los mismos derechos, los mismos recursos, las mismas oportunidades y la misma protección.

En cuanto a las dificultades, una parte de las Facilitadoras en Acción señaló que la pandemia les limitó realizar el trabajo ad honorem de manera presencial, porque no les permite tener contacto físico con las personas que necesitan apoyo o ayuda. Sin embargo, continuaron apoyando a las personas que sufren violencia de su entorno, pero de manera virtual, derivando los casos de violencia llamando a la Línea 100.

Durante esta coyuntura, se programaron las cuarentenas obligatorias para frenar la propagación del COVID19, que obedecen a políticas de Estado. Sin embargo, el problema de violencia familiar se incrementó a nivel nacional y regional, provocando en las víctimas el riesgo, porque lamentablemente los agresores se encuentran en el mismo hogar. La violencia familiar en este contexto presenta algunas variantes. Los maltratadores pueden amenazar con echar a sus víctimas a la calle para que se enfermen. Al estar aislados, también

tienen oportunidad de retener recursos financieros o asistencia médica. La crisis actual también dificulta que las víctimas busquen ayuda.

La multiplicación de casos de violencia familiar en tiempos de pandemia llegó a 40,705 mil casos a nivel nacional de enero a marzo del presente año y en la región de Puno alcanzó a 1,167 casos atendidos por los CEM de la región de Puno (MIMP, 2014). Frente a esta situación, las Facilitadoras en Acción tienen las expectativas de poder contribuir a la reducción de estos índices a través de las campañas virtuales.

#### **h) Proposición de la Facilitadora en Acción frente al CEM**

Así como en las subcategorías anteriores, en la figura 14, se observa *la proposición de las Facilitadoras en Acción frente al Centro de Emergencia Mujer*, donde una parte de las entrevistadas manifiestan que las áreas de atención como psicología, social y legal deben mejorar en cuanto a su atención con las usuarias, es decir, la interrelación entre la usuaria y los profesionales de atención muchas veces no satisface las expectativas de las Facilitadoras en Acción.

El CEM – Puno está constituido por dos áreas: El área de atención y el área de promoción y prevención. El primero está conformada por 01 admisionista, 02 psicólogos, 02 trabajadoras sociales y 02 abogados; y el segundo lo constituyen 02 promotores (sociólogos de profesión) y 04 profesionales de la estrategia comunitaria (01 coordinadora mentora, 01 profesional de HPI, 01 profesional de empoderamiento económico y 01 psicóloga comunitaria). Esto demuestra que el número de profesionales en el área de atención es reducido, por lo que los profesionales del área de legal, psicología y social no se abastecen, por el mismo hecho de que carga laboral excede las probabilidades de una atención efectiva.

Por la coyuntura, el área de atención viene brindando el servicio de forma mixta, es decir, de manera presencial y remota; y los profesionales del área de promoción y prevención vienen realizando el trabajo de forma remota; con la finalidad de evitar la propagación del contagio del COVID19. Frente a esta coyuntura, la Línea 100 se convirtió en el servicio más usado por las usuarias, por la rapidez en su atención.

Otro punto para resaltar es la perseverancia que muestran las Facilitadoras en Acción para continuar con la labor de poder ayudar a las víctimas de violencia familiar; esta acción solidaria no tiene fronteras, como se constata en el siguiente testimonio:

*“...Si yo dejase de ser Facilitadora en Acción aquí en Puno, yo creo que no lo haría, por más que yo me vaya a otro sitio a vivir, cosas así, siempre haría esa orientación a otra persona, sea en este lugar o en otro lugar siempre lo voy a hacer, siempre voy a tratar de ayudar al que lo necesita en este caso son a las mujeres, porque me identifico y este trabajo debe quedar ahí...”*  
(Facilitadora E.I.L.A. 2020).

