



# Revista Venezolana de Gerencia





# Gestión de la salud y calidad de vida en mujeres peruana

**Bustinza Vargas, Juana Victoria\***  
**Lacuta Sapayo, Lourdes\*\***  
**Zegarra Ugarte, Soledad Jackeline\*\*\***

## Resumen

El fenómeno de la violencia a la mujer, viene acrecentándose con el pasar de las décadas; es por eso que esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del Centro de Emergencia Mujer (CEM) del Distrito del Puno en la calidad de vida de las mujeres peruanas víctimas de violencia durante el año 2022. Metodológicamente la investigación fue trabajada con el enfoque cuantitativo sustentada en el análisis teórico con diseño de investigación no experimental. El instrumento de recolección de información fue el cuestionario aplicado a una muestra de 164 mujeres usuarias del CEM. Los resultados revelan que las mujeres víctimas de violencia reconoce el impacto de la gestión del CEM en su calidad de vida principalmente en la dimensión del bienestar emocional, seguida por el bienestar social y el desarrollo personal. Se concluye que el papel institucional del CEM del Puno y los principios organizativos que guían a este tipo de instituciones determinan el reconocimiento como una instancia clave en la atención de la salud de las mujeres peruanas.

**Palabras clave:** políticas públicas; gestión pública; calidad de vida; violencia contra la mujer.

**Recibido:** 12.12.22

**Aceptado:** 08.05.23

\* Doctorante en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, Magister en Intervención Social en las sociedades del conocimiento de la Universidad Internacional de la Rioja-España, Magister en ciencias sociales Trabajo Social especialidad Gestión de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, Segunda especialidad terapéutica familiar e intervención sistémica con mención en violencia y adicciones, Especialista en cultura y resolución de Conflictos Sociales, Docente Auxiliar de la facultad de Trabajo Social-Universitario de la Universidad Nacional del Altiplano Perú, email: [jbustinza@unap.edu.pe](mailto:jbustinza@unap.edu.pe) Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4081-5733>

\*\* Magister en Gestión Social y de Recursos Humanos de la Universidad de San Agustín, Docente Universitario de la Universidad Nacional del Altiplano, Segunda especialidad terapéutica familiar e intervención sistémica con mención en violencia y adicciones, Lic. En Trabajo Social, email: [llacuta@unap.edu.pe](mailto:llacuta@unap.edu.pe) Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3315-6330?lang=es>

\*\*\* Doctora en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo, Magister Scientiae en Ciencias Sociales con mención en evaluación de programas sociales, Con estudios concluidos en la Maestría de Trabajo Social. Profesión Trabajadora Social, Estudios concluidos de segunda especialidad de Conflictos y resolución de Conflictos y didáctica universitaria, Docente Principal de la Facultad de Trabajo Social, Directora de la Maestría de Trabajo Social en sus dos especialidades Gestión de Recursos Humanos, Promoción de la familia e Inclusión Social, ex Directora de la Escuela Profesional de Trabajo Social [jicoesoline@hotmail.com](mailto:jicoesoline@hotmail.com) Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8776-9936>

# Health management and quality of life in Peruvian women

## Abstract

The phenomenon of violence against women has been increasing over the decades; that is why this research aimed to determine the influence of the management of the Puno District Women's Emergency Center on the quality of life of Peruvian women victims of violence during the year 2022. Methodologically, the research was worked with the quantitative approach supported by theoretical analysis with a non-experimental research design. The information collection instrument was the questionnaire applied to a sample of 164 women users of the CEM. The results reveal that women victims of violence recognize the impact of CEM management on their quality of life, mainly in the dimension of emotional well-being, followed by social well-being and personal development. It is concluded that the institutional role of the CEM del Puno and the organizational principles that guide this type of institution determine recognition as a key instance in the health care of Peruvian women.

**Keywords:** public policies; publica management; quality of life; violence against women.

## 1. Introducción

En materia de salud, en la última década el advenimiento del COVID-19 ha sido un fenómeno de salud de alto impacto. La estrategia principal de gestión de esta pandemia fue el confinamiento de la población, trayendo consigo el avance el aumento de índices de problemas sociales que avanzaron de manera silenciosa, como es el caso de la violencia a la mujer y por ende a la familia. Se afirma la existencia de un avance silencioso de este problema porque mientras el Estado priorizaba la intervención frente a los casos COVID, las circunstancias del confinamiento potenciaban los factores de riesgo de violencia de género individuales y

sociales, al aumentar el aislamiento y las barreras que dificultan la solicitud de ayuda y la denuncia (Lorente-Acosta, 2020).

Más aún, Hawie (2021) afirma la existencia en el 2020 de una "doble pandemia" por cuanto la medida de confinamiento de la población adoptada mundialmente llevó al escalamiento de la violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar. Un estudio realizado internacionalmente el 2020 provee datos sorprendentes señalando que una de cada tres mujeres en el mundo sufre violencia sexual o física, en su mayoría, por parte de su pareja y desde el comienzo de la pandemia la violencia contra las mujeres se ha intensificado (ONU Mujeres, 2020a).

