

## Percepciones de mujeres que fueron víctimas de violencia familiar atendidas en un Centro Emergencia Mujer (CEM) Comisaría<sup>1</sup>

R. Rivas-Huamán<sup>2</sup>, F. Jaimes-Yabar<sup>3</sup>, D. Inga-Lindo<sup>4</sup>, J. Peña-Galindo<sup>5</sup>

### Resumen

**Introducción:** las investigaciones sobre la violencia contra la mujer deben considerarse también desde la perspectiva de las víctimas.

**Objetivo:** conocer cuáles son las percepciones posdenuncia de mujeres víctimas de violencia familiar y que fueron atendidas en un Centro Emergencia Mujer (CEM Comisaría), considerando su empoderamiento, el servicio que recibieron en el CEM y sus propuestas de mejora para el servicio del CEM. **Materiales y métodos:** la investigación se realizó con el enfoque cualitativo haciendo uso del método de estudio de caso. Se consideró como técnica

de recolección la entrevista en profundidad semiestructurada, para el análisis de los datos se utilizó el *software* Atlas.ti v.23, se optó por un análisis deductivo de datos, es decir, un marco teórico construido previamente con categorías *a priori*, considerando, asimismo un muestreo por conveniencia con tres participantes mujeres que fueron víctimas de violencia familiar y que además denunciaron en un CEM Comisaría. **Resultados:** se hallaron pensamientos y actitudes de empoderamiento en las entrevistadas luego de un año de ser atendidas en un CEM Comisaría. Se encontró también que dos de las entrevistadas manifestaron satisfacción por la atención

1 Artículo original resultado del proyecto solidario titulado *Sociedad científica* cuyo periodo de ejecución fue junio a noviembre de 2022. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, financiado por los autores.

2 Egresado del Doctorado en Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, magíster en Gestión Pública de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, licenciado en Psicología de la Universidad Peruana Unión. Docente de la Universidad Tecnológica del Perú. Correo: C29373@utp.edu.pe, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3635-0371>.

3 Doctor en Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, magíster en Tecnología Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, licenciado en Educación de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Correo: fjaimess@une.edu.pe, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6506-3470>.

4 Doctor en Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, magíster en Investigación y Docencia de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, licenciada en Pedagogía y Humanidades de la Universidad Nacional del Centro. Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Correo: dinaingalindoche@gmail.com, Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6998-3592>.

5 Doctor en Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, magíster en Salud Pública de la Universidad San Luis Gonzaga, licenciado en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Docente de la Universidad de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Correo: juliojose150663@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6475-7609>.

**Autor para Correspondencia:** C29373@utp.edu.pe

Recibido: 08/12/2023 Aceptado: 14/11/2024

\*Los autores declaran que no tienen conflicto de interés

recibida, y una tercera entrevistada refirió no quedar conforme con el servicio y el trato interpersonal. Por otro lado, las usuarias refieren que el tiempo de espera debe ser menor, asimismo, esperan un trato más asertivo y cordial en todas las oficinas del CEM Comisaría. **Conclusiones:** el servicio multidisciplinario del CEM Comisaría beneficia

a las mujeres atendidas víctimas de violencia, sin embargo, aún queda mejorar en algunos detalles, en el procedimiento y en la atención.

**Palabras clave:** violencia de género, política gubernamental, funcionario público, psicología, mujer y desarrollo.

## Perceptions of women who were victims of family violence, treated at a CEM (Women's Emergency Center) police station

### Abstract

**Introduction.** Research on violence against women must also be considered from the victims' perspective. **Objective.** To understand the post-report perceptions of women who are victims of domestic violence and were assisted at a CEM (Comisaría Women's Emergency Center), taking into account their empowerment, the service they received at the CEM, and their proposals for improving the CEM service. **Materials and Methods.** The study was conducted using a qualitative approach, employing a case study method. The primary technique was a semi-structured, in-depth interview, and data analysis was performed with the ATLAS.ti v.23 software, using deductive

data analysis, i.e., a theoretical framework constructed with predefined categories. A convenience sampling was conducted with three female participants who were victims of domestic violence and reported it at a CEM Comisaría. **Results.** Thoughts and attitudes of empowerment were found in the interviewees one year after being assisted at a CEM Comisaría. Additionally, two of the interviewees expressed satisfaction with the service they received, while the third interviewee indicated dissatisfaction with the service and interpersonal treatment. Furthermore, the users suggested that response times should be shorter and that they expect a more assertive and cordial treatment in all CEM Comisaría offices. **Conclusions.** The multidisciplinary service provided by the CEM Comisaría benefits women who are victims of violence; however, some aspects of the procedure and service require improvement.

**Keywords:** gender violence, government policy, public official, psychology, women, and development.

## Percepções de mulheres vítimas de violência familiar atendidas em uma delegacia do CEM1

### Resumo

**Introdução.** As pesquisas sobre a violência contra a mulher também devem ser consideradas a partir da perspectiva das vítimas. **Objetivo.** Compreender as percepções pós-denúncia de mulheres vítimas de violência doméstica atendidas em um CEM (Centro de Emergência da Mulher da Delegacia), levando em conta seu empoderamento, o serviço recebido no CEM e suas propostas para a melhoria desse serviço. **Materiais e Métodos.** A pesquisa foi realizada com uma abordagem qualitativa, utilizando o método de estudo de caso. A técnica principal foi a entrevista em profundidade semiestruturada, e para a análise dos dados foi utilizado o software ATLAS.ti v.23, com uma análise dedutiva dos dados, ou seja, um referencial

teórico previamente construído com categorias apriorísticas. Foi utilizado um amostragem por conveniência com três participantes mulheres que foram vítimas de violência doméstica e que denunciaram o caso em um CEM da Delegacia. **Resultados.** Foram encontrados pensamentos e atitudes de empoderamento nas entrevistadas um ano após o atendimento no CEM da Delegacia. Além disso, duas das entrevistadas expressaram satisfação com o atendimento recebido, enquanto a terceira entrevistada relatou insatisfação com o serviço e o tratamento interpessoal. As usuárias também relataram que o tempo de espera deveria ser menor e que esperam um atendimento mais assertivo e cordial em todos os setores do CEM da Delegacia. **Conclusões.** O serviço multidisciplinar do CEM da Delegacia beneficia as mulheres vítimas de violência atendidas, no entanto, ainda é necessário melhorar alguns aspectos do procedimento e do atendimento.

**Palavras-chave:** violência de gênero, política governamental, funcionário público, psicologia, mulheres e desenvolvimento.

## Introducción

La violencia contra las mujeres es un problema de alcance mundial y además un fenómeno social (Caetano Araújo *et al.*, 2017; Lila, 2013). La violencia puede ser considerada como un real problema de salud, porque afecta el bienestar mental y físico no solo de las mujeres sino también de sus hijos y por ende de toda la sociedad, y exige que los gobiernos de turno generen adecuadas políticas públicas para erradicarlas (Bueno y Lopes, 2018; Lila, 2013). Las violencias en sí mismas, vienen a ser herencia de las sociedades patriarcales en las que la mujer asumía un rol de sumisión y, por el contrario, el hombre tenía la potestad

de dominio sobre la conducta y el cuerpo de una mujer (Da Silva y Bini, 2021).