Se concluye que el trabajo de las Facilitadoras en Acción se basa en tres estrategias importantes: prevención y promoción, participación comunitaria y trabajo en redes. Estas son las estrategias que desarrollan los procesos de Formación de las Facilitadoras en Acción, orientándolas para asumir un rol activo y de corresponsabilidad, basándose en el supuesto de que el proceso de cambio influye en la adquisición de conocimientos apropiados y en promover el cambio de actitudes, creencias y valores tanto a nivel personal como social; cuando se habla del nivel personal, se hace referencia a los propios derechos, responsabilidades y obligaciones; constituyéndose estos en una condición previa para una ciudadanía responsable; y el nivel social es influido de manera directa por el nivel personal.

## CONCLUSIONES

- La intervención del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual logró como resultado de las Facilitadoras en Acción el cambio positivo en el comportamiento social en sus tres dimensiones: a nivel personal, familiar y social. La primera se refiere a la Facilitadora en Acción que logró capacitarse durante tres años consecutivos, iniciando desde la etapa de formación, reforzamiento y especialización. Los temas que se desarrollaron identifican las señales de alerta y temas que tienen relación con la prevención de la violencia. La segunda dimensión constituye: la pareja, los hijos y los demás miembros de la familia y, finalmente; la tercera dimensión se refiere a las personas que son víctimas de violencia que han sido intervenidas y acompañadas por la Facilitadora en Acción para ser orientadas y derivadas a las instituciones que brindan el servicio de atención.
- Las expectativas de las Facilitadoras en Acción se dieron de dos formas: La primera estuvo relacionada a la esperanza de adquirir conocimientos referidos a temas de prevención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar con la finalidad de defenderse a sí mismas de su agresor, y apoyar y orientar a las personas más vulnerables de la sociedad. Además, sugieren las mismas que se implemente una casa refugio con el objetivo de albergar a las víctimas de violencia familiar para aislarla de su agresor. Finalmente, la segunda forma hace referencia a la sobreexpectativa del servicio de atención del CEM Puno, señalando que los profesionales del área de atención no cumplen al 100% en la atención especializada por falta de experiencia y un mejor trato a las usuarias. En este sentido, la mayoría de las Facilitadoras en Acción cumplieron con sus expectativas respecto al Centro Emergencia Mujer de Puno.



## RECOMENDACIONES

Finalizado el proceso de investigación, a partir de los hallazgos encontrados, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Con el objetivo de profundizar el conocimiento sobre la problemática estudiada, se recomienda impulsar investigaciones referidas al comportamiento social de mujeres lideresas voluntarias que realizan la participación comunitaria en los diferentes programas sociales como: El Programa JUNTOS, Programa Nacional PAIS, Programa de Vaso de Leche, entre otros.
- En relación al tema de expectativas, se recomienda investigar ampliando la cobertura de dos zonas de intervención, divididas por la lengua materna (quechua y aymara), con el propósito de identificar las diferencias de las beneficiarias del PNCVFS, de los CEM de la región de Puno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramovich, V., & Pautassi, L. (2006). Dilemas actuales en la resolución de la pobreza: El aporte del enfoque de derechos. *Jornadas Justicia y Derechos Humanos: Políticas Públicas Para La Construcción de Ciudadanía, En El Marco Del Seminario Taller*, 1–40. [https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos\\_economicos\\_sociales\\_culturales\\_pp/D.2.%20Dilemas\\_actuales\\_en\\_la\\_resolucion\\_de\\_la\\_pobreza\\_El\\_aporte\\_del\\_enfoque\\_de\\_derechos.pdf](https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos_economicos_sociales_culturales_pp/D.2.%20Dilemas_actuales_en_la_resolucion_de_la_pobreza_El_aporte_del_enfoque_de_derechos.pdf)
- Adrianzén, I. (2014). *!Alto! Problema de Violencia Contra la Mujer* (L. Suárez, Ed.; Primera Edición). Fondo Editorial USMP.
- Ardila, R., Pérez, A., & Gutierrez, G. (2005). Psicología Aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37(3), 1–22. <https://www.scribd.com/document/277021739/ARDILES-Psicologia-Aprendizaje-Review>
- Aristóteles. (1988). *Política* (Gredos, S. A.).
- Ballardo, R. (2015). *El capital social desarrollado por el Programa de Formación de Facilitadoras en Acción mediante la capacitación del Centro Emergencia Mujer - Tingo María, 2012-2013*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Escuela de Post Grado.
- Bandura, A. (1988). Fundamentos Sociales del pensamiento y la acción: Una teoría cognitiva social. *Behaviour Change*, 5(1), 37–38. <https://doi.org/10.1017/s0813483900008238>
- Belém do Pará. (1994). *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará.”*
- Bovea, L., Durango, A., & Heras, Y. (2017). *Colectivos Juveniles como herramientas facilitadoras para el cambio social en Colombia: Una mirada hacia las ciudades de Barranquilla, Medellín y Bogotá*. Universidad del Norte.
- Camarero, G. (2005). Violencia domestica: una introducción desde la criminología. *Revista Del Ministerio Fiscal, ISSN 1135-0628, N°. 13, 2005, Págs. 189-242, 13, 189–242*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1963534>
- Carrillo, A. (2018, December 20). *Comportamiento social: definición y teorías explicativas*. <https://psicologiymente.com/social/comportamiento-social>