Así mismo, se evidencia que el 40% de víctimas atendidas acuden a alguna institución donde las puedan apoyar y/u orientar. A nivel mundial, un gran porcentaje de países cuentan con datos de violencia a la mujer evidenciando que este problema es latente, así mismo se evidencia que en su mayoría las mujeres violentadas prefieren buscar apoyo entre familiares y amistades cercanas, y en su minoría acuden a instancias juiciosas y/o estatales para su apoyo. Sumando a los datos se evidencia que el problema de experimentar relaciones sexuales forzadas en niñas adolescentes de 15 a 19 es de quince millones en todo el mundo, por ello la violencia de género en las escuelas es un obstáculo muy importante para la escolarización universal y el derecho de las niñas a la educación (ONU Mujeres, 2020b).

En Perú se evidencian que del total de la población que fueron víctimas de violencia que oscilan entre de 18 a 59 años de edad fueron atendidas en los servicios del CEM del Programa Aurora, el 96.4% son mujeres y de enero a setiembre del 2022 ya se tuvo 88 casos de feminicidio. Los datos establecidos nos pueden evidenciar que en promedio 13 mujeres son víctimas de feminicidio mensualmente, un 73% de nuestra población en estudio son víctimas de trata de personas y sumado a ello, agravando su situación de vulnerabilidad, el 22% de mujeres no tienen ingresos fijos ni empleo (MIMP, 2022). Como se observa,

los datos alarmantes de violencia hacia la mujer están acrecentando y la zona sur del Perú no está ajeno a ello. Los reportes estadísticos sobre los casos de violencia contra la mujer son alarmantes (MIMP, 2021a) Cusco (15.1%), Apurímac (14,0%), Piura (13,9%), Huancavelica (12,9%) y San Martín (12,6%).

En ese sentido, y frente a la problemática de salud pública, el Estado Nacional promueve una política de igualdad de género para garantizar la salud y la vida y de las mujeres. Esta política se formaliza en el 2015 con la Ley 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, del cual se desprende el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar-AURORA. Según Andrade (2021) este programa es la herramienta central que tiene el Estado Peruano para combatir la violencia de género a nivel nacional a través de sus servicios.

Los Centros de Emergencia Mujer (CEM) son órganos subnacionales que de manera descentralizada gestionan la atención y prevención en casos de violencia de género siguiendo lineamiento del Programa Aurora. Este programa depende del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables del Perú y recientemente ha recibido un apoyo institucional<sup>1</sup> para impulsar la gestión de los CEM.

---

1 Nos referimos a la colaboración de la Agencia Española de Cooperación Internacional -AECID prestada al MIMP en la cual se precisan logros como: la aprobación de la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres "Mujeres libres de violencia"; los Lineamientos para su implementación, seguimiento y evaluación; los Lineamientos Estratégicos para la Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres; el Marco Conceptual para la Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres; así como la ejecución de investigaciones, campañas comunicacionales, acciones de prevención primaria diversas. Actualmente, el MIMP viene desarrollando varias actividades que incluyen la implementación de la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres Observatorio Violencia Perú (2022)

Adicionalmente, la ONU ha señalado que es primordial difundir el impacto de género de la pandemia y abogar por el diseño de una respuesta pública al COVID-19, que busque atender las necesidades específicas de las mujeres, por lo que se requiere mirar la pandemia con lentes de género (UNFPA, 2021).

Ante las cifras que muestra la alta incidencia de la violencia de género en términos generales y particulares, el llamamiento de organismos internacionales para dar visibilidad a la respuesta pública de las naciones en la atención de las necesidades de las mujeres en el marco de la pandemia; se perfila la importancia de esta investigación al analizar la gestión del CEM y como esta influye en la calidad de vida de las mujeres atendidas,

El eje conceptual de esta investigación el estudio de la gestión pública entendida como las estrategias o procesos para formular e implementar las políticas públicas (Ochoa, 2008) por cuanto los programas existentes en las instituciones públicas contienen estrategias que se implementarán para lograr objetivos que esencialmente se proponen la mejora de la calidad de vida de los usuarios. En el caso de la gestión de la salud de las mujeres peruanas, el Programa AURORA es el programa insignia del gobierno nacional para luchar contra la violencia de género, desde el cual se prestan distintos servicios a la mujer que se pueden englobar en: medidas de protección y estrategias de prevención centradas en la víctima.

De modo que a través de estos servicios prestados por los Centros de Emergencia Mujer se incide en la calidad de vida de la misma, este es otro eje conceptual que orienta la investigación, pues lo que se quiere lograr es

garantizar el retorno de la vida normal de la víctima de violencia centrándose en su "seguridad, derechos, bienestar, necesidades y decisiones expresadas, devolviendo así tanto control como sea posible a la(s) víctima(s) y asegurando la prestación de los servicios de manera empática y sensible" (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR], 2020).

Bajo este enfoque, la gestión realizada por el CEM conduciría a la mejora de la calidad de vida porque lo que se quiere lograr a través de este servicio es garantizar el retorno de la vida normal de la víctima desde la gestión de los CEMs. En lo concerniente a la calidad de vida destaca Velarde-Jurado y Avila-Figueroa (2002:350) la calidad de vida no puede ser evaluada por terceros ni extrapolarse de un paciente a otro, es el paciente quien debe emitir el "juicio perceptivo de la calidad de vida". En consecuencia, el abordaje de la influencia de la gestión de los CEMs en la calidad de vida de las mujeres peruanas víctimas de violencia de género del Distrito Puno se realizará a partir de la percepción de las víctimas de violencia de género que asisten a ese centro de salud público.

La variable gestión pública fue estudiada a partir de las dimensiones: medidas de protección, estrategias de prevención y resultados de gestión. La variable calidad de vida está asociada a las dimensiones: Bienestar emocional, Bienestar social y Desarrollo personal.