Cabe decir que es una obligación legal de todo Estado hacer frente a la existencia de violencia familiar por medio de sus políticas públicas, con el objetivo de garantizar la vida y la integridad de las víctimas, el Estado debe buscar combatir y erradicar los tratos humillantes y denigrantes (Bradley, 2018). La igualdad de derechos entre hombres y mujeres ya estaba estipulada desde mediados del siglo XX, y desde entonces viene siendo respaldada por instituciones como la ONU (Bustinduy-Fernández, 2022).

Pero ¿qué sabemos sobre la violencia contra la mujer? por medio de una revisión sistemática, un grupo de investigadores brasileños hallaron que la violencia sexual, por ejemplo, puede estar asociada a factores como baja escolaridad, la edad joven, la condición de salud mental; asimismo, puede estar asociada también al consumo de alcohol y al consumo de drogas (Baigorria *et al.*, 2017). Similar resultado se halló en un trabajo geoepidemiológico sobre la violencia contra la mujer rural, basándose en datos de seguridad pública en municipios pequeños y medianos de Rio Grande do Sul en Brasil, en donde se concluyó que los mayores índices de violencia se dan en ciudades con los índices socioeconómicos más bajos (Bueno y Lopes, 2018). También, se pueden identificar hechos de violencia en lugares de nivel económico promedio y alto, por ejemplo, en una institución de formación académica universitaria. Moreno-Cubillos *et al.* (2013) realizaron un estudio cuantitativo transversal con 196 mujeres (docentes, estudiantes y administrativas) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Caldas en Colombia. Entre los resultados, se halló que el 53,8 % de las trabajadoras administrativas, el 53,7 % de las docentes y el 67,7 % de las estudiantes refirió haber experimentado al menos una vez un evento de violencia, como abuso de autoridad, burlas, piropos o gestos obscenos, agresión psicológica, agresión verbal y discriminación por aspecto físico; de hecho, fueron las estudiantes quienes más violentadas fueron.

En algunos países, como España, ya se han venido implementando programas de intervención no solo con mujeres víctimas, sino también con los maltratadores, evidenciándose mejoras significativas en los agresores respecto a las mujeres (Lila, 2013). Asimismo, en un estudio con culturas más lejanas a la nuestra, con ciudadanos españoles y chinos, se encontró que estos últimos no son muy conscientes de la gravedad del problema de la violencia contra la mujer, lo cual indica la

vigencia de un patrón cultural que facilita las conductas conservadoras (Yang *et al.*, 2021).

La actitud de la sociedad latinoamericana en general se puede ver reflejada en los resultados del trabajo de Magrin y de Oliveira (2023), quienes realizaron un estudio cualitativo en Brasil, con trece entrevistados, y en sus respuestas se encontró que, si bien no están de acuerdo con ideales sexistas, experimentan dudas, pues algunas veces entienden a la mujer como culpable y otras veces como víctima. Se concluye que es importante una formación multidimensional de los varones, para terminar con la masculinidad hegemónica.

Caetano Araújo *et al.* (2017), realizaron estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 247 casos de violencia contra la mujer en Minas Gerais, Brasil, con el objetivo de conocer el perfil de los agresores y de las víctimas de violencia, asimismo, describir los tipos de agresiones. Entre los resultados hallaron que la mayoría eran mujeres jóvenes entre 20 y 35 años (77 %), los agresores en la mayoría de los casos eran varones (89,8 %); mayormente estos hechos de violencia se daban en la tarde (31 %) y en la noche (30 %); el tipo de violencia más frecuente fue la violencia verbal (48,4 %). Un dato más que interesante es que, el motivo por el cual prevalentemente se producían las agresiones era porque la víctima quería poner fin a la relación de pareja. Por su parte, Vilariño *et al.* (2018), realizaron un estudio cuantitativo con cincuenta mujeres víctimas de violencia doméstica en España, con el objetivo de conocer cuáles son los daños psicológicos más prevalentes en mujeres víctimas, y entre los resultados se halló que el 53 % tenía depresión, el 48 % ansiedad, 45 % sensibilidad interpersonal, 44 % ansiedad fóbica, 43 % ideación paranoide, 38 % psicoticismo, 36 % somatización y 20 % hostilidad; resultados que se confirman en investigaciones similares.

De otra parte, Bervian *et al.* (2019) realizaron un trabajo de investigación cualitativa con

veintiséis profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia, hallando que los profesionales perciben que la cultura repercute en la naturalización o desnaturalización de la violencia; además identificaron que las mujeres se ven afectadas por diversos tipos de violencia como la física, la psicológica, la moral, la sexual, entre otras. Custódio y Tavares (2022) realizaron un interesante trabajo cualitativo en Brasil, utilizando el método historias de vida, entrevistaron a una mujer de 18 años, que convivió en escenario de violencia doméstica en alguna etapa de su vida. Los investigadores encontraron que la entrevistada desarrolló estrategias forzadas de afrontamiento para continuar con su vida, asimismo, la búsqueda constante, y quizá fallida, de superación, además el deseo sin éxito de emanciparse.

Respecto a los medios de comunicación y publicidad, Bustinduy-Fernández (2022) realizó un estudio cualitativo, analizando el discurso de cinco artículos periodísticos sobre el caso de un asesino y su víctima. Concluyó que existe un lenguaje distorsionado en el discurso de algunos reportes de prensa respecto al agresor y la víctima, en ellos se muestra a un agresor victimizado o, incluso, consideran los antecedentes *buenos* del agresor antes del crimen. El hecho de utilizar el cuerpo de las mujeres como discursos publicitarios, de alguna forma también puede contribuir negativamente a la violencia contra la mujer, pues genera sexismo y estereotipos de género por lo cual, se la puede considerar como violencia simbólica, e incluso se puede analizar si es prudente o no este tipo de publicidad (Martínez-Lirola, 2021).

La realidad de violencia contra la mujer en el Perú es alarmante. Barja-Ore *et al.* (2022), realizaron en Perú un estudio observacional y descriptivo, con el objetivo de comparar los hechos de violencia contra las mujeres en zonas marginales y en zonas rurales, encontrándose que de 21.518 mujeres, el 57,7 % sufrió algún

tipo de violencia; el 36,4 % sufrió violencia psicológica; el 18,5 % humillación, amenazas con irse de casa o quitarle los hijos; el 16,3 % fue amenazada con que le iban a quitar la casa o el apoyo económico; el 17,3 % sufrió violencia física recibiendo puños o golpes con objetos; asimismo, un 7,2 % sufrió violencia sexual, es decir, fueron obligadas a tener relaciones sexuales, siendo más constante estos hechos en zonas rurales.