- Castillo, J. (2016). *Comentarios a la nueva ley de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar* (Primera). Ubi Lex Asesores .
- Castillón, C., & Alva, T. (2021). *Intervención comunitaria con líderes y lideresas de organizaciones sociales en el distrito de La Victoria departamento de Lima, año 2016 - 2018 y su contribución a la reducción de la tolerancia social frente a la violencia hacia la mujer*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19247>
- Cerdas, P. (2021). *Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales: una herramienta para el acceso a la justicia*. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Choque, M., Noriega, V., Rodríguez, I., Ramos, B., & otros. (2008). *Plan de Desarrollo Regional Concertado al 2021* (1st ed.). <http://www.regionpuno.gob.pe>
- Corsi, J. (1994). *Una mirada abarcativa sobre el problema de la Violencia Familiar*.
- Cueto, E., & Rincón, Z. (2017). *Estrategias Educativas para el aprestamiento desarrollado por las Facilitadoras en los Hogares del ICBF en Puerto Giraldo - Colombia*. Universidad de la Costa.
- Diario Oficial el Peruano. (2004). *LEY N° 28238- Ley General del Voluntariado (Incluye modificaciones con la Ley N° 29094)* (pp. 1–4).
- Drucker, P. (1989). *El Ejecutivo Eficaz* (Primera Edición). <https://www.scribd.com/doc/100345979/Drucker-Peter-El-Ejecutivo-Eficaz-pdf>
- Erhuay, M. (2018). *Efectividad del Programa Facilitadoras en Acción en disminución de la Violencia Familiar y Sexual en el distrito de los Olivos 2014 - 2016* [Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2633/ERHUAY%20CHILINGANO%20MAR%c3%8dA%20LOURDES-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escámez, J., García, R., & Pérez, A. (2007). *El aprendizaje de Valores y Actitudes. Teoría y práctica*. 45, 1–40. <https://rieoei.org/historico/recensiones/GilMadrona451.pdf>
- Eureka Benimaclet. (2014, March). *EUREKA Benimaclet: Blog de terapia y desarrollo personal*. <https://eurekabenimaclet.wordpress.com/>
- Fernandez, M. (2019). *Implementación de Políticas Públicas y Violencia Familiar en el Centro Emergencia Mujer de la Provincia de Bellavista, periodo 2015-2018*. Universidad César Vallejo.