## 2. Gestión pública de la violencia de género: Centros de Emergencia Mujer

La gestión pública se define como las estrategias o los procesos para

formular e implementar las políticas públicas (Ochoa, 2008). En esta definición, se vinculan las políticas públicas con las acciones en la práctica cotidiana de las instituciones para concretar dichas políticas. Una vez definida la gestión pública debemos pasar las normativas o políticas públicas que fundamentan la gestión del CEM y luego caracterizar las instituciones encargadas de ejecutarlas.

Las políticas públicas contra la violencia de género se rigen en su base por la Constitución del Perú (1993) al establecer como derechos fundamentales de la persona: la vida, la identidad, la integridad moral, psíquica y física y su libre desarrollo y bienestar. En relación con las concordancias R. Núm. 1517-2003-MP-FN de la misma, señala que nadie debe ser víctima de violencia, sea esta física, psicológica y/o moral; como tampoco sometido a torturas o tratos que atenten a la vida humana.

La Ley 30364 sancionada en el 2015 por el Congreso de la República se denomina Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. La mencionada ley es la que contiene la mayor cantidad de disposiciones administrativas para orientar la gestión pública de los CEM. En este sentido, establece mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas, así como reparación del daño causado; y dispone la persecución, sanción y reeducación de los agresores sentenciados con el fin de garantizar a las mujeres y al grupo familiar una vida libre de violencia asegurando el ejercicio pleno de sus derechos (Congreso de la República, 2015).

Si nos detenemos para el análisis, el eje principal de la razón de ser del

CEM es la atención y la prevención de la violencia a la mujer. La violencia a la mujer es definida según el Texto Único Ordenado de la Ley 30364 (2020) como cualquier “acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado”. Se deduce de esta definición que la finalidad del CEM es la preservación de la vida y la reparación del daño causado por las agresiones a las víctimas, así pues, el enfoque de derechos humanos queda en evidencia.

El enfoque de derechos humanos también es afianzado en la política nacional de igualdad de género aprobado según el Decreto Supremo Nro. 008-2019- MIMP que expone la desigualdad estructural que existe contra la mujer, viéndose limitados sus derechos humanos y oportunidades de desarrollo integral como ciudadanas. Ante ello es importante la intervención desde la teoría de acción social, basándose en valores para el respeto a los derechos humanos de las personas y reduciendo los actos de violencia que se suscitan a la actualidad.

Una vez descrita la política pública a través de los preceptos legales que orientan este aspecto de la salud de las mujeres peruanas, se aborda los actores que intervienen en la gestión de la salud para mitigar la violencia de género en el Perú.

Los CEM representan las instituciones ejecutoras del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual programa que se implementa como política nacional a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) (Viviano, 2007). En el marco de la descentralización estipulada en la Constitución Política del Perú (1993) el CEM es el instrumento

administrativo de los gobiernos locales o municipalidades para prestar servicios de salud a las mujeres peruanas víctimas de violencia de género y la violencia familiar, con miras a intervenir en uno de los problemas más álgidos que posee el país. Los CEM se adscriben al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables como servicios articulados en convenio con gobiernos locales. Se dividen en CEM regulares y CEM ubicados en Comisarías (Gobierno del Perú, 2021)

Por su parte, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es el ente rector en materia de prevención, protección y atención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (Presidencia de la República, 2020). El MIMP es entonces el órgano nacional especializado en la protección y atención a las mujeres víctimas de violencia de Emergencia Mujer, le corresponde a través del Programa Nacional AURORA crear Centros de Emergencia Mujer para la atención a víctimas y prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; así como comprometer a gobiernos locales para la gestión de los mismos.

En el Perú existen en total 430 CEM integrados por profesionales en derecho, trabajo social y psicología, realizan actividades de atención y de prevención que gestiona actividades formativas junto con otras instituciones para sensibilizar a la comunidad sobre el problema de la violencia de género (Gobierno de Perú, 2022). Viviano (2007) precisa que los CEM son servicios gratuitos y especializados de atención multidisciplinaria para personas afectadas por violencia familiar y sexual. Los procesos de atención son: orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y apoyo social.

La prevención se refleja en el proceso de capacitación de las comunidades más allá de las personas afectadas para promover una cultura de paz y de respeto a través de cursos, conferencias, video-foros, etc.

Entonces se tiene que dos grandes dimensiones de la gestión de los CEM que son: la atención a las mujeres violentadas y la prevención dirigida a las comunidades. Adicionalmente, se considera que los resultados son parte también de la gestión pública porque, como señala Uvalle (2004) los resultados revelan que la gestión pública tiene atributos relacionados con el desempeño. En otras palabras, siguiendo a Uvalle (2004) la "legitimidad de los resultados es el indicador de la calidad que tiene la propia gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y amplia que se desarrolla en la esfera de lo público".

Lo anterior convoca a determinar de los resultados de la gestión del CEM en la atención y prevención por las beneficiarias quienes, como usuarias, entran en contacto directo con los actores y los servicios prestados por el CEM del Puno. En consecuencia, su percepción tiene un importante valor para conocer la influencia de la gestión del CEM en su calidad de vida.

### **3. Calidad de vida de las personas**

La calidad de vida es hoy un concepto que alude a bienestar, como la define la Real Academia Española (2023) es el "conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa". La calidad de vida ya no solo está asociada a las condiciones materiales en las que se desenvuelve

las personas, hoy en día está siendo utilizado como medida de bienestar, en tal sentido la calidad de vida es la sumatoria del estado de bienestar físico, social, emocional hasta los aspectos, económicos y espirituales.