Román-Lazarte *et al.* (2023) realizaron un estudio en Perú con el objetivo de conocer, respecto a las estadísticas de violencia del Programa Nacional AURORA, cuáles son las diferencias en el consumo de alcohol entre la zona urbana y la zona rural. Se encontró un mayor consumo de alcohol en la zona rural en casos de violencia psicológica, y en la zona urbana un mayor consumo de alcohol en casos de violencia sexual. Se ha afirmado en algunas investigaciones que incluso la violencia contra la mujer podría tener relación significativa con la desnutrición crónica de los niños, sin embargo, Arrascue *et al.* (2022) manifiestan que, luego de un reporte de 8.980 mujeres, encontraron que no existe relación significativa entre la violencia doméstica y la desnutrición crónica de los niños.

Se han expuesto hasta aquí los estudios y estadísticas que reflejan los problemas urgentes por resolver respecto a la violencia contra la mujer. En esa línea, ahora se va a mostrar la respuesta del Estado por medio de las políticas de atención al usuario y usuaria víctima de violencia familiar en algunos países de Latinoamérica. El servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia puede precisar aún algunas mejoras, como se evidencia en el trabajo de Costa-Machado *et al.* (2022), quienes afirman que, en la atención de casos de violencia contra la mujer en Brasil, se encuentran debilidades en el servicio, que incluso obstaculizan el desarrollo de las acciones como corresponde. Palacios Garay *et al.* (2022) realizaron un trabajo sistemático

de revisión y afirman que, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, son las mujeres quienes más sufren violencia psicológica, física y sexual, asimismo aseguran que, de todos los grupos de vulnerabilidad, es la mujer la más afectada a diferencia de los adultos mayores, niñas y niños; por lo tanto, la violencia contra la mujer es un problema psicosocial y de interés público.

Es oportuno y necesario mostrar el modelo teórico que guía el presente estudio respecto al empoderamiento de la mujer, respecto a la calidad de atención del servidor público, además de una definición del CEM Comisaría. Primeramente, se entiende el empoderamiento de la mujer como un proceso que aumenta la autoestima, la capacidad de tomar decisiones y el derecho a influir en cambios para sí misma y para los demás. Este proceso incluye múltiples dimensiones como la educación, el liderazgo y la participación en la toma de decisiones, y resulta esencial no solo para el bienestar de las mujeres, sino también para el de sus familias y comunidades, contribuyendo a la reducción de la pobreza y la desigualdad (Sen *et al.*, 2023). El empoderamiento durante el embarazo y el parto se conceptualiza como la adquisición de un sentido de eficacia personal que permite a la mujer enfrentar de manera autónoma los desafíos de la maternidad. Este empoderamiento es un proceso integral que considera tanto factores internos como externos, moldeados por el entorno sociocultural y económico, y refuerza el papel activo de la mujer en su propio bienestar y en su interrelación significativa con el sistema de salud (Nieuwenhuijze y Leahy-Warren, 2019).

La calidad en el servicio público se entiende como la capacidad de responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la confiabilidad, sensibilidad y empatía en la atención. Este enfoque enfatiza que la satisfacción ciudadana se logra cuando las instituciones públicas operan con altos

estándares de profesionalismo y muestran una disposición para mejorar continuamente su desempeño en la atención (Supriyanto, 2023). La calidad del servicio público implica la implementación de procedimientos operativos estandarizados (SOP) que buscan garantizar la responsabilidad, la equidad y la eficiencia en la atención brindada. De acuerdo con esta definición, la calidad no solo abarca la satisfacción del usuario, sino que promueve la transparencia y la responsabilidad en la administración pública (Irfan *et al.*, 2023). Por otro lado, el Centro de Emergencia Mujer, corresponde al CEM Comisaría que se ubica entre las comisarías en Perú implementadas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) a través de su Programa Nacional Aurora. Su objetivo es ofrecer una atención integral, especializada y gratuita a víctimas de violencia, principalmente mujeres y miembros del grupo familiar afectados por violencia física, psicológica, sexual o económica. Este servicio permite el acceso inmediato a asesoría legal, apoyo psicológico y contención emocional, las 24 horas del día y los 365 días del año, lo que facilita una respuesta rápida ante situaciones de emergencia. La función de los CEM Comisaría es fortalecer la intervención conjunta entre el sistema de justicia y los servicios de atención a víctimas. Siguiendo el protocolo de actuación conjunta entre el MIMP y la Policía Nacional del Perú, estos centros contribuyen a prevenir y responder de manera efectiva ante casos de violencia, apoyando a la población afectada en la defensa de sus derechos y en el acceso a la justicia (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2024).

Es importante considerar también que, en la normativa podría realizarse algún ajuste, sobre todo porque cada caso de violencia doméstica tiene sus propias particularidades, sin embargo, todos los casos se resuelven bajo las mismas normas y leyes, y muchas veces las mujeres no quedan totalmente seguras con las decisiones de los jueces, porque se resuelven

todos los casos con las mismas normativas, sin escuchar, el verdadero deseo de las mujeres violentadas (Laise, 2022). De todo lo expuesto, y con base en la experiencia en el campo, surgen algunas preguntas y que en este estudio se pretenden responder: i) ¿cómo se ha desarrollado el empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia familiar, un año después de haber sido atendidas en un CEM Comisaría? ii) ¿qué percepción tienen las entrevistadas respecto a la atención que han recibido en el CEM Comisaría? iii) ¿qué proponen las entrevistadas para mejorar los servicios en el CEM Comisaría?

## Objetivos

Como objetivos específicos se plantean:

- Describir el empoderamiento posdenuncia de las mujeres que fueron atendidas en un CEM Comisaría.
- Comparar las percepciones entre las entrevistadas respecto al servicio que recibieron en un CEM Comisaría.
- Analizar las propuestas de las entrevistadas para mejorar la experiencia de las usuarias en un CEM Comisaría.

## Materiales y métodos

Se optó por el enfoque cualitativo porque se pretende conocer y comprender las experiencias de vida de los entrevistados, sus emociones y sentimientos, con el objetivo de descubrir conceptos y conclusiones respecto al fenómeno de la violencia contra la mujer (Strauss y Corbin, 2002). Como método de estudio cualitativo, se ha escogido al estudio de caso que consiste en el estudio de un fenómeno en particular y que tienen un interés especial en sí mismo, tratando de

entender su particularidad y su complejidad (Katayama, 2014). Por medio de este método, se logra conocer de manera detallada la vida actual de mujeres que un año atrás realizaron sus denuncias por violencia, ya fuera física o psicológica. El diseño del presente estudio de caso es múltiple debido a que se va a comparar las respuestas de cada entrevistada (Katayama, 2014).

La guía de entrevista ha sido elaborada con un carácter abierto y dinámico y en relación con el marco teórico construido *a priori*, a diferencia del cuestionario que es un formato cerrado, tal como lo plantea Izcara Palacios (2014), asimismo, como técnica se ha optado por la entrevista a profundidad, que consiste en entrevistar a un informante o informantes por separado. Respecto al análisis de los datos, este se va a desarrollar utilizando el *software* ATLAS.ti.v.23, con el objetivo de generar figuras que faciliten la interpretación de los datos. Se ha considerado como método al análisis deductivo, debido a la construcción previa de un marco teórico, asimismo, se ha realizado una categorización de los datos, como lo propone Martínez Migueles (2004).

Respecto a la muestra, ha sido seleccionada de acuerdo con los criterios del investigador, para los fines de la investigación (Izcara Palacios, 2014). Se está considerando a tres mujeres que fueron víctimas de violencia física o psicológica, y que además han presentado disposición para participar de la investigación. Se han considerado como criterios de inclusión: haber puesto una denuncia en el CEM Comisaría, ya sea por violencia física o psicológica hace un año como mínimo, asimismo, que sean mujeres mayores de edad. Como criterios de exclusión: mujeres que actualmente estén haciendo su primera denuncia por violencia, tampoco se ha considerado a mujeres que sean menores de edad.

Respecto a la ética en la presente investigación, se tuvo en cuenta el consentimiento informado de cada una de las tres participantes, quienes luego de ser informadas y de leer el referido documento, accedieron voluntariamente poniendo su firma para participar en la presente investigación. En el mencionado documento se les informó sobre los objetivos del estudio, asimismo, se estipuló que se guardaría y cuidaría la confidencialidad de los datos de las participantes. Por otro lado, las entrevistadas tenían la libertad para retirarse de la investigación si lo consideraban necesario, de esta manera se cumplió con el deber de cuidar y salvaguardar la identidad de las participantes del presente estudio.

## Resultados

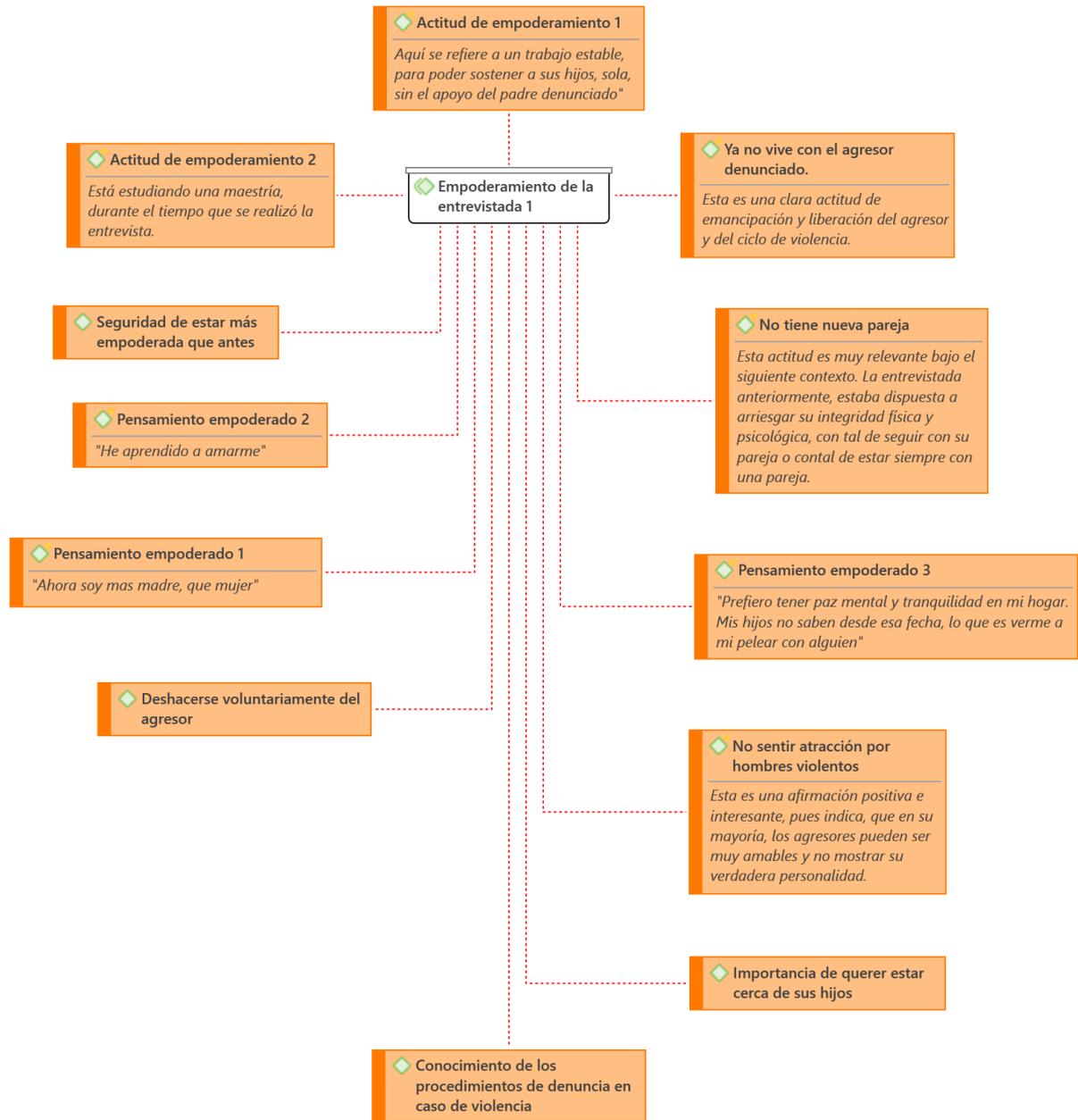
A continuación, se muestran las interpretaciones utilizando figuras que se han generado con el *software* Atlas.ti. En esta red se han plasmado de manera individual las respuestas más relevantes de la primera

entrevistada respecto a su empoderamiento luego de un año de haber realizado su denuncia por violencia familiar. Se han distinguido las expresiones como parte del pensamiento empoderado, y los hechos como actitudes de su empoderamiento. Se puede evidenciar claramente en sus reflexiones y en sus actitudes, que después de un año de haber realizado su denuncia y haber recibido atención en un CEM Comisaría, se identifican aspectos que sugieren un adecuado proceso de empoderamiento como mujer, es decir, una nueva manera de pensar y ver la vida. Estas reflexiones permiten inferir que, ante nuevos hechos de violencia, la entrevistada los afrontaría de una mejor manera de lo que hizo hace un año (**figura 1**).

Al igual que en el primer caso, en el segundo caso (**figura 2**) también se observan evidencias de empoderamiento, pero con algunas diferencias, por ejemplo, el de recurrir a recibir apoyo profesional con un psicólogo. Sentirse más segura que antes y no prescindir de un varón para continuar con su vida.

Figura 1.

Análisis del empoderamiento de la primera entrevistada



Nota. Elaboración propia.

Otra diferencia con el primer caso es que en el segundo la entrevistada refiere que no ha vuelto ser víctima de violencia familiar. Es oportuno resaltar la reflexión de la

entrevistada respecto al inicio de su relación con el agresor, ella recuerda el trato amable y cordial del agresor, sin embargo, luego de iniciar la relación "fue mostrando su verdadera

personalidad". Esta reflexión es importante pues clarifica la dificultad que puedan tener las mujeres y las personas en general para identificar a un agresor; pero no solo ello, sino que una vez que se convierta en víctima de cualquiera de los tipos de violencia, la

mujer pueda tener la firmeza para alejarse y evitar consolidar una relación de pareja con el agresor. Queda evidenciado entonces en este segundo caso, que se ha identificado aspectos que indican un buen proceso de empoderamiento como mujer (**figura 2**).

**Figura 2.**

*Conceptualizaciones del empoderamiento de la segunda entrevistada*



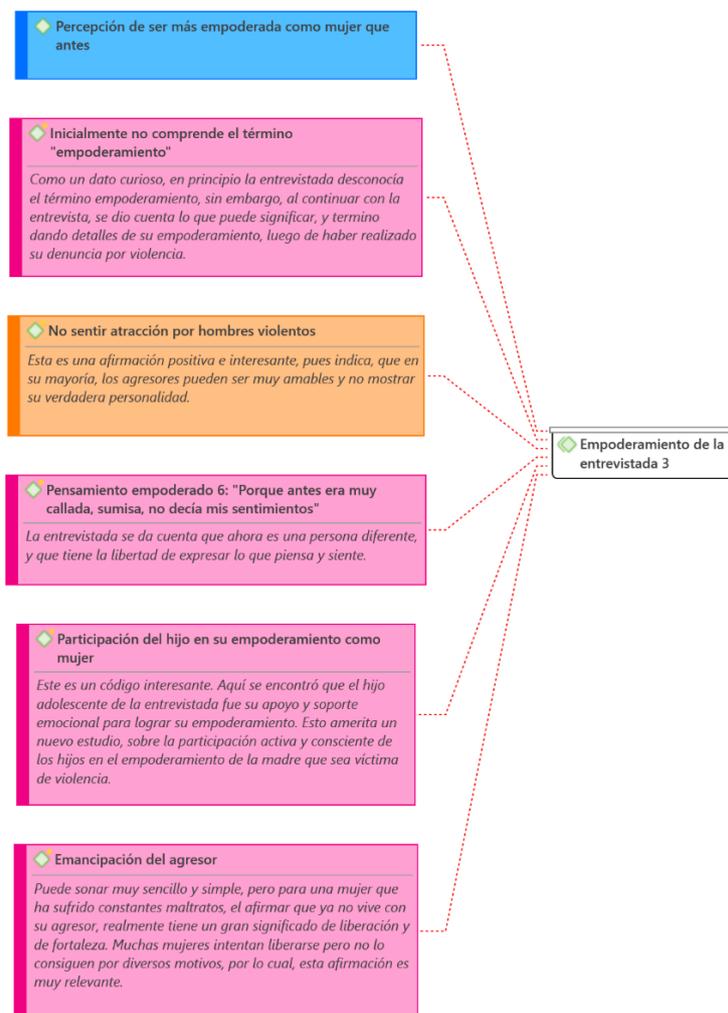
Nota. Elaboración propia.

En el caso de la tercera entrevistada, también se evidencian indicadores de empoderamiento, pero con algunas particularidades diferentes a los dos primeros casos. Por ejemplo, aquí la entrevistada manifiesta que ahora sí es capaz de hablar y expresar sus ideas y sentimientos; también la participante refiere que se percibe más segura que antes. Una particularidad de la tercera entrevistada, es que involucra a su hijo adolescente, de quien afirma que le ha ayudado, le ha acompañado e incluso le ha aconsejado en las decisiones que debe

tomar para superar la violencia y empoderarse como mujer. Como una evidencia final, queda graficado en el código *Emancipación del agresor*, que ha logrado superar a su expareja. Esta actitud es digna de resaltar, pues a muchas mujeres les cuesta separarse de su agresor, y aunque lo intentan, muchas veces terminan en el fracaso, sin embargo, en el presente caso, a un año de la atención recibida en el CEM Comisaría la entrevistada refiere que ha conseguido alejarse y liberarse de su agresor (**figura 3**).

**Figura 3.**

*Análisis del empoderamiento de la tercera entrevistada*



Nota. Elaboración propia.

En esta figura se unen las tres redes semánticas correspondientes a todas las entrevistadas, es decir, una red por entrevistada, en donde se muestran las apreciaciones más relevantes que cada una de las entrevistadas tiene sobre el servicio recibido en un CEM COMISARÍA.

Respecto a la primera entrevistada, se evidencia satisfacción plena y total por la atención recibida en el CEM COMISARÍA, pues se ha sentido bien atendida y además escuchada, llegando incluso a considerar a los funcionarios del CEM como si fueran una familia.

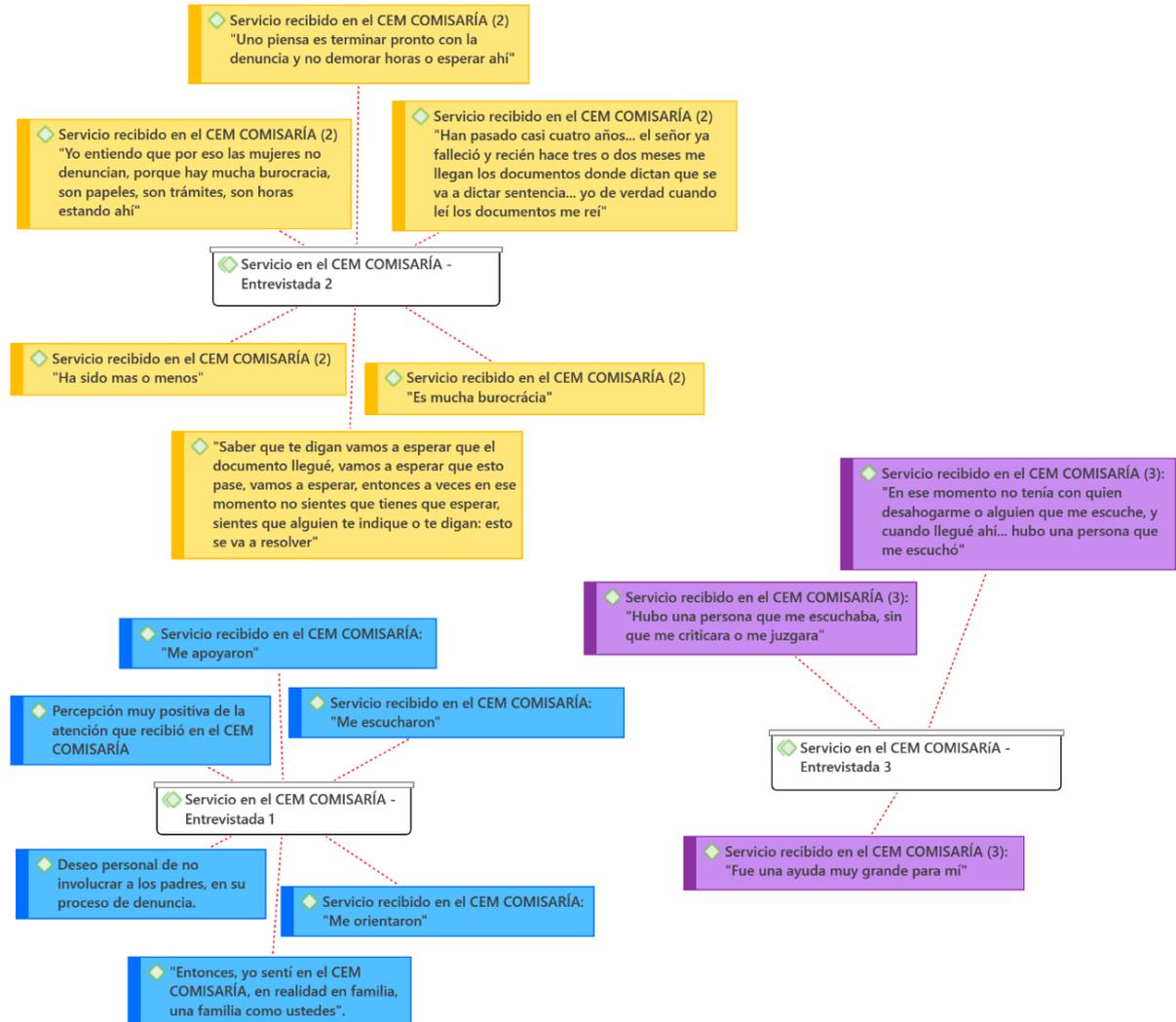
Para la segunda entrevistada, por el contrario, su experiencia en el CEM Comisaría no fue buena, de tal forma que la entrevistada refiere que su experiencia "ha sido más o menos", a su vez, manifiesta entre sus argumentos que no es adecuado para una víctima de violencia en crisis tener que pasar varias horas en el CEM para recibir la atención, asimismo, refiere que es desmotivante que aun después de pasar tantas horas en el CEM, los funcionarios tengan que decirle al final, que hay que seguir esperando para ver si se logra alguna solución a su problema. Finalmente, como una anécdota no menor, la

entrevistada refiere que luego de varios meses (más de un año), le llegó una notificación de que el denunciado iba a recibir sentencia, sin embargo, el denunciado ya había fallecido. Aquí queda evidente respecto a la atención, dos puntos: primero, que la atención en el CEM puede y debe mejorarse en algunos aspectos como, por ejemplo, que el tiempo de espera sea menor para que se pueda avanzar en su proceso, ya que suele ser un tiempo muy prolongado, percibiéndose como una atención burocrática y administrativa, que termina desestimulando la denuncia, asimismo, es necesario un personal más asertivo con los usuarios; segundo, no solo concierne la atención en el CEM, sino que están integrados los servicios con otras instituciones como el Ministerio Público, por lo cual, también debe mejorarse el tiempo de respuesta para dictar sentencia o para otorgar las medidas de protección o las medidas cautelares.

La tercera entrevistada tiene una percepción similar a la primera entrevistada, pues refiere que se sintió escuchada y que lo que menos necesitaba era que la juzgaran o criticaran por denunciar, como lo hacía su familia o los familiares de su expareja, y fue entonces en el CEM donde encontró el apoyo necesario (figura 4).

Figura 4.

Red semántica comparativa del servicio recibido en el CEM Comisaría



Nota. Elaboración propia.

En principio es oportuno manifestar que aquí solo figuran las propuestas de mejora de dos de las tres personas entrevistadas, debido a que en el inicio de la investigación, la guía de entrevista construida no consideraba propuestas de mejora, sin embargo, durante el desarrollo de la primera entrevista, quedó evidente el surgimiento de esta subcategoría, por lo cual, se modificó la guía de entrevista,

y para las dos siguientes entrevistas, ya se consideró esta subcategoría emergente y sus respectivas preguntas.

La segunda entrevistada propone que el trato debe ser igual para todos, pues, según refiere, algunas veces quienes tienen *contactos*, ya sea en la policía o en el CEM, reciben atención privilegiada. Con esta entrevistada

se hace evidente la necesidad de capacitar al personal policial respecto a las atenciones de denuncia en casos de violencia familiar, pues, en este caso, la entrevistada no ha tenido experiencias gratas al momento de iniciar su denuncia en un CEM.

La tercera participante agregó algunas propuestas más que se suman a las propuestas de la entrevistada anterior. Entre estas indica que dentro del CEM la primera atención debe ser en el área de psicología, y luego de estar más calmada, pasar por admisión. La entrevistada lo explica así: que estando en una situación crítica, no se encuentra con la mejor disposición para dar información de sus datos, ya que lo más desea es aliviar su tensión y carga emocional.

Asimismo, considera que el personal de trabajo social y el personal del área legal, deben de tener paciencia con las personas que son atendidas como víctimas de violencia, pues en

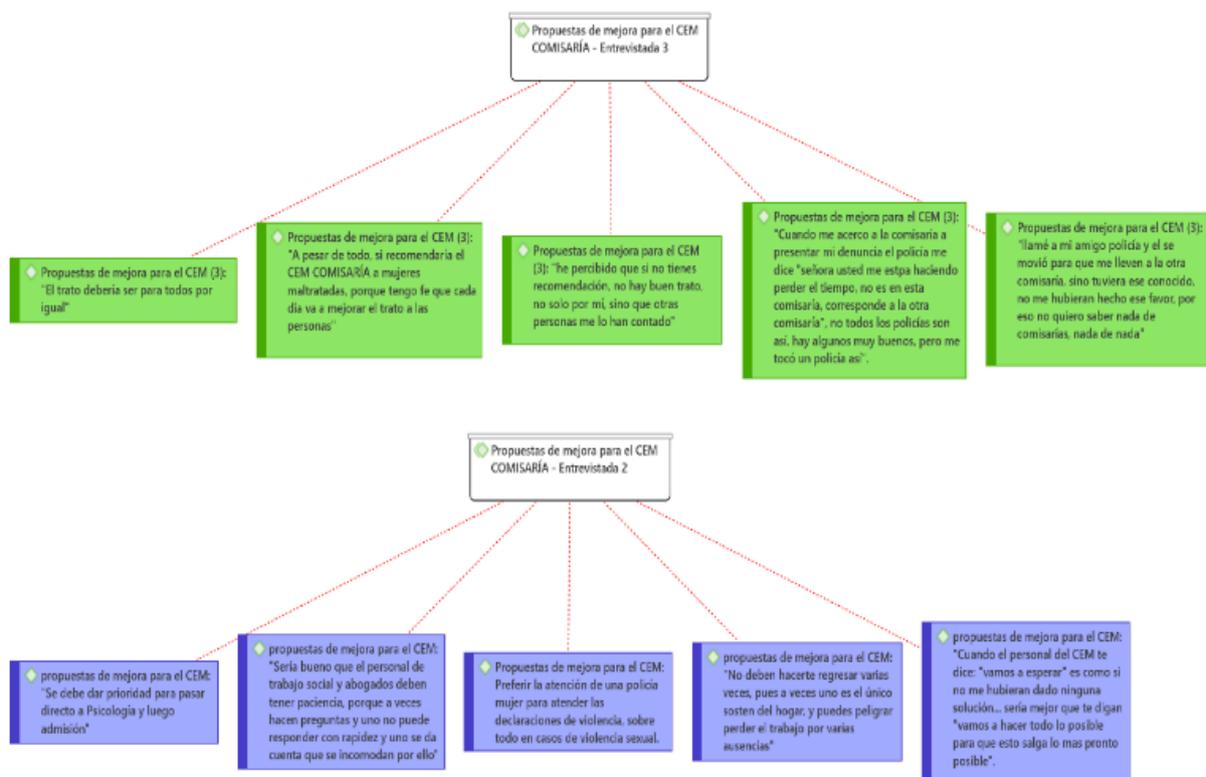
algunos casos las agraviadas no se encuentran en toda su plenitud mental e intelectual para responder a todas las preguntas que se hacen en estos servicios.

Otra propuesta interesante de la entrevistada es que, en casos de violencia sexual, sean solo policías mujeres quienes tomen toda la declaración al momento de realizar la denuncia. Por otro lado, el hecho de hacer regresar en varias oportunidades a las víctimas puede resultar perjudicial para las agraviadas, pues arriesgan su trabajo al tener que pedir varias veces permiso para acercarse al CEM.

Finalmente, las palabras utilizadas por el personal del CEM para dirigirse a las víctimas de violencia debe ser muy cuidadoso y asertivo, de tal forma que no le genere desánimo ni desesperanza, sino más bien que le transmita seguridad, esperanza y ánimo (**figura 5**).

Figura 5.

Red semántica de las propuestas de mejora de las usuarias para el CEM Comisaría.



Nota. Elaboración propia.

## Discusión

Para el presente estudio se tuvo como entrevistadas a mujeres con estudios superiores y sin estudios superiores y que, al margen de su formación, han sido víctimas de violencia familiar. Tales hallazgos son similares a los encontrados por Carmen Leonor Moreno-Cubillos *et al.* (2013), quienes reportaron que incluso mujeres con estudios superiores pueden ser víctimas de violencia.

El empoderamiento de la mujer es un constructo que cada vez se acentúa más en la práctica cotidiana de nuestra sociedad. En la presente investigación se halló que

todas las entrevistadas han evidenciado un mejor empoderamiento luego de un año de la atención recibida en el CEM, como por ejemplo el hecho de liberarse y alejarse del agresor, ya que esto supone un grave problema para las agraviadas de violencia, como bien lo refieren Caetano Araújo *et al.* (2017), quienes afirman que la mayoría de los hechos de violencia se dieron cuando la mujer quería poner fin a su relación, es decir, fracasaban en el intento. En esa misma línea, Custódio y Tavares (2022), hallaron lo difícil que era para una mujer poder afrontar y asumir su emancipación y su superación personal, por lo cual, el hecho de liberarse del opresor familiar es más que un buen indicador de empoderamiento. La generalización del empoderamiento de la

mujer aún puede tomar un tiempo, pues existen patrones culturales que puedan impedir su total expansión tal como lo refieren (Yang *et al.*, 2021).

Respecto al servicio recibido en el CEM Comisaría, Vilariño *et al.* (2018), encontraron que las mujeres maltratadas evidencian algunos daños psicológicos como ansiedad, depresión, angustia, etc., en el presente trabajo se halló que dos de las tres entrevistadas quedó conforme con la atención recibida, sin embargo, una de ellas no quedó satisfecha con la atención, se puede considerar que las usuarias acuden al CEM con daños psicológicos y ameritan un servicio de calidad.

En cuanto a las propuestas de mejora en el servicio del CEM, las participantes de este estudio han manifestado algunas ideas interesantes como el de agilizar la atención dentro del CEM, que el trato del personal hacia las usuarias sea en todo momento asertivo, que primero se atienda a las usuarias en el área de psicología, etc.; de hecho esto solo se puede conseguir por medio de políticas públicas como lo propone Laise (2022), quien manifiesta que no solo se deben gestionar políticas públicas para mejorar estos servicios, sino que también se debe considerar la particularidad de cada hecho de violencia para generar las políticas públicas.

## Conclusiones

El empoderamiento de la mujer ha sido constante en las tres entrevistadas que han sido atendidas en un CEM Comisaría, asimismo, ese empoderamiento se ha manifestado de diversas maneras en cada una de las entrevistadas. Aquí debemos acotar que el trabajo de acompañamiento con las usuarias luego de la denuncia es clave para contribuir a su empoderamiento. De las tres entrevistadas, y de acuerdo con las codificaciones en el análisis, se puede inferir que es muy difícil

que una mujer logre su empoderamiento por sí sola, necesita más bien de una compañía profesional y familiar.

En el análisis de los datos se ha encontrado que el servicio en el CEM Comisaría ha sido oportuno en las entrevistadas en la mayoría de las veces, sin embargo, en un porcentaje menor, también se han hallado deficiencias en la atención, tanto en el trámite como en el trato interpersonal que se debe mejorar.

Sobre las propuestas de mejora, se hallaron en el análisis de los datos algunas ideas que aparentemente son sencillas u obvias, o que “ya se sabían”, sin embargo, lo más significativo aquí es que estas propuestas no las da un gobierno ni un proyecto de ley ni los especialistas en el tema, sino más bien que estas propuestas de mejora del servicio son producto de la experiencia de las mismas víctimas de violencia que fueron atendidas en un CEM, por lo cual es de aquí de donde deben partir las políticas públicas, tal como lo propone la verdadera gestión pública.

Finalmente, la violencia contra la mujer ha exigido a los gobiernos y a los Estados adoptar políticas públicas con el objetivo de detener y erradicar los hechos de violencia contra la mujer, sin embargo, es necesario realizar algunas actualizaciones a las políticas públicas enfocadas en la violencia contra la mujer, justamente escuchando a las protagonistas: las mujeres maltratadas. ¿Qué es lo que realmente necesitan o precisan cuando desean defenderse y recibir ayuda? Entonces, no es lo que el gobierno piensa o cree que necesitan las mujeres maltratadas, sino más bien procede recoger información desde el mismo lugar de los hechos, en el campo, escuchando a las mismas víctimas de violencia para luego buscar el asesoramiento y apoyo de los especialistas en el tema, es de esa manera como se pueden generar adecuadas políticas públicas en contra de la violencia contra la mujer para cada sociedad.