- Gil, M. (2014). *La Teoría de las Emociones de Martha Nussbaum: El papel de las emociones en la vida pública* [Universidad de Valencia].  
<https://core.ac.uk/download/pdf/71032359.pdf>
- González, F. (1987). *La Adecuación de la Autovaloración y su Significación Psicológica*. 1–45.
- Huayhuarina, E. (2019). *Análisis de la Estrategia de Prevención y Promoción frente a la Violencia Familiar y Violencia contra la Mujer con énfasis en la población de varones, implementada por el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en los Centros Emergencia Mujer de los distritos de Surco y la Molina*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- INEI. (2018a). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*.
- INEI. (2018b). *Puno: Resultados definidos: Vol. I*.
- Juárez, Cl., Vargas, M., Torres, M., Villalobos, A., & Virgen, L. (2010). *Estrategias implementadas por las IMEF para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres*. Instituto Nacional de las Mujeres.
- Texto Unico Ordenado de la Ley N° 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, 1993, 1 (1993).  
<http://www.congreso.gob.pe/comisiones/1998/mujer/TUOLPFVF.HTM>
- Lahoz, J. (2013, June). *La influencia del ambiente familiar*.  
<https://www.solohijos.com/web/la-influencia-del-ambiente-familiar-2/>
- Lipkina, A. I. (1991). *El Problema de la Personalidad y su Autovaloración en la Psicología burguesa*.
- Lopez, M. (2019). *Gestión social para el empoderamiento en los programas de lucha contra la violencia familiar y sexual, en el Centro Emergencia Mujer de Castilla Arequipa 2018*. [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9864/CHloorml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mantilla, L. (2002). *Habilidades para la vida: Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales*.  
<http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Habilidades%20para%20la%20vida%20.%20Leonardo%20Mantilla%20Castellanos..pdf>
- Manuela Ramos y Flora Tristan. (2005). *Manual sobre Violencia Familiar y Sexual*.

- Martínez, M. (2004). *CIENCIA Y ARTE EN LA METODOLOGIA CUALITATIVA* (Primera Edición). Trillas.  
[https://www.academia.edu/29811850/Ciencia\\_y\\_Arte\\_en\\_La\\_Metodologia\\_Cualitativa\\_Martinez\\_Miguel\\_PDF](https://www.academia.edu/29811850/Ciencia_y_Arte_en_La_Metodologia_Cualitativa_Martinez_Miguel_PDF)
- Mejía, J. (2011). *Problemas centrales del análisis de datos cualitativos*. 1–14.  
<http://jbposgrado.org/icuali/An%Elisis%20de%20datos%20cualitativos%20problemas%20centrales.pdf>
- MIMDES - PNCVFS. (2009). *Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer*. [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/stapas/GUIA-DE-ATENCION-DE-LOS-CEM.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/GUIA-DE-ATENCION-DE-LOS-CEM.pdf)
- MIMP. (2012). *Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017*.  
[https://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig\\_2012\\_2017.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/planes/planig_2012_2017.pdf)
- MIMP. (2014a). *¿Qué son los Centros Emergencia Mujer? Juntos y juntas contra la violencia familiar y sexual* (Vol. 1, pp. 1–31).
- MIMP. (2014b). *¿Qué son los Centros Emergencia Mujer? Juntos y juntas contra la violencia familiar y sexual* (Vol. 1, pp. 1–31).
- MIMP. (2015a). *Violencia de Género, marcos conceptuales*.
- MIMP. (2015b). *Violencia de Género, marcos conceptuales*.
- MIMP. (2016). *Instrumentos para los Hogares de Refugio Temporal: Criterios de derivación a los hogares de refugio temporal* (2nd ed.).  
<https://www.mimp.gob.pe/files/novedades/publicaciones-sobre-hogares-refugio-temporal.pdf>
- MIMP. (2018). *Protocolo interinstitucional de acción frente al feminicidio, tentativa de feminicidio y violencia de pareja de alto riesgo - Versión resumida* (No. 1).  
[https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/MIMP%20resumen\\_protocolo%20en%20feminicidio.pdf](https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/MIMP%20resumen_protocolo%20en%20feminicidio.pdf)
- MINSA. (2021). *Tiempos de pandemia 2020 - 2021* (1st ed.).  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>
- Minuchin, Salvador. (1975). *Familias y Terapia Familiar*. Gedisa.
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (2021). *Tipos de violencia*. <https://observatorioviolencia.pe/tipos-de-violencia/>