La calidad de vida está integrado por variables socioeconómicas, situaciones físicas de salud, vivienda, satisfacción y con el contexto social en el que vive y se desenvuelve una persona en su cotidianidad; así mismo comprende los estilos de vida, las relaciones familiares, el apoyo social, la salud en general articulado al estado funcional, económica, la capacidad de autonomía, de control, de tomar decisiones personales sobre cómo vivir de acuerdo con las normas, por lo que podemos afirmar que es una condición multidimensional, por ello si la persona mantiene su vida diaria, mejora su calidad de vida (Flores-Herrera, Castillo-Muraira y Ponce-Martínez, 2018).

También otros autores como Barnes y Olson (1982) la define como la evaluación que hacen los individuos de sus experiencias vitales. Grimaldo (2003) rescata las variables personales y su influencia en un mayor o un menor índice de satisfacción y de felicidad de los individuos, es así que la Calidad de Vida se compone por el bienestar físico, mental, social, percibido por cada individuo y cada grupo de manera única y diferente; con base en la obtención de la felicidad, satisfacción, tranquilidad y recompensa (Grimaldo, 2003).

Cuervo (1990), en consonancia con Grimaldo (2003) aporta otras valoraciones de tipo docotómico del sentimiento personal de bienestar, como la satisfacción e insatisfacción, felicidad e infelicidad, tranquilidad e intranquilidad, ausencia o presencia de estrés. Según Cuervo (1990) estas valoraciones

pueden ser indicadores de Bienestar emocional que tributa a la calidad de vida; las cuales serán consideradas en este estudio.

Así, la calidad de vida vinculada a la salud tiene una dimensión importante que es el Bienestar social, reflejado en la posibilidad de establecer redes sociales, contactos sociales y la conformación de una vida social significativa (Moreno-Montoya et al., 2018). En este particular, Palomares citado Banda y Morales (2012) encontró que los factores determinantes de la calidad de vida son la sociabilidad y los amigos, y en orden decreciente de importancia se encuentran la familia nuclear y los aspectos relacionados con redes sociales. De modo que para este estudio consideraremos el bienestar social como una dimensión de calidad de vida a partir sub-dimensiones como: redes de filiación, contactos sociales y vida social de las víctimas de violencia.

El desarrollo personal también es un factor o dimensión que incide en la calidad de vida (Banda y Morales, 2012) que tiene que ver con la satisfacción respecto a logros en la vida en general, así como en los aspectos educativos y la productividad en el trabajo. Esta dimensión junto al bienestar emocional es considerada por autores como Guerrero-Romera (2023) como aspectos de utilidad para la medición de la calidad de vida.

En síntesis, de acuerdo a los autores consultados, las dimensiones subjetivas de la calidad a ser consideradas en este trabajo son tres: Bienestar emocional, Bienestar social y Desarrollo personal.

A modo de inciso, es conveniente referir que existe una dimensión objetiva de la calidad de vida que está enmarcada en los recursos disponibles y medibles para el bienestar (García y Puig, 1980).



Toma en cuenta la medida en unidades que se encuentran presentes a lo largo del tiempo para poder satisfacer las necesidades humanas. En este sentido, en esta dimensión se pueden considerar medidas del ámbito económico como: el PBI, precios, ingresos, egresos, capacidad de cobertura de servicios básicos, frecuencia de empleo y salud (Bonilla y Sosa, 2005). Esta dimensión de estudio, se estudiará en un trabajo futuro, nos interesa primordialmente la dimensión subjetiva.

#### 4. Perspectiva metodológica

Esta investigación realizada es de tipo básica, teórica, el nivel descriptivo, el diseño no experimental. Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, como menciona (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), esta implica definir una unidad de análisis, para seleccionar elementos que tengan las mismas características y aporten información relevante a la investigación

La población fue 285 casos registrados de violencia de género correspondientes al año 2022 en el CEM Puno, a partir de la cual se calculó el tamaño de la muestra considerando la siguiente fórmula:

Dónde:

$Z_{(1-\alpha/2)}$  = Valor de la distribución

Normal según el nivel de confianza deseado.

P = P. favorable.

Q = P-1 = P. no favorable

e = Margen de error de muestra

N = 285 mujeres atendidas en el

CEM Puno

$$n = \frac{(285)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(285 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 164$$

En tanto, se tiene una muestra

probabilística de 164 mujeres que fueron atendidas en el CEM de Puno. Se aplicó un cuestionario contentivo de 32 preguntas de selección simple a las 164 mujeres de la muestra para conocer su percepción sobre la influencia de la gestión en su calidad de vida, finalmente el programa SPSS fue el programa estadístico utilizado para el procesamiento de los datos.

La importancia de esta investigación reside en la producción de información útil sobre el impacto de la gestión del CEM del PUNO, desde la percepción de sus usuarias permitirá efectuar un seguimiento que repercuta de manera favorable en la validación de medidas de protección y estrategias de prevención de los casos que se presentan en el Centro Emergencia Mujer referido.

#### 5. Gestión del CEM y su influencia en la calidad de vida en la perspectiva de las mujeres violentadas

En el estudio de la gestión del CIEM en el Perú rescatamos dos de sus áreas sustantivas fundamentales como los son las medidas de protección y las estrategias de prevención de violencia de género; así como una tercera dimensión sustantiva de la gestión considerada a partir de Uvalle (2004) conocida como los resultados de gestión. Las medidas de protección tienen como objetivo es "asegurar la preservación de la integridad personal de la víctima de violencia o de sus familiares, que garantice el derecho a una vida libre de agresiones" (Buendía, 2022). Las medidas de protección se ejecutan una vez realizado el diagnóstico de la situación. Entre las medidas promovidas desde el CEM de Puno

para la protección de la mujer peruana se tienen: orientación psicológica y orientación legal.

Las estrategias de prevención a la violencia de género tienen como finalidad evitar que ocurra la situación violenta. De acuerdo a UNFPA (2021) las estrategias de prevención se refieren a aquellas actividades que están principalmente enfocadas en intervenciones para detener la violencia y prevenir violencia futura y animar a las mujeres y las niñas a reportar a los organismos competentes por su propia seguridad.

Las estrategias de prevención implementadas por el CEM del Puno han sido: publicaciones de afiches y artículos de prensa, divulgación de números de contacto, dictado de talleres dirigidos a las mujeres y la familia en donde se visibiliza el problema de la violencia de género, así como las formas de prevención de este tipo de violencia (Andrade, 2021). Según Aldana (2022) la estrategia de prevención de mayor impacto es la educación, la prevención pasa por la formación de las personas, esta te enseña a reconocer las actitudes y situaciones que evidentemente trastocan lo que es el derecho de una mujer a una vida libre de violencia.

Estudiar la gestión del CEM del

Puno y su influencia en la calidad de vida de las mujeres peruanas atendidas implica determinar la influencia de cada dimensión de gestión (medidas de protección, estrategias de prevención y resultados de gestión) en las dimensiones de calidad de vida (Bienestar emocional, Bienestar social y Desarrollo personal).

En consecuencia de lo anterior se determina desde la percepción de las usuarias del CEM del Puno: 1) las medidas de protección implementadas por CEM y su influencia en el bienestar emocional, el Bienestar social y el desarrollo personal de las víctimas atendidas, 2) las estrategias de prevención implementadas por el CEM del PUNO y su influencia bienestar emocional, el Bienestar social y el desarrollo personal de las víctimas atendidas y 3) los resultados esperados de gestión del CEM y su influencia en el bienestar emocional, el Bienestar social y el desarrollo personal de las víctimas atendidas.

La percepción de las mujeres ecuatorianas que han experimentado violencia de género sobre la gestión del CEM en la primera dimensión de la calidad de vida conocida como bienestar emocional, se operacionaliza atendiendo a cuatro subdimensiones. Los resultados se muestran en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
**Influencia de la gestión del CEM en el bienestar emocional de las mujeres violentadas**

| Dimensiones de gestión del CEM            | Dimensiones del Bienestar emocional |      |              |      |                 |      |                        |     |       |      |
|---|-------------------------------------|------|--------------|------|-----------------|------|------------------------|-----|-------|------|
|   | Satisfacción                        |      | Tranquilidad |      | Imagen corporal |      | Disminución del estrés |     | Total |      |
|   | N                                   | %    | N            | %    | N               | %    | N                      | %   | N     | %    |
| Medidas de protección contra la violencia | 45                                  | 27,4 | 24           | 14,6 | 24              | 14,6 | 4                      | 2,4 | 97    | 59,1 |
| Estrategias de prevención                 | 12                                  | 7,3  | 18           | 11   | 2               | 1,2  | 10                     | 6,1 | 42    | 25,6 |
| Resultados esperados de la gestión        | 7                                   | 4,3  | 2            | 1,2  | 6               | 3,7  | 10                     | 6,1 | 25    | 15,2 |
| Total                                     | 64                                  | 39,0 | 44           | 17,1 | 32              | 22,9 | 24                     | 2,9 | 164   | 100  |

Fuente: elaboración propia.

Se puede apreciar que el 27,4% manifiesta que las medidas de protección empleadas por el CEM influyeron generando satisfacción en las usuarias atendidas, el 14,6% indica sentir tranquilidad por las medidas de protección implementadas y el mismo porcentaje de mujeres encuestadas refirió que ha mejorado la imagen de sí misma una vez que han recibido los servicios del CEM del Puno.

En cuanto a las estrategias de prevención, el 11% de las víctimas reportó que se ha sentido tranquilidad con las actividades de prevención implementadas por el CEM del Puno, el 7,3 % indicó sentir satisfacción, 7,3%, el 6,1% manifestó sentirse sin estrés y el 1,2% indicó que influyeron en su imagen corporal el 2%. De la misma manera, el 6,1% manifestó que los resultados de gestión del CEM del Puno influyeron en la disminución del estrés de las mujeres encuestadas, el 4,3 en la satisfacción con los mismos, el 3,7% en su imagen corporal y un pequeño porcentaje (1,2%) señaló que los resultados influyeron en su tranquilidad.

Según la investigación analizada se puede mencionar la investigación de Montejo, Stiglich y Zarzar (2021) la cual tuvo como conclusión que las mujeres usuarias de los servicios del

CEM manifiestan una gran satisfacción por ser gratuito y porque acompaña su proceso legal. Ello está relacionado con la presente investigación, puesto que se puede apreciar que la dimensión de gestión que más influye en las usuarias del CEM Puno son las medidas de protección contra la violencia, impulsando su bienestar emocional, porque llegar a la satisfacción personal. Bien sabemos, al lograr el proceso de medidas de protección ello brindará una seguridad a sus usuarias y logrando así el CEM su finalidad es que es brindar servicios gratuitos y especializados por diversos profesionales, el cual el trabajo es de manera multidisciplinaria para las usuarias que sufren diferentes tipos de violencia; y dentro de las medidas de protección es la orientación legal como lo hemos podido contrastar con la otra investigación detallada logrando la defensa judicial, consejería, psicología y apoyo social; logrando así una intervención completa; para el desarrollo del bienestar emocional de las usuarias.

En lo atinente al Bienestar social se pretende influir desde la gestión del CEM en la red de apoyo familiar y/o social de las afectadas. La dimensión bienestar social se operacionaliza a través de cuatro subdimensiones. Los resultados se muestran en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
**Influencia de la gestión del CEM en el bienestar social de las mujeres violentadas**

| Dimensiones de gestión del CEM            | Bienestar social |      |                    |      |             |      |       |      |
|---|------------------|------|--------------------|------|-------------|------|-------|------|
|   | Redes sociales   |      | Contactos sociales |      | Vida social |      | Total |      |
|   | N                | %    | N                  | %    | N           | %    | N     | %    |
| Medidas de protección contra la violencia | 10               | 6,1  | 56                 | 34,1 | 16          | 9,8  | 82    | 50,0 |
| Estrategias de prevención                 | 24               | 14,6 | 8                  | 4,9  | 10          | 6,1  | 42    | 25,6 |
| Resultados esperados de la gestión        | 15               | 9,1  | 11                 | 6,7  | 14          | 8,5  | 40    | 24,4 |
| Total                                     | 49               | 29,9 | 75                 | 45,7 | 40          | 24,4 | 164   | 100  |

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 2 se puede apreciar que el 34,1% de la población encuestada manifiesta que las medidas de protección contra la violencia establecidas por el personal del CEM influyeron en el contacto social a nivel de sus relaciones con otros, siguiendo el 9,8% quienes señalaron que influyeron en su vida social y un menor porcentaje (6,1%) agregó que tales medidas influyeron en sus redes sociales. En cuanto a las estrategias de prevención, el 14,6% de la muestra indicó que las estrategias de prevención repercuten en las redes sociales, el 6,1% en los contactos sociales y un 4,9% en la vida social de las mujeres víctimas de violencia. Los resultados esperados a su vez impactaron en: un 9,1 en las redes sociales, un 8,5% en la vida social y un 6,7% en los contactos sociales.

Por su parte, al mencionar sobre el Bienestar social es necesario también relevar las redes sociales, ya que son importantes en la actualidad como mecanismo de interacciones de las

víctimas con familiares o amigos que puedan brindarle apoyo. En este sentido, el CEM del Puno debe trabajar con un enfoque de gestión social de las TIC, como señala Bustinza (2022:544) que “la adecuada gestión social de las TIC también permite una comunicación más asertiva, desdibujando las barreras generacionales”. También la gestión del CEM mediante las estrategias de prevención incide en el bienestar social, por cuanto permiten la integración de las mujeres con la comunidad, por cuanto se busca mejorar la “comunicación entre pares, la convivencia pacífica y los derechos de las personas, así como la cohesión social” (Instituto Sonorense de la Mujer [ISM], 2010).

Corresponde ahora determinar la percepción de las mujeres violentadas que asisten al CEM del Puno de la influencia de la gestión del CEM sobre su desarrollo personal en función de cuatro subdimensiones de interés. La Tabla 3 muestra los resultados.

**Tabla 3**  
**Influencia de la gestión del CEM en el desarrollo personal de las mujeres violentadas**

| Dimensiones de gestión del CEM            | Desarrollo personal |      |                            |     |            |      |               |      |       |      |
|---|---------------------|------|----------------------------|-----|------------|------|---------------|------|-------|------|
|   | Logros en la vida   |      | Superación en la Educación |     | Existencia |      | Productividad |      | Total |      |
|   | N                   | %    | N                          | %   | N          | %    | N             | %    | N     | %    |
| Medidas de protección contra la violencia | 31                  | 18,9 | 8                          | 4,9 | 10         | 6,1  | 58            | 35,4 | 107   | 65,2 |
| Estrategias de prevención                 | 9                   | 5,5  | 4                          | 2,4 | 4          | 2,4  | 2             | 1,2  | 19    | 11,6 |
| Resultados esperados de la gestión        | 16                  | 9,8  | 2                          | 1,2 | 10         | 6,1  | 10            | 6,1  | 38    | 23,2 |
| Total                                     | 56                  | 34,1 | 14                         | 8,5 | 24         | 14,6 | 70            | 42,7 | 164   | 100  |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 podemos apreciar que el 35,4% de la población encuestada refiere que las medidas de protección contra la violencia como accionar del CEM influye en la productividad tanto

laboral como doméstica en la búsqueda para alcanzar objetivos propuestos. Asimismo, el 18,9% de las mujeres manifiesta de las medidas de protección han contribuido a alcanzar logros en su

vida, seguido de la superación educativa (4,9%). Las estrategias de prevención reflejan una menor influencia en los aspectos relativos al desarrollo personal, con 5,5% para logros en la vida, 2,4% para superación educativa, 2,4% para la reafirmación de la existencia y un 1,2% para la productividad. Esto se deduce por cuanto son las medidas de protección, descritas anteriormente, las que permiten crear condiciones

psicológicas y legales a la víctima para la autonomía y la salida de la espiral de violencia. Por su parte, los resultados de gestión del CEM tienen influencia sobre el desarrollo personal de acuerdo al 38% de las mujeres encuestadas.

A modo de cierre se presenta una síntesis de la influencia de la gestión del CEM en las dimensiones de calidad de vida estudiadas, tal como se indica en la Tabla 4.

**Tabla 4**  
**Influencia de la gestión del CEM en la calidad de vida de las mujeres en el distrito de Puno 2022**

| Dimensiones de gestión del CEM            | Calidad de Vida     |      |                  |      |                     |      |       |      |
|---|---------------------|------|------------------|------|---------------------|------|-------|------|
|   | Bienestar emocional |      | Bienestar social |      | Desarrollo personal |      | Total |      |
|   | N                   | %    | N                | %    | N                   | %    | N     | %    |
| Medidas de protección contra la violencia | 62                  | 37,8 | 14               | 8,5  | 19                  | 11,6 | 95    | 57,9 |
| Estrategias de prevención                 | 19                  | 11,6 | 15               | 9,1  | 8                   | 4,9  | 42    | 25,6 |
| Resultados esperados de la gestión        | 9                   | 5,5  | 8                | 4,9  | 10                  | 6,1  | 27    | 16,5 |
| Total                                     | 90                  | 54,9 | 37               | 22,6 | 37                  | 22,6 | 164   | 100  |

Fuente: elaboración propia.

En síntesis, a partir de la percepción de las mujeres peruanas usuarias del CEM del Puno se determina que la gestión de este Centro influye en mayor proporción al bienestar emocional (57,9%) seguida de bienestar social (25,6) y por último, en menor proporción los resultados esperados de gestión (16,5%).

## 6. Conclusiones

La gestión del CEM tuvo un importante impacto en la dimensión de la calidad de vida relativa al bienestar emocional. Según la percepción de

la mayoría de las encuestadas, la gestión del CEM influyó en su bienestar emocional, esto tiene que ver con la base filosófica de la gestión de estas instituciones centrada en la empatía con la mujer y el nivel de atención en el cual se ubica, pues es el primer contacto que tiene la víctima con la institucionalidad responsable de atender su situación.

En este sentido, corresponde al CEM la etapa diagnóstica con fines de remisión a otros órganos y asesoría psicológica con fines de contención emocional, esta función especializada se expresa en el reconocimiento como una instancia clave en la atención de

la salud de las mujeres peruanas. En las dimensiones de calidad de vida conocidas como Bienestar social y Desarrollo personal, la influencia de la gestión del CEM del Puno es también percibida por las mujeres, pero en una menor cantidad. Las estrategias de prevención se posicionan con un alto impacto en el bienestar social, por cuanto en las actividades formativas, como cursos y talleres, se conforman redes de contacto basadas en las TICS. Mientras que las medidas de protección son percibidas por buena parte de las mujeres víctimas de violencia como influyentes en su desarrollo personal.

El desarrollo personal en el marco de la violencia de género impulsa la autonomía de las mujeres peruanas, tanto en la dimensión psicológica como en la económica, creando capacidad de autodefensa y de satisfacción de las necesidades vitales mediante el trabajo. La posibilidad de mantener y reforzar la influencia en el desarrollo personal de la capacitación dirigida al impulso de capacidades productivas fue valorada por casi la mitad de las entrevistadas.

## Referencias bibliográficas

Aldana, M. (2022). *La violencia basada en género se previene con educación*. UCAB <https://extensionsocial.ucab.edu.ve/la-violencia-basada-en-genero-se-previene-con-educacion/>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados- ACNUR (2020). *Política sobre el enfoque centrado en la víctima en la respuesta del ACNUR a las conductas sexuales indebidas*. UNHCR/HCP. <https://www.acnur.org/60b0321c4.pdf>

Andrade, X. (2021). *Los factores para la adaptación efectiva de políticas públicas en contextos*

*de emergencia: un estudio sobre la adaptación de los servicios del programa AURORA en el contexto COVID-19*. [Tesis de Grado. Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22814>

Banda, A. y Morales, M. (2012) Calidad de vida subjetiva en estudiantes universitarios. *Enseñanza e investigación en psicología*, 17(1), 29-43. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29223246003>

Barnes, H. L., & Olson, D. L. (1982). Quality of Life. In D. H. Olson et al, (Eds.), *Family inventories: Inventories used in a national survey of families across the family life cycle* (pp. 114-125). St Paul: Family Social Science, University of Minnesota

Bonilla, S. & Sosa, C. (2005). *Evaluación de las prácticas de crianza y su impacto en la calidad de vida infantil en una muestra de escuelas PEC y NO PEC en el municipio de Puebla*. [Tesis Licenciatura. Universidad de las Américas]. [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lid/bonilla\\_h\\_s/indice.htm](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lid/bonilla_h_s/indice.htm)

Buendía, P. (24-3-2022) Poder Judicial fija criterios para conceder medidas de protección. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/141945-poder-judicial-fija-criterios-para-conceder-medidas-de-proteccion#:~:text=Las%20medidas%20de%20proteccion%20de%20abusos,una%20vida%20libre%20de%20agresiones>

Bustinza Vargas, J. V. (2022). Gestión social de las Tecnologías de Información y Comunicación en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 530-548. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.10>

- Canchanya, A. (2020) *Estado de Emergencia: el rastro de desaparición y violencia. Violentadas en cuarentena.* <https://violentadasencuarentena.distintaslatitudes.net/portfolio/peru/>
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art.2 29 de diciembre de 1993. (Perú). [https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)
- Cuervo, M. (1990). *Satisfacción Residencial: Una aproximación Psicosocial a los Estudios de Calidad de Vida* [Tesis Doctoral. Universidad Complutense]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142015>
- Decreto 008 de 2019 [con fuerza de ley]. Que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género MIMP. 4 de abril de 2019. <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/271118-008-2019-mimp>
- Flores-Herrera, B.I., Castillo-Muraira, Y., y Ponce-Martínez, D. (2018). Percepción de los adultos mayores acerca de su calidad de vida. Una perspectiva desde el contexto familiar. *Rev Enferm IMSS.*, 26(2), 83-88. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=80647>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas- UNFPA (2021). *COVID y Violencia de genero.* News. UNFPA Perú. <https://peru.unfpa.org/es/news/covid-19-y-violencia-de-g%C3%A9nero>
- García-Durán De Lara, J. y Puig, P. (1980). *La calidad de vida en España. Hacia un estudio de indicadores sociales.* Moneda y Crédito. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=70516>
- Gobierno del Perú (2021). *Arequipa: MIMP inaugura CEM en Comisaría Matarani para brindar atención y prevenir la violencia de género.* <https://www.gob.pe/institucion/aurora/noticias/495609-arequipa-mimp-inaugura-cem-en-comisaria-matarani-para-brindar-atencion-y-prevenir-la-violencia-de-genero>
- Grimaldo, M. (2003). *Manual técnico de la escala de calidad de vida de Barnes y Olson.* Universidad de San Martín de Porres
- Guerrero-Romera, C. (2023) Cuestionario de la autopercepción de la calidad de vida y de los efectos de la práctica artística (CACVPA) Pretest. Universidad de Murcia. [https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/129705/9/CACVPA%20PRE\\_Guerrero-Romera.pdf](https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/129705/9/CACVPA%20PRE_Guerrero-Romera.pdf)
- Hawie Lora, I. (2021). La doble pandemia: violencia de género y COVID-19. *Advocatus*, (039), 103-113. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n39.5120>
- [Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, P. \(2018\). Metodología de la Investigación.](#) Editorial Mc GrawHill.
- Instituto Sonorense de la Mujer- ISM (2010). Modelo de Prevención de la Violencia de Género. [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Sonora/sonmeta5\\_1.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Sonora/sonmeta5_1.pdf)
- Ley 30364. Para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar [DS 004-2020-MIMP]. 4 de septiembre 2020. <https://lpderecho.pe/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-ley-30364/>
- Ley N.º 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Lunes 23 de noviembre de 2015 D. O. No. 567008. <https://cdn.www.gob.pe/>

[uploads/document/file/3349706/Ley%20N%C2%BA%2030364.pdf?v=1656956841](https://doi.org/10.7705/biomedica.v38i4.3819)

Lorente-Acosta, M. (2020). Violencia de género en tiempos de pandemia y confinamiento. *Revista Española de Medicina Legal*, 46(3). <https://doi.org/10.1016/j.rem.2020.05.005>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar – Aurora. Boletín estadístico diciembre 2021. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/wp-content/uploads/2022/09/BV-diciembre-2021.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables MIMP (2022). Programa nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar – Aurora. Boletín estadístico setiembre 2022. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/wp-content/uploads/2022/11/BV-setiembre-2022.pdf>

Montejo, L., Stiglich, M., y Zarzar, J. (2021). *Análisis de los factores que influyeron en la implementación del programa nacional de la violencia familiar y sexual (PNCVFS) en la lucha contra la violencia hacia la mujer, a través del Centro Emergencia Mujer (CEM) de Surquillo durante los años 2017 – 2019 Vida*. [Tesis de Maestría. Universidad de la PUCP]. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/178600>

Moreno-Montoya, J., Barragán, A., Martínez, M., Rodríguez, A., y González, C. (2018) Calidad de vida y percepción de apoyo social

en personas con HIV en Bogotá, Colombia. *Biomédica*, 38, 577-585. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v38i4.3819>

Observatorio Violencia Perú (2022). *Cooperación Española – AECID visitó la sede central del MIMP*. <https://observatorioviolencia.pe/tag/san-martin/?print=print-search>

Ochoa Henríquez, H. (2008). Innovación de la gestión pública en Venezuela. *Enlace*, 5(1), 65-78. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152008000100005&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000100005&lng=es&tlng=es)

ONU Mujeres (2020). Violentómetro: así puedes medir si eres víctima de violencia. <https://www.mujer.com.pa/enterate/violentometro-asi-puedes-medir-si-eres-victima-de-violencia>

Real Académica Española- RAE (2023). Fundación La Caixa. <https://dle.rae.es/consulta>

Uvalle Berrones, R. (2004). El valor institucional de la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(28) <https://doi.org/10.37960/revista.v9i28.9802>

Velarde-Jurado, E. y Ávila-Jurado, C. (2002). Evaluación de la calidad de vida. *Revista Salud Pública de México*, 44(4), 349-361. <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/106/10644409.pdf>

Viviano, T. (2007) ¿Qué son los Centros Emergencia Mujer?: Situación actual y perspectivas dentro del proceso de descentralización. Programa Nacional AURORA. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AURO-RA\\_f7b1e0a09c5ba23594e9bf3acc-633cb8](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AURO-RA_f7b1e0a09c5ba23594e9bf3acc-633cb8)