## Referencias

- Arrascue, J., Oyola, A., Chapilliquen, D., Villanueva, D., Zapata, E. y Romaní-Romaní, F. (2022). Asociación entre la violencia íntima de pareja contra la mujer y desnutrición crónica entre los hijos de 5 años a menos: análisis de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar del 2020 en Perú. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 15(4). <http://dx.doi.org/10.35434/rmhnaaa.2022.154.1396>
- Baigorria, J., Warmling, D., Magno Neves, C., Delziovo, C. R. e Salema Coelho, E. B. (2017). Prevalência e fatores associados da violência sexual contra a mulher: revisão sistemática. *Revista de Salud Pública*, 19(6), 818-826. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V19N6.65499>
- Barja-Ore, J., Flores-Paucarima, A., Campos-Enrique, J. y Burga-Martos, A. (2022). Manifestaciones de violencia contra la mujer en zonas urbanas y rurales del Perú. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(4). <https://lc.cx/LW6reY>
- Bervian, G., da Costa, M. C., da Silva, E., Arboit, J. e Honnef, F. (2019). Violência contra mulheres rurais: concepções de profissionais da rede intersetorial de atendimento. *Enfermería Global*, 18(2), 144-179. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/324811>
- Bradley, S. (2018). Domestic and family violence in post-conflict communities: International human rights law and the state's obligation to protect women and children. *Health and Human Rights*, 20(2), 123-136.
- Bueno, A. L. and Lopes, M. J. (2018). Rural women and violence: Readings of a reality that approaches fiction. *Ambiente e Sociedade*, 21, 1-20. <https://lc.cx/gMAzp>
- Bustinduy-Fernández, S. (2022). Perversión del lenguaje en discursos de violencia contra las mujeres. Aproximación a las noticias de Oscar Pistorius. *Human Review*, 11, 2-12. <https://www.ojs.bdtopen.com/karim/index.php/revHUMAN/article/view/4117/2495>
- Caetano Araújo, P., Ísper Garbin, A. J., Moreira Arcieri, R., Saliba Rovida, T. A., Reatto, D. y Saliba Garbin, C. A. (2017). Violencia contra la mujer: levantamiento de casos registrados en una Comisaría del Estado de Minas Gerais, Brasil. *Ciencias de la Salud*, 15(2), 203-210. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-72732017000200203](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732017000200203)
- Costa-Machado, J., Souza-Santos, C., Vieira-Simões, A., de Lima-Souza, S., Palmarella-Rodrigues, V. y Alves-Vilela, A. (2022). Dimensión práctica de las representaciones sociales de los agentes de salud comunitarios sobre la violencia doméstica contra la mujer. *Enfermería Global*, 21(4), 244-257.
- Custódio, M. e Tavares, K. N. (2022). Vida(s) Maria(s): a história de uma mulher e os (re) tratos da violência em narrativas contadas. *Psicologia USP*, 33, 1-10. <https://lc.cx/zFOXEL>
- Da Silva, A. M. and Bini, M. C. (2021). Perceptions about the emergency psychological service at a Women's Police Station. *Psicologia USP*, 32, 1-11. <https://lc.cx/ndvKwf>
- Irfan, M., Aiyub, A., Nurhafni, N., Chalirafi, C. and Matriadi, F. (2023). Optimization of Public Services. *International Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 8-14.

- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4613>
- Katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. (1ª ed.). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://lc.cx/z0uhQg>
- Laise, L. D. (2022). Lo que ellas quieren: suspensión de juicio a prueba y violencia contra la mujer. *Novum Jus*, 16(2), 77-105. <https://doi.org/10.14718/NOVUMJUS.2022.16.2.4>.
- Lila, M. (2013). La intervención con hombres condenados por violencia de pareja contra la mujer en España: investigación y avances en intervención. *Psychosocial Intervention*, 22(2), 81-85. <https://doi.org/10.5093/in2013a10>.
- Magrin, J. C. and de Oliveira, W. A. (2023). Men's Perceptions of Domestic Violence Against Women: A Qualitative Study. *Paidéia*, 33, 1-9. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e3302>.
- Martínez-Lirola, M. (2021). Violencia simbólica contra la mujer en los anuncios publicitarios: un análisis visual crítico. *Íkala*, 26(2), 349-364. <https://lc.cx/sp22l0>.
- Martínez Migueles, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Trillas.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2024). Gob.pe. <https://www.gob.pe/mimp>
- Moreno-Cubillos, C., Sepúlveda-Gallego, L. y Restrepo-Rendón, L. (2013). Prevalencia de violencia y discriminación contra la mujer en la Facultad de Ciencias para la Salud, Universidad de Caldas, 2010-2011. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 64(1), 12-20. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcog/v64n1/v64n1a02.pdf>.
- Nieuwenhuijze, M. and Leahy-Warren, P. (2019). Women's empowerment in pregnancy and childbirth: A concept analysis. *Midwifery*, 78, 1-7. <https://lc.cx/obp8eA>.
- Palacios Garay, J. P., Fuster Guillen, D., Tamayo Huaman, P. y Sebastián López, E. C. (2022). Violencia hacia la mujer en el Perú: un problema psicosocial. *Relações Internacionais no Mundo Atual*, 3(36), 387-402. <https://lc.cx/xwKz4C>.
- Román-Lazarte, V., Román, L. A. y Galeas-Torre, M. K. (2023). Diferencias del consumo de alcohol entre los agresores urbanos y rurales en los casos de violencia contra la mujer. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2023.02.006>.
- Sen, S. K., Karmakar, P. and Adhikari, S. (2023). Empowerment and women's empowerment—A theoretical basis. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 5(3). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i03.4111>.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Supriyanto, D. (2023). Quality of Public Services in Service Office Population and Civil Registration. *Best Journal of Administration and Management*, 1(3),

118-122. <https://doi.org/10.56403/bejam.v1i3.68>.

Vilariño, M., Amado, B. G., Vázquez, M. J. and Arce, R. (2018). Psychological harm in women victims of intimate partner violence: Epidemiology and quantification of injury in mental health markers. *Psychosocial Intervention*, 27(3), 145-152. <https://lc.cx/8CxG7Y>.

Yang, M., Beybutyan, A., Pina Ríos, R. and Soria-Verde, M. Á. (2021). Public Attitudes towards Intimate Partner Violence against Women and Influential Factors in China and Spain. *Anuario de Psicología Jurídica*, 31, 101-108. <https://lc.cx/FyEOy>.