- Ordoñez, J. (2011). *Impacto de la implementación de la metodología Innovadora para la prevención de la violencia de género en comunidades rurales del Municipio de El Viejo*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Peña, J. (1997). *La Familia y la Comunidad como Red de Soporte Social*. <https://es.scribd.com/document/252329280/familia-y-comunidad-como-red-de-soporte-social-pdf>
- Peragón, C. (2020). La universidad como espacio para la prevención de la violencia de género. Una propuesta didáctica a través de la literatura española (siglo XIX - XXI). *Álabe: Revista de La Red de Universidades Lectoras*, 1–23.
- Peralta, J. (2006). Rol de las Expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Revista de Filosofía y Psicología - Redalyc*, 1–21. <file:///Users/soledadzapanaherrera/Downloads/Dialnet-RolDeLasExpectativasEnElJuicioDeSatisfaccionYCalid-2252855.pdf>
- Pérez, A. (2013). *Ética y comportamiento social: El arte de estar como se debe estar* (Ediciones Masters, Vol. 0). <https://www.amazon.es/%C3%89tica-comportamiento-social-arte-estar/dp/1494774747?asin=B00HGY8QTA&revisionId=&format=2&depth=1>
- Pérez, J. (2019). Entre barreras y facilitadores: las experiencias de los estudiantes universitarios con discapacidad. *Sinéctica, Revista Electrónica de Educación*, 53, 1–22. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2019\)0053-003](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2019)0053-003)
- Pintado, R. (2020). *Efectividad de Políticas Públicas del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMP mediante el CEM Tarapoto*. Universidad César Vallejo.
- PNCVFS - MIMDES. (2011a). *Programa Facilitadoras/es en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual: Módulo de Formación*. PNCVFS.
- PNCVFS - MIMDES. (2011b). *Programa Facilitadoras/es en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual: Módulo de Formación*. PNCVFS.
- PNCVFS - MIMDES. (2011c). *Programa Facilitadoras/es en Acción Contra la Violencia Familiar y Sexual: Una Experiencia de Participación Comunitaria para la Prevención de la Violencia Familiar y Sexual* (Ausangate S.A.C.). PNCVFS.
- PNUD. (2012). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>

- PNUD. (2015). *Inclusión social: Marco teórico conceptual para la generación de indicadores asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible*.  
<https://www.undp.org/es/mexico/publications/inclusi%C3%B3n-social-marco-te%C3%B3rico-conceptual-para-generar-indicadores-asociados-los-ods>
- PNUD. (2018). *¿Qué entendemos por participación ciudadana?. Proyecto 89477: Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Gobernanza Ambiental para la Sustentabilidad 2014-2019*.
- Ramos, C. (2013). *Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2020*. Pontificia Universidad Católica del Perú - Escuela de Posgrado.
- Rojas, M. (2005, July). *Familia/s: Del modelo único a la diversidad*. Familia, Sociedad.  
<https://www.topia.com.ar/articulos/familias-del-modelo-%C3%BAnico-la-diversidad>
- Salas, K. (2014). “Mas vale prevenir que lamentar Violencia Familiar” Una aproximación al programa de prevención de la violencia familiar y sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables denominado: “Facilitadoras en Acción.” In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 113). Pontificia Universidad Católica del Perú - Escuela de Gobierno y Políticas Públicas.
- Sánchez, M. (2018). Procesos productores y Facilitadores de la Violencia contra las Mujeres en la relaciones familiares. Un abordaje cualitativo y diacrónico. *Revista de Salud Pública*, (XXII), 1, 20–30.
- Santillán, E. (2021). *Servicios de atención legal y psicología del Centro de Emergencia Mujer Cajamarca y su contribución al tratamiento de casos de violencia de género* [Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4046/Tesis%20Engels%20Santill%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SENAMHI. (2021). *Atlas Climático del Departamento de Puno* (Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (SENAMHI), Ed.; I).
- Taboada, A. (2016). *Influencia del Programa Facilitadoras en Acción del Centro de Emergencia Mujer en la detección de casos de Violencia Familiar en el Distrito de*



- Ocucaje Ica – Febrero 2015*. Universidad Privada San Juan Bautista.  
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/846>
- Turienzo, R. (2018). *La Teoría de las Expectativas de Vroom*. 1–35.
- UNICEF. (2018). *Plan Estratégico de UNICEF 2018-2021: Resumen ejecutivo* (Vol. 0).  
[https://www.unicef.org/media/48136/file/UNICEF\\_Strategic\\_Plan\\_2018-2021\\_SP.pdf](https://www.unicef.org/media/48136/file/UNICEF_Strategic_Plan_2018-2021_SP.pdf)
- Verano, C., & Ruíz, R. (2015). *Conocimiento sobre Violencia Familiar y Sexual en Facilitadoras/res en Acción y líderes en los distritos de Puente Piedra y Santa Rosa año 2014*. Universidad César Vallejo.
- Walker, L. (1979). *El ciclo de la violencia de género, según Lenore Walker*.  
<https://www.ilerna.es/blog/tecnico-superior-en-integracion-social/el-ciclo-de-la-violencia-de-genero-segun-lenore-walker/>



## ANEXOS

## Anexo 1. Guía de Entrevista Semiestructurada

### GUÍA DE ENTREVISTA: FACILITADORAS EN ACCIÓN (ACTIVAS)

Presentación: Mi nombre es Soledad Zapana Herrera, ex alumna de la Maestría en Evaluación de Programas Sociales de la UNA-Puno, estoy realizando una investigación académica; le pedimos nos pueda contestar las siguientes preguntas, donde garantizamos su confidencialidad del caso. Para dar fe, firma el presente:

-----

Firma de la participante

#### Datos Generales:

<b>Nombre de la participante:</b>		
<b>Edad:</b>	<b>Sexo:</b>	<b>Lugar de Nacimiento:</b>
<b>Grado de instrucción:</b>	<b>Ocupación:</b>	<b>Estado Civil:</b>
<b>Nº de hijos:</b>	<b>Tiempo de Facilitadora en Acción:</b>	<b>Organización de procedencia/cargo:</b>
<b>Fecha:</b>		

#### I. Comportamiento Social de las Facilitadoras en Acción frente a la Violencia Contra la Mujer y los Integrantes el Grupo Familiar

##### 1.1. Antecedentes de la Facilitadora en Acción

1. ¿Alguna vez usted fue víctima de violencia por parte de su pareja o familia? y ¿Qué tipo de violencia sufrió con mayor frecuencia?
2. ¿Qué comportamiento tuvo usted y a dónde recurrió?
3. ¿Cómo le afectó esa situación de violencia en su comportamiento familiar y social?

4. ¿Conocía usted, que existían instituciones que brindan servicios de atención a víctimas de violencia y cuáles son?

5. ¿Cómo se enteró usted, sobre los servicios del CEM?

### **1.2.Fortalecimiento de capacidades**

6. ¿Desde cuándo y cómo se incluyó usted al CEM, para ser facilitadora en acción?

7. ¿Cumplió usted con los requisitos para ser facilitadora en acción?, y ¿qué le motivó?

8. ¿A cuántas sesiones de capacitación asistió y de los cuales qué temas le gustó?, ¿por qué?

9. ¿Maneja usted los procedimientos frente a situaciones de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar? y ¿cuáles son?

10. ¿Qué estrategias utiliza usted para identificar las señales de violencia en una persona? y ¿cuál utiliza con mayor frecuencia? (conversando, preguntando, toxímetro).

11. ¿Usted cree, que a las personas que le ayudó?, ¿cambiaron de actitud, frente a la violencia?, ¿de qué manera?

12. ¿Cuántos casos de violencia, derivó usted al CEM Puno? y ¿de qué manera lo realizó? (llamando a la línea 100, realizando acompañamiento, dando la dirección del CEM).

13. ¿Por qué le gustó participar en las campañas del CEM?

14. ¿Cómo calificarías al trabajo que realizas?

Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Malo ( ) Muy malo ( )

15. ¿Su pareja o familia, estuvo de acuerdo en su involucramiento al CEM y por qué?

### **1.3.Cambio de comportamiento social**

16. ¿Le ayudó a usted, en mejorar su comportamiento social las capacitaciones que recibió del CEM? ¿de qué manera influyó?

17. ¿Cómo influyó en sus hijos, pareja o familiares su participación como facilitadoras en acción?

18. De lo aprendido, ¿maneja usted la comunicación asertiva con su familia y con su entorno social?

19. ¿Cómo practica usted la equidad de género en los roles de su casa?

20. ¿Cómo mejoró su relación de pareja?

21. ¿Qué recomendaciones le daría usted, a las parejas para disminuir la tolerancia social hacia la violencia?

22. ¿Usted cree que está bien preparada para asumir el rol de facilitadora en acción, por qué?

## **II. Expectativas de las Facilitadoras en Acción sobre el CEM**

23. ¿Antes de ser facilitadora en acción, ¿qué expectativas tenía usted sobre el CEM?

24. ¿Se cumplieron sus expectativas?, y de qué manera?

25. ¿Qué le faltó al CEM para cumplir sus expectativas de usted?

26. ¿Por qué cree usted que cubrió las expectativas de las familias que fueron intervenidas en las campañas del CEM?



27. ¿Cómo le ayudo a usted, sus conocimientos de facilitadora en acción, durante esta pandemia?
  
28. Según su expectativa, ¿qué área del CEM debería de mejorar? (Social, Psicológico, legal o promoción).
  
29. ¿Le gustaría ser facilitadora en acción en esta época de la pandemia?

## Anexo 2. Panel fotográfico



Figura 15. Fortalecimiento de capacidades a las Facilitadoras en Acción.

Fuente: Fotografía tomada en el mes de mayo del 2017.



Figura 16. Fortalecimiento de capacidades a las Facilitadoras en Acción.

Fuente: Fotografía tomada en el mes de mayo del 2017.



*Figura 17.* Fortalecimiento de capacidades a las Facilitadoras en Acción.

Fuente: Fotografía tomada en el mes de junio del 2017.



*Figura 18.* Fortalecimiento de capacidades a las Facilitadoras en Acción.

Fuente: Fotografía tomada en el mes de junio del 2017.



*Figura 19.* Facilitadoras en Acción en las campañas casa por casa.  
Fuente: Fotografía tomada en el mes de agosto del 2018.



*Figura 20.* Facilitadoras en Acción en las campañas casa por casa.  
Fuente: Fotografía tomada en el mes de agosto del 2018.



*Figura 21.* Facilitadoras en Acción en las campañas casa por casa.  
Fuente: Fotografía tomada en el mes de agosto del 2018.



*Figura 22.* Facilitadoras en Acción en las campañas casa por casa.  
Fuente: Fotografía tomada en el mes de agosto del 2018



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo SOLEDAD ZAPANA HERRERA  
identificado con DNI 01342938 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCIÓN EN: EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ COMPORTAMIENTO SOCIAL Y EXPECTATIVAS DE LAS FACILITADORAS EN ACCIÓN

CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER,

PUNO: 2018 - 2029 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 29 de MAYO del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo SOLEDAD ZAPANA HERRERA,  
identificado con DNI 01342938 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCIÓN EN: EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“COMPORTAMIENTO SOCIAL Y EXPECTATIVAS DE LAS FACILITADORAS EN ACCIÓN  
CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER,  
PUNO: 2018 - 2019”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 29 de MAYO del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella