

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Análisis de la estrategia comunicacional en el Programa
Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual en el
distrito de Villa María del Triunfo**

Diana Janine Añasco Noriega
Martin Richard Huaraca Mejia

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Impacto de la ausencia de una estrategia comunicacional en el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en el Distrito de Villa María del Triunfo

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 3%

Excluir bibliografía

Apagado

Asesor

Mg. Miguel Antezana Corrieri

Dedicatoria

A Dios todo poderoso por permitirme transitar en esta vida y mejorar cada día como ser humano, a mi abuelita Cleofe, que desde el cielo me cuida y guía mis pasos y finalmente a mi Martín por su amor y comprensión.

A mi familia, en especial a mis padres: Luz e Isaías, por todo lo que me dieron, a mis dos mamás Hortensia Mejía y Liberata Raymundo “Llypi”, a mis hermanas Katty y Angelica, por el amor y apoyo que siempre recibí de ellas y a Diana Añasco por ser mi compañera de vida.

Agradecimiento

Al profesor, Miguel E. Antezana Corrieri, por su valiosa orientación y paciencia durante el desarrollo de toda la investigación.

A los profesores de la Maestría en Gerencia Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad Continental, por la confianza que siempre depositaron en nosotros desde los primeros cursos cuando iniciamos el posgrado en Gerencia Pública.

A nuestros compañeros de la maestría: Mónica, Urbano, Peggy, Rosa Flor y Charito, quienes siempre estuvieron atentos a brindarnos su apoyo, opiniones y sugerencias.

A los ciudadanos del distrito de Villa María del Triunfo, que se dieron el tiempo para las encuestas.

A los servidores y exservidores del Programa Nacional contra La Violencia Familiar y Sexual por su tiempo y valiosa información brindada en las entrevistas.

A mis compañeros de trabajo por la paciencia cuando se requería su apoyo, en circunstancias en las que no me encontraba en la oficina por temas de estudio.

A nuestra familia por su apoyo incondicional durante el tiempo que duro la maestría.

Índice

Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xii
Introducción	xiv
Capítulo I Planteamiento del estudio	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema	16
1.1.1. Planteamiento del problema.	16
1.2. Formulación del problema.	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Determinación de objetivos.	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.	19
1.4. Justificación e importancia del estudio.	19
1.5. Limitaciones de la presente investigación.....	20
Capítulo II Marco teórico	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Comunicación	28
A. Factores de la comunicación	30
B. El sentido humanizante de la comunicación	32
C. Funciones de la comunicación.....	33
D. Dimensión informativa y pedagógica de la comunicación	33
E. La comunicación como herramienta para el desarrollo y cambio social.....	40

F.	Cohesión social desde la comunicación	43
G.	Modelos de comunicación como gestión	45
H.	Comunicación en programas nacionales o proyectos	50
2.2.2.	Violencia	52
A.	Género y violencia.....	52
B.	Tipos de violencia.....	59
C.	Violencia contra las mujeres.....	63
D.	Situación de la violencia basada en género.....	66
2.2.3.	Estrategia	68
A.	Definición.....	68
B.	Concepto de estrategia bajo cinco puntos de vista	71
C.	Niveles de la estrategia	71
D.	La visión de la estrategia como proceso integrado	72
E.	Modelo de planificación estratégica de la comunicación	73
2.2.4.	Evaluación del impacto de un programa social	75
A.	Programas Sociales	75
B.	Evaluación del impacto de un programa social.....	76
2.3.	Definición de términos básicos	78
2.3.1.	Comunicación	78
2.3.2.	Mensaje	78
2.3.3.	Canales	78
2.3.4.	Información	78
2.3.5.	Violencia	78
2.3.6.	Público objetivo.....	78
2.3.7.	Redes sociales	79
2.3.8.	Estrategia	79
Capítulo III	Hipótesis y Variables.....	80
3.1.	Hipótesis	80
3.1.1.	Hipótesis general	80
3.1.2.	Hipótesis específicas	80
3.2.	Operacionalización de variables	80
3.2.1.	Variable independiente	81
3.2.2.	Variables dependientes	81

Capítulo IV Metodología del Estudio	83
4.1. Método y tipo de la investigación.....	83
4.1.1. Método.....	83
4.1.2. Alcance	84
4.2. Diseño de la investigación	84
4.2.1. Enfoque cualitativo – entrevistas estructuradas	85
4.2.2. Enfoque Cuantitativo – encuesta	86
4.3. Población y muestra	86
4.3.1. Población.....	86
4.3.2. Muestra.....	87
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	88
4.4.1. Fuentes.....	88
4.4.2. Técnicas de recolección de datos	89
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	90
Capítulo V Resultados y Discusión	91
5.1. Resultados	91
5.1.1. Resultados de las entrevistas estructuradas a los ex servidores del Programa.	91
5.1.2. Resultados de la encuesta elaborada a los pobladores de Villa María del Triunfo.....	98
5.2. Discusión de resultados	111
Conclusiones	122
Recomendaciones	123
Referencias Bibliográficas.....	127
Anexos 1	140
Anexo 1: Matriz de Variables e Indicadores	140
Anexo 2: Respuestas de las preguntas para la entrevista estructura a los ex servidores públicos del PNCVFS.....	141
Anexo 3: Encuesta a los pobladores de Villa María del Triunfo sobre el PNVF.	150
Anexo 4: Resultado de las líneas de acción preventivas desarrolladas durante los años 2015 al 2019.	151

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Funciones esenciales y propias respecto de su funcionalidad y finalidad de la comunicación política.....</i>	34
Tabla 2 <i>Comunicación para el desarrollo ejerce tres funciones en la sociedad... </i>	43
Tabla 3 <i>Pasos para sentar las bases de un Modelo de Gestión Comunicacional Pública.</i>	48
Tabla 4 <i>Causas y niveles de violencia</i>	55
Tabla 5 <i>Formas frecuentes de violencia física.</i>	60
Tabla 6 <i>Definición de la estrategia.....</i>	70
Tabla 7 <i>Concepto de estrategia bajo los cinco puntos de visiones</i>	71
Tabla 8 <i>Niveles de la estrategia.....</i>	71
Tabla 9 <i>Técnicas de evaluación de impacto desarrollados en un programa social</i>	77
Tabla 10 <i>Número de encuestados del distrito de Villa María del Triunfo.....</i>	88
Tabla 11 <i>Resumen de las respuestas formuladas a los ex servidores del PNCVFS.....</i>	92
Tabla 12 <i>Contrastación de los resultados de la entrevista con las Etapas de planificación de la estrategia comunicacional.</i>	95
Tabla 14 <i>Características de la población estudiada.</i>	98
Tabla 15 <i>Nivel de conocimiento de los servicios brindados por el PNCVFS.</i>	102
Tabla 16 <i>Resumen de las preguntas realizadas a los pobladores.</i>	109

Índice de Figuras

Figura 1. Pirámide de la calidad en la comunicación.	45
Figura 2. Ciclo de la violencia.....	59
Figura 3. El proceso de dirección estratégica.	73
Figura 4. Etapas de la planificación estratégica en comunicación.	74
Figura 5. Etapas de la entrevista y encuesta estructurada.	85
Figura 6. <i>Encuestados que fueron testigos de un caso de violencia contra la mujer.</i>	100
Figura 7. Encuestados que escucharon sobre el PNCVFS	101
Figura 8. Encuestados que conocen o no los servicios brindados por el PNCVFS.	101
Figura 9. Encuestados que identificaron las actividades promovidas por el programa.....	102
Figura 10. Encuestados que conocen o han escuchado sobre servicios que brindan el programa.	103
Figura 11. Encuestados que respondieron sobre los canales de comunicación del programa.....	104
Figura 12. <i>Encuestados que asistieron a charlas de empoderamiento.</i>	105
Figura 13. Encuestados que asistieron a charlas dictadas por el PNCVFS.	106
Figura 14. Encuestados sobre la adecuada orientación que ofrece el PNCVFS.	106
Figura 15. Encuestados sobre los materiales didácticos que ofrece el PNCVFS.	107
Figura 16. Encuestados que indicaron con qué frecuencia reciben información.	108

Resumen

El Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), fue una unidad ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, cuya finalidad fue contribuir con la reducción de la alta prevalencia de la violencia familiar en las mujeres, niñas, niños y adolescentes. El programa para cumplir su finalidad desarrolló una serie de acciones comunicacionales e intervenciones con el objetivo de convencer a los involucrados y a la población en general sobre la importancia de tomar acción en la reducción de la problemática de la violencia familiar y sexual y su prevención.

Dado que el índice de violencia no ha sido reducido y tomando en consideración que el distrito de Villa María del Triunfo mantiene uno con los mayores índices de violencia hacia la mujer; por lo tanto, la investigación tiene como objetivo principal, evaluar la estrategia comunicacional del PNCVFS y su influencia en la reducción del índice de violencia familiar y sexual. Asimismo, se ha considerado tres (03) objetivos: 1) Determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS, 2) Determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones del PNCVFS y 3) Evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual.

Con la finalidad de determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS, se empleó un modelo de estudio de tipo descriptivo-exploratorio, con un enfoque mixto, en el cual se realizó entrevistas guiadas, con preguntas a los ex servidores del programa (cualitativo); en el cual se pudo concluir, que el programa no cuenta una estrategia comunicacional sino más bien con una acción informativa. A fin de determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones del PNCVFS, se realizó encuestas a los pobladores de Villa María del Triunfo (cuantitativa), evidenciándose que la población de Villa María del Triunfo no reconoce los mensajes emitidos por el programa como entendibles, lo que ha conllevado a una poca efectividad comunicacional en sus acciones e intervenciones comunicacionales.

Con relación a la evaluación de los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar y sexual, se observó que al no contar con una planificación estratégica comunicacional no se realizó una adecuada implementación de los factores comunicacionales; lo que devino en la emisión de mensajes dispersos, confusos, que no llegaron hacer entendidos por la población por canales pocos efectivos y sin lograr una retroalimentación. Con lo cual se infiere que, el mal uso de los factores comunicacionales, influyó negativamente en la reducción de los índices de violencia familiar y sexual.

Palabras clave: comunicación, violencia, estrategia e impacto.

Abstract

The National Program against Family and Sexual Violence (PNCVFS) was an executing unit of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, whose purpose was to contribute to reducing the high prevalence of family violence among women, girls, boys and adolescents. The program to fulfill its purpose developed a series of communicational actions and interventions with the aim of convincing those involved and the general population of the importance of taking action in reducing the problem of family and sexual violence and its prevention.

Since the rate of violence has not been reduced and taking into account that the district of Villa Maria del Triunfo maintains one of the highest rates of violence against women; Therefore, the main objective of the research is to evaluate the communication strategy of the PNCVFS and its influence on the reduction of the rate of family and sexual violence. Likewise, three (03) objectives have been considered: 1) To determine the existence of a communication strategy in the PNCVFS, 2) To determine the communicational effectiveness in the interventions of the PNCVFS and 3) To evaluate the communicational factors that influence the reduction of the index of family and sexual violence.

In order to determine the existence of a communication strategy in the PNCVFS, a descriptive-exploratory study model was used, with a mixed approach, in which guided interviews were conducted, with questions to the former program servers (qualitative); in which it was concluded that the program does not have a communication strategy but rather an information action. In order to determine the communicational effectiveness in the interventions of the PNCVFS, surveys were conducted to the inhabitants of Villa María del Triunfo (quantitative), showing that the population of Villa María del Triunfo does not recognize the messages issued by the program as understandable, which has led to a lack of communicational effectiveness in their actions and communicational interventions.

With regard to the evaluation of the communication factors that influence the reduction of the rate of domestic and sexual violence, it was observed that, in the absence of strategic communication planning, adequate implementation of the communication factors was not carried out; what became in the issuance of scattered, confusing messages, that they did not get understood by the population

by channels few effective and without achieving a feedback. This infers that the misuse of communicational factors had a negative influence on the reduction of rates of family and sexual violence.

Key words: Communication, violence, strategy and impact.

Introducción

El programa fue creado el 24 de abril de 2001 mediante Decreto Supremo N°008-2001-PROMUDEH, como órgano dependiente del Despacho Ministerial del entonces Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo, con el objetivo de “formular, diseñar, promover y ejecutar planes, proyectos y programas de prevención y atención, además de promover acciones de protección y recuperación frente a la violencia familiar y sexual contando con las siguientes líneas para cumplir con estos objetivos: unidad de prevención y promoción integral frente a la violencia familiar y sexual, unidad de atención integral frente a la violencia familiar y sexual y unidad de generación de información y gestión del conocimiento.

En el primer trimestre del año 2019 y de acuerdo a los informes emitidos por el programa, casi medio centenar de mujeres fueron asesinadas por sus parejas o exparejas, el año anterior 2018 fueron 33 de acuerdo a los registros de los Centros de Emergencia Mujer (CEM). Cabe mencionar que las regiones con mayor número de víctimas de feminicidios son: Lima Metropolitana, Puno, Junín y Piura, y asimismo en Lima metropolitana el distrito de Villa María del Triunfo presenta uno de los mayores índices de violencia contra la mujer (es el quinto lugar de mayor incidencia de casos de violencia hacia la mujer de acuerdo a los informes del Ministerio Público).

Es importante indicar que, el PNCVFS ha realizado acciones comunicacionales e intervenciones en búsqueda de reducir el índice de la violencia familiar y sexual en el Perú durante los dieciocho (18) años que intervino desde su creación; sin embargo, no se ha logrado un impacto significativo en la disminución o erradicación de la violencia contra la mujer, denominada también violencia de género; como se observa en el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (2018).

En este contexto, dada la importancia de la comunicación para lograr persuadir a los implicados en el tema de maltrato y lograr un cambio de actitudes que conlleven a una reducción del índice de la violencia familiar y sexual; es indispensable evaluar

las acciones comunicacionales que han sido desarrolladas por el PNCVFS, durante el tiempo de intervención en el distrito de Villa María del Triunfo.

Para ello se desarrolló un método de investigación de carácter descriptivo y exploratorio con un enfoque mixto, el cual se dividió en dos etapas: 1) el cualitativo teniendo como objetivo determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el programa, mediante entrevistas estructuradas a los ex servidores y 2) enfoque cuantitativo mediante el desarrollo de encuestas estructuradas a los pobladores de Villa María del Triunfo para determinar la efectividad comunicacional que tuvo el programa y evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar.

Se presenta los resultados de esta investigación, los cuales pueden ser considerados como una línea de base para otras entidades, a fin de mejorar las probabilidades de acierto en sus estrategias comunicacionales y cumplir con sus objetivos institucionales.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema.

Consciente que el Perú presenta un alto índice de violencia familiar y sexual hacia las mujeres, en el marco de sus políticas de reducción de la violencia el Gobierno Nacional del Perú se creó el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) en el año 2001, con la finalidad de contribuir a la reducción de la alta prevalencia de la violencia familiar en mujeres y niñas, niños y adolescentes. Cabe indicar que el programa ha venido implementando acciones de información y registros a lo largo de dieciocho (18) años en el ámbito nacional y no ha logrado su objetivo.

Es importante considerar que la comunicación tiene una connotación persuasiva, orientada a la intención de convencer a otros sujetos; por tanto es importante aplicar una estrategia comunicacional que brinde un mensaje comprensible, sensibilizador y permita generar un cambio de actitud en los sujetos que realizan acciones de maltrato; en tal sentido es indispensable revisar y analizar las acciones que han sido desarrolladas por el PNCVFS en el distrito de Villa María del Triunfo, con el fin de identificar si contaba con una estrategia comunicacional que permita el logro de sus objetivos.

Los objetivos del programa fueron “formular, diseñar, promover y ejecutar planes, proyectos y programas de prevención y atención, además de promover acciones de protección y recuperación frente a la violencia familiar y sexual; así como la generación del conocimiento de la problemática y la promoción de relaciones democráticas entre varones y mujeres” (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014)

Líneas de Acción:

El PNCVFS realiza la intervención a través de tres grandes líneas de acción:

- Prevención, atención y desarrollo de capacidades para generar una cultura de respeto
- Atención integral a las personas afectadas mediante servicios gratuitos
- Líneas de investigación y generalización de información para sensibilizar y comprender este problema.

Tabla 1

Líneas de acción preventivas desarrolladas del año 2015 al 2019.

Línea de Acción	2019	2018	2017	2016	2015
Articulación interinstitucional y comunitaria	4,252	2,593	789	788	833
Trabajo con hombres	18,611	2,631	181	39	100
Acciones de incidencia con autoridades	398	171	208	301	660
Acciones de sensibilización campaña adultos	3,249	1,974	0		
Comunicación para el cambio de comportamiento	2,216	3,350	4,281	5,331	6,023
Acciones de movilización masiva	7,103	5,876	3,800	3,609	4,725
Prevención en la comunidad educativa	14,060	10,988	10,467	10,531	7,101
Promoción de la responsabilidad social	97	42	45	44	30
Emprendimiento económico	13,030	777	5	20	8
Fortalecimiento organizacional comunitario	28,892	2,799	1,238	1,363	1,218
Desarrollo de capacidades	19,436	16,645	13,879	11,786	11,547
Fortalecimiento de habilidades de decisión	15,465	1,612	129		
Prácticas de crianza para el buen trato		2,454	370		
Acciones de información y sensibilización "QSVMD"	1,892	1,114	271		
Estrategia preventiva en Tambos	322	1,142	859		
Comunidad universitaria y superior				11	69
Desarrollo de habilidades y empoderamiento				0	1
Prácticas de crianza para el buen trato				39	4
TOTAL	129,023	54,168	36,522	33,862	32,319

Fuente: Reporte estadístico de acciones preventivas promocionales realizadas por el Centro Emergencia Mujer

Productos ofertados por el PNCVFS, fueron los siguientes:

- Línea 100: Brinda cobertura telefónica nacional y gratuita. Ofrece contención emocional, información y orientación.
- Chat 100: Ofrece orientación virtual para la población entre los 13 y 25 años, a fin de identificar situaciones de riesgo.

- Centro de Emergencia Mujer – CEM: Brinda atención integral (psicológica, legal y social) a las víctimas de violencia familiar o sexual. Con actividades de promoción y prevención.
- Centro de Atención Institucional - CAI: Es un servicio de atención a varones adultos sentenciados por violencia familiar.
- Hogares refugio: Son lugares de acogida a víctimas de violencia para su recuperación integral.

El presente trabajo de investigación pretende conocer si el PNCVFS contaba con una estrategia comunicacional y de tenerla, por qué no logro generar la reducción del índice de violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General.

La ausencia de una estrategia comunicacional en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual tubo influencia en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.

1.2.2. Problemas Específicos

- Existe una estrategia comunicacional en el PNCVFS para reducir el índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.
- Es efectiva la estrategia comunicacional en el PNCVFS para reducir del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.
- Los factores empleados en la estrategia comunicacional del PNCVFS, influyen en la reducción del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.

1.3. Determinación de objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Evaluar la estrategia comunicacional en el PNCVFS, y su influencia en la reducción del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.

1.3.2. Objetivos específicos.

Objetivo Especifico 01:

- Determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS.

Objetivo Especifico 02:

- Determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones realizadas por el PNCVFS en el distrito de Villa María del Triunfo.

Objetivo Especifico 03:

- Evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.

1.4. Justificación e importancia del estudio.

La violencia, es un problema social que afronta la sociedad y tiene graves consecuencias para la salud, la economía y el desarrollo del país, por lo tanto, el estado peruano en el marco de sus políticas creó el Programa Nacional de contra la Violencia Familiar y Sexual; el cual a pesar de haber trabajado el tema de violencia de Género durante 18 años no ha logrado su objetivo principal en cuanto a la reducción de los índices de violencia familiar y sexual.

Durante el tiempo de intervención del programa, se ha desarrollado una serie de acciones comunicacionales e intervenciones en diferentes aspectos; sin embargo, esto no se ha visto reflejado en la modificación de conductas por parte de la población, con lo cual el índice que violencia se mantiene o va en aumento. El presente trabajo de investigación pretende conocer si el PNCVFS contaba con una estrategia comunicacional y de tenerla, por qué no logro

generar una reducción del índice de violencia familiar y sexual, en el distrito de Villa María del Triunfo.

Tomando en cuenta que las acciones comunicacionales e intervenciones que realizó el PNCVFS, generaron un costo para el estado peruano y dado que la finalidad de la gerencia pública es lograr la correcta administración de los recursos del estado para satisfacer las necesidades de los ciudadanos e impulsar del desarrollo del país; consideramos importante evaluar la estrategia comunicacional en el PNCVFS y su influencia en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual, para identificar oportunidades de mejora aplicables a otros programas del estado.

1.5. Limitaciones de la presente investigación.

Durante la ejecución de la investigación, se encontró algunas limitaciones tales como:

- 1) El PNCVFS fue reestructurado en su composición, enfoque y nombre actualmente llamado AURORA.
- 2) La falta de disposición de los ex servidores del PNCVFS para brindar información.
- 3) El distanciamiento social ocasionado por el COVID 19, no permitió la aplicación entrevistas y encuestas presenciales.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gonzales et al. (2013), presentaron el “Plan de Comunicación Comunitaria para minimizar la violencia intrafamiliar contra la mujer entre 2012 y 2013 en la comunidad Santa Lucía del municipio Colombia” Santa Lucia, Colombia: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. El trabajo de investigación tuvo como objetivo: “Diseñar un plan de comunicación comunitaria que contribuya a minimizar la violencia intrafamiliar contra la mujer en la comunidad Santa Lucía del municipio Colombia entre 2012 y 2013”. Gonzales et al. (2013) determinaron, los elementos teóricos fundamentales relacionados con las categorías comunicación comunitaria y la violencia intrafamiliar contra la mujer, caracterizar el estado actual de la violencia intrafamiliar contra la mujer y la manifestación de la comunicación comunitaria en la comunidad Santa Lucía. Finalmente elaboraron el plan de comunicación comunitaria dirigido a minimizar la violencia intrafamiliar contra la mujer en la comunidad Santa Lucía. Como resultado de la investigación Gonzales puedo indicar que 1) La violencia intrafamiliar contra la mujer es un flagelo ampliamente extendido en la sociedad cubana, y la comunidad Santa Lucía del municipio Colombia no es una excepción de este fenómeno, la cual no es prácticamente denunciada por las víctimas que la padecen, por considerarla como un asunto propio de la familia, pues esta ocurre principalmente en el seno de la relación en pareja. (p.67). 2) En todos los casos estudiados se ponen de manifiesto serios problemas relacionados con la comunicación comunitaria, sobre todo de la comunicación interpersonal a nivel de las parejas, que dificulta en grado sumo todo tipo de comprensión y de que cada integrante cumpla plenamente la función que le corresponde dentro del núcleo familiar. (p.68). 3) El plan de comunicación comunitaria proyectado

satisface el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, pues está encaminado a la formación y fortalecimiento de los elementos comunicativos necesarios, y su aplicación favorecerá el enfrentamiento y la solución de la violencia intrafamiliar contra la mujer en la comunidad de Santa Lucía del municipio Colombia. (p.69)

Bertocchi y Rivera (2006) presentaron el trabajo, “Estrategia comunicacional contra el maltrato a la mujer” trabajo presentado como requisito parcial para optar al grado Licenciado en Comunicaciones publicitarias (Escuela de comunicación social), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo crear una estrategia de comunicación institucional positiva, para la organización centro de estudios de la mujer, en contra de la violencia física hacia la mujer, dirigida al público masculino joven asimismo determinar la estrategia apoyada en el concepto. En la investigación el público objetivo de la estrategia comunicacional se delimitó entre hombres de 18 a 25 años, de estratos socioeconómicos A, B, C y D. Se logró identificar a este target como el más idóneo para la investigación, ya que se hace factible difundir un mensaje positivo de prevención a este grupo de individuos que se encuentran en una fase de formación de su propio criterio de lo que significa una relación de pareja, en base a sus experiencias. Una vez iniciada la investigación, se pudo resaltar que las víctimas de maltrato, así como los victimarios, no cuentan con las herramientas reales necesarias que permitan una difusión masiva de mensajes dirigidos a este target. Se debe tomar en cuenta en la acción que se invite a realizar con una campaña social que toque el tema de la violencia. A las conclusiones que han llegado los investigadores es 1). La violencia solo es producto de una manifestación de inseguridad o poder coercitivo. El consumo de alcohol y drogas, problemas de personalidad, las tensiones producidas por desempleo, dificultades económicas, educación

deficiente, pobreza o bajos salario nunca serán las causas directas del maltrato; por el contrario, éstas representan excusas aceptadas que justifican el problema sin aportar soluciones pertinentes. (p.65). 2) El único responsable de la agresión es quien realiza la misma. El proceso de dignificación de la mujer sólo será posible ayudando a que la víctima comprenda que no es culpable de la violencia que sufre. Justificar la violencia masculina mediante acciones u omisiones que haya realizado una mujer maltratada, solamente contribuirá a agravar este problema social. (p.66). 3) Que la falta de infraestructura y autoridades capacitadas dificultan cada vez más la ayuda necesaria que se le pueda ofrecer a la víctima de violencia, así como las medidas legales y psicológicas destinadas al agresor. (p.68). 4) El cumplimiento de las fases de investigación y la superación de los desafíos que se presentaron a lo largo del desarrollo de la investigación, permitieron construir con bases sólidas el posicionamiento que permitió hacer sinergias entre los resultados del estudio. Se concluye, entonces que: El buen trato fomenta relaciones sanas y evita la violencia. (p.67)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Flores (2015), realizó la investigación: “Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la Mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo”. En la investigación se relaciona la implementación de políticas con el objetivo de garantizar el derecho de las mujeres y desarrollarse en ambiente libre de violencia, además contar con el acceso a servicios públicos de calidad; enmarcado en los objetivos estratégicos planteados en el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009 - 2015, documento donde se describen los diferentes roles de la sociedad y el Estado. Teniendo como finalidad de que el estado pueda garantizar el derecho de las mujeres y puedan vivir en una sociedad libre de violencia. El objetivo de la investigación planteada por Flores (2015) fue determinar, “Si las

unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, Centro Emergencia Mujer, Policía Nacional del Perú-Comisaría y Ministerio Público - Fiscalía de Familia, en el distrito de Villa María del Triunfo, responden a las expectativas y demandas de las víctimas de violencia” (p.4). La investigación de desarrollo mediante entrevistas y encuestas a un número (muestra significativa) de mujeres víctimas de violencia este tipo de investigación se clasifica como descriptivo con un enfoque mixto, de esta forma la autora pudo. “Determinar cuáles son sus expectativas, demandas, así como identificar el nivel de conocimiento y de calidad de los servicios que brindan las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer” (p.6). Los resultados han permitido conocer y entender que las mujeres que fueron víctimas de violencia en el distrito de Villa María del Triunfo. “No han visto satisfechas sus demandas con los servicios brindados en las unidades de atención al presentar brechas negativas en un 88%, 100% y 91% de las dimensiones evaluados del Centro Emergencia Mujer Comisaría Policía Nacional y Fiscalía de Familia Ministerio Público, respectivamente” (p.218). Con estos resultados Flores pudo determinar es necesario que se mejore la atención, procesos y comunicación de las unidades de atención en la lucha contra la violencia. Finalmente, recomienda “Realizar modificaciones en la normativa, específicamente en cuanto a la gestión y efectividad de las medidas empleadas a favor de la víctima, quienes se consideran muy desprotegidas cuando son víctimas de violencia; por ser política del Estado la lucha contra toda forma de violencia familiar” (p.14).

Ruiz (2018), realizó la investigación titulada: “Comunicación y Empoderamiento de la mujer: Estrategia de Comunicación como medio para visibilizar el rol que cumplen las Mujeres Yachachiq de Canas (Cusco) en el desarrollo económico local”. El trabajo realizado por Ruiz (2018), nos da a conocer el objetivo principal que fue de generar una propuesta comunicacional que permita la visibilidad de

las mujeres Yachachiq de Canas, Cusco dentro de su comunidad, y el rol de ellas en el desarrollo económico local. Estas mujeres, quienes se dedican principalmente a la actividad agropecuaria, forman parte del Programa Sierra Productiva, el cual desarrolló el enfoque del conocimiento campesino a campesino. En la investigación Ruiz (2018) afirma: Que la ausencia de una relación entre el programa y sus participantes con los medios de comunicación de la zona, específicamente con las radios locales ha contribuido al desconocimiento que existe del programa y la labor que este realiza, asimismo respecto el nivel comunicacional, la concepción que se tiene en Canas de comunicación como herramienta meramente informativa opaca la importancia de la implementación de una estrategia de comunicación. Frente a ello, se propone una estrategia de comunicación que visibiliza el rol de las mujeres Yachachiq como agentes de desarrollo, a través de la implementación de un programa radial. (p.86)

Espino y Tresierra (2016), desarrollaron la tesis de investigación “Propuesta de Comunicación para la Prevención de la Violencia contra la mujer en el Distrito de Víctor Larco Herrera de la Ciudad de Trujillo, año 2016”. Como objetivo principal fue determinar una propuesta de comunicación para contribuir a la prevención de la violencia contra la mujer en el distrito de Víctor Larco. Como resultado de la investigación Espino y Tresierra (2016) evidenciaron que: La gran mayoría de mujeres considera que la violencia predominante en su distrito es la física. Un alto porcentaje afirma conocer las instituciones que apoyan en caso de violencia, siendo la que más destaca la DEMUNA (Defensoría Municipal de la Niña y Adolescente). Sin embargo, un poco más de la mitad de las mujeres afirman conocer el procedimiento para realizar una denuncia en caso de un maltrato. Existe una actitud altamente favorable de las mujeres a denunciar en caso de ser víctimas de una agresión física o psicológica. Así también a participar en charlas y movilizaciones. Respecto a la práctica, más

de la mitad de las mujeres encuestadas afirmaron ser víctimas de violencia física y psicológica, pero su principal impedimento para denunciar la agresión es el temor, vergüenza y dependencia emocional. En consecuencia, la propuesta de comunicación para la prevención de la violencia contra la mujer en el distrito de Víctor Larco sería los contactos personales y el fortalecimiento con aliados estratégicos a través de una estrategia creativa que combata principalmente el temor a denunciar.

Zolezzi (2015) responsable de la agenda política de la mujer de Villa María del Triunfo generó: “10 Demandas urgentes de presupuesto participativo con enfoque de género”.

La publicación se realizó en el marco de los proyectos de Presupuesto Participativo con Enfoque en Género que recibe el apoyo de Mugen Gainetik y es ejecutado por el Equipo Técnico del Programa Urbano de DESCO. El documento es resultado del trabajo de las mujeres organizadas y no organizadas de Villa María del Triunfo, labor fue coordinado con la Federación de Mujeres de Villa María del Triunfo y que continúa una iniciativa del Equipo Impulsor de la Agenda Política. Una de las demandas que más fue impulsada fue: “Sensibilización y defensa de los derechos de la mujer, libre de violencia familiar”. En donde solicitaron que la Casa de la Mujer pueda contar con un sistema eficiente de apoyo y servicio a las víctimas de la violencia familiar, además de contar con psicólogos y abogados para la atención de los casos. Implementar Escuelas para padres, con psicólogos que apoyen la labor, pudiendo implementarlas en los centros educativos, locales comunales, comités de Vasos de Leche y Comedores. Los responsables de la implementación deben ser las autoridades locales. (p.134)

Alvarado (2019), realizó la investigación “Análisis estratégico de las campañas de violencia contra la mujer realizada por la Sub Unidad de Comunicación e Imagen del Ministerio de la Mujer y Poblaciones

Vulnerables (MIMP) Perú, año 2018”. La investigación realizada analizó estratégicamente el diseño, planificación, ejecución del plan comunicacional desarrollado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) del 2018, la investigación tuvo con objetivo determinar si existe una relación entre el lanzamiento de las campañas por parte del ministerio, y el impacto que se está registrando a nivel social, debido al aumento registrado del 40.3% de casos de violencia en comparación del 2017. La investigación se planteó cuestiones relacionadas a los objetivos y factores externos que estarían influyendo, siendo plasmado de los resultados de los objetivos. Alvarado planteo una metodología de enfoque cualitativo con alcance explicativo – exploratorio, donde se desarrollaron entrevistas no estructuradas a especialistas, en conjunto con instrumentos extraídos del libro 101 Design Methods y Teorías Aplicadas de los autores Moliner y Dunning, además la investigación se realizó un análisis de imagen en movimiento – para el material audiovisual. Como como un primer hallazgo de Alvarado (2019) con respecto al plan comunicacional fue, “Que se encontró que el plan comunicacional fue diseñado de forma integral, bajo un trabajo articulado con diferentes instituciones del Estado, sin embargo, estos fueron ejecutados en base a un enfoque informativo, contrario al objetivo estratégico planteado” (p.4). Alvarado menciona que, “Los meses donde más campañas se exponían, aumentaba el interés por la búsqueda de conocimiento de temas relacionados, pero se registraba la aparición de efectos no deseados como el incremento de casos de violencia y feminicidios” (p.160). El trabajo de investigación llego a la conclusión que existe un incremento de demanda de conocimiento en la sociedad en los meses donde se realizaron más acciones promocionales por parte del ministerio y en el mismo periodo también se incrementaron los feminicidios y violencia contra la mujer. Por lo tanto, Alvarado (2019) afirma. “Que existe una relación de emisor - receptor del mensaje, pero el mensaje que se está comunicando, está teniendo diferentes repercusiones

psicológicas en el comportamiento de los individuos de forma negativa” (p.166). Finalmente, menciona que, bajo los diversos aspectos coyunturales sucedidos en el 2018, se puede afirmar que existen factores económicos y personales bajo situaciones de incertidumbre e inestabilidad, se convierten en agentes motivadores, provocando la adopción de comportamientos violentos hacia las mujeres. Además, “la exposición y difusión masiva de ciertos casos impactante difundidos por los medios de comunicación, son influenciadores en la imitación de acciones e interfiriendo en los esfuerzos de combatir esta epidemia social como es la violencia contra la mujer” (p.166).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación

Aguado (2004) precisa que, el proceso de la comunicación, es concebido como un proceso fluido de interacción constante, un juego de transformación mutua en el que constantemente se redefinen las situaciones y las posiciones. La comunicación es como una danza porque los movimientos de cada uno de los participantes dependen de todos los demás. Geométricamente podemos recurrir al círculo y a la red para expresar la naturaleza esencialmente cooperativa de la comunicación.

Santos (2012) nos indica que, los autores sin importar las corrientes a las que pertenezcan ni su momento histórico, parecen coincidir en que la comunicación se trata de un proceso dinámico, en el que necesariamente participan una fuente o emisor que envía un mensaje a través de un canal o medio a un potencial receptor, a su vez, puede convertirse también en emisor.

Sánchez (2014) afirma. “Una de las dificultades para definir la comunicación está en el hecho de que ella mantiene esenciales relaciones con otras áreas como la sociología, la cultura, la política,

(...) y formas expresivas, como el derecho y en general con todas las ciencias y disciplinas antropológicas y de esta manera, actúa de distintas formas, de acuerdo a cada uno de los campos” (p. 57). La comunicación no debe entenderse; por el simple hecho que el avance de las tecnologías ha creado privilegios y dado nuevas dimensiones como las digitales siendo una función sencilla y actualmente esencial a la naturaleza humana para lograr una comunicación con su comunidad o grupo social.

Miranda (2010) menciona. “La comunicación viene desde culturas muy antiguas, como la cultura griega y la cultura romana, en que eran denominadas respectivamente: *anakoinoum* (“tener algo en común”) e *impertire* (“dar una parte a alguien”)” (p.7).

Alberto (2001) explica. “El vocablo comunicación, como es conocido hoy, viene del latín *comunicatio* - comunicaciones y tiene su origen en el término *communis*, en donde *cum* significa con y *munia* se refiere a vínculos; lo que encierra la posibilidad de crear vínculos comunes, que es básicamente la idea de integración” (p.123). De lo mencionado por el autor, podemos decir que la comunicación es parte esencial en la vida humana desde el origen del hombre, por lo tanto, desde hace muchos siglos es tema de estudio y reflexión.

Sin embargo, antes de 1949 la comunicación fue reflexionada solamente en términos de los fines, métodos y figuras del discurso comunicativo, pero con la publicación de *The Mathematical Theory of Communications* en el año 1949 donde los autores Shannon y Weaver le dieron una concepción científica a la comunicación; como resultado de un análisis de la comunicación teniendo en cuenta a las personas que envían y reciben mensajes a través de algún sistema de comunicación, actualmente lo podemos determinar cómo canal.

Según Grimson (2001). “La comunicación, sea de cualquier tipo, es el principal medio de interacción entre las personas. El propio término significa: tener algo en común, integrar, crear vínculos comunes; se puede percibir actualmente que el mundo resulta incompresible sin atender a las relaciones entre grupos, sociedades y culturas” (p.44).

Para Grimson (2001) la relación entre las más variadas formas de comunicación puede describirse por: contacto, alianza, conflicto, sometimiento y exterminio, la palabra relación es clave. El autor indica que. “Ninguna comunidad puede ser comprendida por ella sola, aislada, y todo está en que la relación que establezca sea en las relaciones con otras comunidades, con otros grupos, en las relaciones interculturales e intersociales” (p.45).

La comunicación entre culturas diferentes es la base para comprender lo que pasa en el mundo. García (2006) afirma. “Lo esencial no está en cada cultura aislada sino en las relaciones entre ellas. (...) Las teorías comunicacionales nos recuerdan que la conexión y la desconexión con los otros son parte de nuestra constitución como sujetos individuales y colectivos. Por tanto, el espacio inter es decisivo” (p.90).

A. Factores de la comunicación

Los factores que intervienen el proceso de comunicación son:

1) Emisor

Como lo expresa Velásquez (2015). “El emisor es el sujeto de la comunicación, es quien pone las reglas del juego.” El emisor escoge los signos, el código que necesitará en el mensaje que desea emitir. La información seleccionada puede ser de sus propios sentimientos o pensamientos, o bien, de conocimientos adquiridos” (p.7).

2) Receptor

Se le llama receptor a la persona que recibe el mensaje, éste debe tener la capacidad de escuchar y decodificar o interpretar el mensaje enviado por el emisor.

Según Hervás (como se citó en Velásquez, 2015) la actividad del receptor depende de, “La recepción, proceso inverso al del emisor, ya que interpreta los signos utilizados por el emisor; es decir, descodifica el mensaje que recibe del Emisor. El Emisor y el Receptor deben utilizar el mismo Código. La lengua es uno de los códigos más utilizados para establecer la comunicación entre los seres humanos.” (p.7)

3) Mensaje

Se compone de una secuencia de signos correspondiente a las reglas del emisor y el receptor.

De acuerdo con Hervás (como se citó en Velásquez, 2015), el mensaje es algo que comunicar, el contenido concordado al código. “La codificación puede realizarse de forma gestual, visual, audiovisual, verbal, sonora. Todos y cada uno de los mensajes se deben acomodar a la naturaleza del canal y del medio por el cual se esté transmitiendo.” (p.8)

Velásquez (2015) menciona que, “Todos los seres sociales utilizamos dos tipos de mensajes. El primero, las palabras del conjunto lingüístico que no tiene ninguna similitud con el objeto. El segundo, son las fotografías, diseños e imágenes, estos poseen algún grado de semejanza con el objeto representado.” (p.8)

4) Canal

Para Velásquez (2015). “Es la manera o instrumento a utilizar por medio del cual será transmitido el mensaje. Puede ser la voz humana, el micrófono, la televisión, la radio, el teléfono. El canal además de ser un medio físico por el cual transita el

mensaje, necesita un vínculo psicológico, el cual requiere de la participación activa y consciente de los sujetos.” (p.8)

5) Código

Para Velásquez (2015) “Código es el lenguaje en el cual se transmite el mensaje. Cualquier señal, por primitiva y espontánea que parezca, responde a determinados convencionalismos o reglas de juego que comparten emisor y receptor.” (p.9).

La autora menciona también que, la comunicación requiere del uso de varios códigos, el emisor se vale de códigos gestuales, iconos, música, señales, ruidos, entre otros para establecer las reglas del mensaje. El código debe ser compartido por varios sujetos, de no ser así, la comunicación no es completa. Cuando las personas se comunican lo hacen empleando varios códigos al mismo tiempo. (Velásquez, 2015, p.9)

B. El sentido humanizante de la comunicación

La comunicación ya era humana cuando apareció en el hombre. De hecho, tanto la ciencia como la sociología vienen a decirnos que es su capacidad de comunicación lo que distingue al hombre, al ser humano, del resto de los animales. Luego no es el sentido humanizante de la comunicación un aspecto más de ésta, sino uno de los ingredientes básico que configuran al ser humano. Es un acto necesario que adquiere dimensiones distintas a través de la historia, que se impregna de valores y se degrada hasta llegar a ser antítesis y negación de su función original. (Aguadero, 2012, p.67)

Para Aguadero (2012) describe que, “con la llegada de la explotación del hombre por el hombre y la división en clases y castas sociales empieza a usarse la comunicación como una herramienta de dominación, iniciando así su deshumanización

que se prolonga a lo largo de la esclavitud, el feudalismo y el capitalismo” (p.72).

Aguadero (2012) afirma: “Principios del siglo XXI parece que quisiéramos empezar a recuperar el sentido humanizante de la comunicación en las organizaciones y comunidades por una doble vía”. En lo macro, por medio de la extensión y desarrollo de las redes sociales, que facilitan el contacto individual y la generación de movimientos sociales vinculados a la comunicación. En lo micro, la responsabilidad social corporativa, que obliga a escuchar a la gente, a las personas; rompiendo así entre ambas la dinámica anterior y dando voz al “humano” a la “mayoría”. (p.78)

C. Funciones de la comunicación

Díaz (2008) introduce el término: “comunicación para el cambio social, en lugar de comunicación para el desarrollo, por los cuestionamientos que ha recibido la comunicación para el desarrollo como un modelo institucional además menciona que, la comunicación es el cambio social no es un “modelo”, es un enfoque” (p.34).

D. Dimensión informativa y pedagógica de la comunicación

a) Comunicación gubernamental

El concepto de la comunicación gubernamental debe ser abordado desde el punto de vista de varias disciplinas; como la ciencia política, psicología, comunicación social y sociología, con la finalidad de intentar definir el propósito y ejercicio de la comunicación en la gestión de gobierno. (Mellado, 2017, p.74)

Wolton (como se citó en Mellado, 2017) afirma. “La comunicación política es un proceso indispensable para el

espacio político contemporáneo que permite la confrontación de los discursos políticos: la ideología y la acción para los políticos, la información para los periodistas, la comunicación para la opinión pública y los sondeos.” (p.75).

Los tres discursos constantemente están en tensión, cada uno de los puntos guarda una parte de la legitimidad política democrática y pretenden interpretar la realidad política del contexto coyuntural excluyendo al otro.

Tabla 2

Funciones esenciales y propias respecto de su funcionalidad y finalidad de la comunicación política.

a) Informativa-regulatoria	Se constituye como medio de interrelación entre gobernantes y gobernados, y así integrar la comunidad política a través de la definición de valores esenciales de la misma.
b) Persuasivo-estratégica	Conjunto de técnicas y procedimientos que poseen los actores políticos, particularmente los gobernantes, para atraer, controlar y persuadir a la opinión pública para hacer o no hacer algo.
c) Legitimante-dialógica	Al poner en contacto los temas que preocupan a la opinión pública con la construcción de la agenda política nacional se permite favorecer permanentemente el debate público en los espacios apropiados.

Fuente: (Mellado, 2017)

El aporte de la comunicación política al estudio de la comunicación de gobierno indica el papel que tiene la comunicación en los procesos políticos y en las instituciones, particularmente en las campañas electorales y en el gobierno.

Existen áreas de investigación: análisis retórico del discurso político, estudios de propaganda, estudios electorales, efectos de los medios y la interacción entre gobierno, prensa y opinión pública. (Canel y Sanders, 2010, p.14)

Canel y Sanders (2010) mencionan que. “El especialista Jean Louis Andreni indicó, en la misma línea de lo antes mencionado distinguiéndose dos áreas de estudio dentro de la comunicación política: 1) la electoral y 2) la gubernamental. La primera tiene lugar durante las campañas electorales y la segunda durante la gestión de gobierno” (p.35).

El termino de comunicación gubernamental es mencionada por Glenny (2008) afirmando que:

Es escogida para diferenciar las actividades de comunicación que sirven al propósito de promover a un político o a un partido político para ganar un respaldo electoral, de las actividades de comunicación que sirven al propósito de gobernar la nación (...). A pesar de reconocer que esta última función también involucra a los actores políticos, el centro está principalmente en el rol de los empleados públicos como comunicadores al interior de ese proceso. (p.152)

La comunicación gubernamental está delimitada en el ámbito de la gestión de un gobierno. Canel y Sanders (como se citó en Cárdenas 2015) precisan que:

“Esta comunicación implica el desarrollo y actuación de una institución política con función ejecutiva. Esto abarca desde la comunicación de un presidente, de un primer ministro o de un ministerio hasta la comunicación de una alcaldía, una concejalía o de una consejería de un gobierno autonómico. (p.34)

El politólogo argentino Riorda (como se citó en Amadeo 2016) define:

“El término democracia y deja claro que la comunicación gubernamental es un método a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos u orientaciones a la opinión pública para obtener apoyo o consenso en el desarrollo de sus políticas públicas” (p.57).

Amadeo (2016) explica las ideas de Riorda enmarcando expresamente la comunicación de un gobierno en un contexto democrático; por otro lado, la comunicación de un gobierno regido por la dictadura no supone comunicación sino información y muchas veces a favor del régimen en forma de propaganda. Por lo tanto, en un gobierno que no es democrático no existe una comunicación gubernamental, entendida como la acción comunicativa que promueve el diálogo entre el pueblo y el gobernante.

b) Comunicación para el desarrollo

En este punto, aparece la comunicación como uno de los ámbitos a analizar, debido a que entendemos esta disciplina como un aspecto transversal a los procesos que un programa social pudiera tener con un potencial de cambio importante, compartimos de esta manera lo que (Armas, 2005) expone sobre la temática: “La comunicación es entendida como un proceso de relación entre sujetos que supone un proceso de producción de sentidos, no restringiéndola a meros instrumentos tecnológicos o a la transmisión de conocimientos o informaciones” (p.32). En la misma línea de definición Armas (2005) menciona que, debemos dejar atrás las teorías de la comunicación que planteaban a un modelo tradicional donde el emisor y

receptor eran eje principal de la comunicación, hoy en día se plantea un modelo en donde los actores, son interlocutores, de tal manera que el proceso de comunicación se realiza bajo la premisa de la horizontalidad y del diálogo.

Dentro de la materia comunicacional, hace algunos años aparece un nuevo enfoque, con un énfasis en el aspecto social. Rodríguez (2003) refiere que la comunicación como el cambio social, entiende a la comunicación como un vehículo para catalizar procesos de cambio en la sociedad, empoderar individuos, fortalecer comunidades y liberar voces que no han sido escuchadas previamente. La comunicación para el cambio social se determina como un proceso constante de diálogo entre el público y privado a través del cual las personas definen quiénes son, qué es lo que quieren y cómo lo pueden obtener.

En este sentido Rodríguez (2003) da a entender que la comunicación es la capacidad de generar un cambio desde y para los actores de una comunidad específica, una conversación entre individuos que no habían tenido el espacio para comunicarse libremente y ser atendidos de manera activa y propositiva.

En la misma línea del autor anterior, la comunicación para el cambio social tiene una visión integral que busca ampliar capacidades, información, libertades, autoestima, equidad, derechos y deberes. Por lo que no se debe confundir con temas de caridad, sino más bien tiene que ver más con justicia. Por otro lado, la responsabilidad no recae meramente en las instituciones, ni en el gobierno de turno, el compromiso debe de ser repartido entre todos, Estado,

ciudadanos, organizaciones e instituciones. Hacemos énfasis en las personas porque los ciudadanos son el centro del desarrollo, en tanto dueños de su destino, deben participar de él. (Calandria, 2005)

Ahora bien, no se debería confundir la realidad con el debiera ser de la comunicación, debido a que hoy en día nos encontramos constantemente con la limitación de esta ciencia a la capacidad de informar, esto última como su objetivo final. Sin embargo, Wolton (2006) afirma: La comunicación es siempre un proceso más complejo que la información, pues se trata de un encuentro con una devolución, por ende, con un riesgo, de esta manera refiere a que no se restringe a distribuir algún tipo de información, sino más bien dialogar con un receptor. Esta es una visión que complejiza el proceso comunicativo, pero que a la vez enriquece el resultado que se plantearía de manera consensuada y participativa.

En ese sentido, el Wolton (2006) concluye que, “debemos contemplar al receptor como un ente activo, el mismo autor precisa también la oportunidad que tiene el receptor de aceptar, repensar y negociar el mensaje que se le ha enviado” (p.52).

c) Comunicación institucional

Debemos tener claro que los gobiernos son instituciones y tienen el deber de comunicarse a los ciudadanos de manera clara, planificada y coherente con la finalidad de transmitir desde el poder la línea de acción. Amadeo (2016) afirma:

La comunicación es una herramienta de gestión y, como tal, debe ser planificada, debe estar alineada con los objetivos de la organización y debe asignársele un presupuesto específico con tareas concretas y con su consiguiente evaluación; que se define en el sector privado esta comunicación institucional como “comunicación corporativa” y en el sector público es “comunicación gubernamental. (p.157)

Con respecto a Abad (2018), se observa que coincide con Amadeo cuando se refiere a que la comunicación debe ser planificada, evaluada y contar con presupuesto, cuando se trata de las instituciones gubernamentales se debe tener en consideración el contextos políticos, de tensión y muchas veces de inestabilidad política que se genera por las grupos políticos instalados en el poder, también se debe tener en cuenta que un gobierno dura cuatro (gobiernos descentralizados) o cinco años (gobiernos central) y por tanto, su plan de comunicación debe estar enmarcado ese plazo de gestión.

Al respecto Canel y Sanders (2010) afirman: Los gobiernos actúan en contextos políticos. Esto tiene importantes implicaciones que deben ser tenidas en cuenta en el estudio. Por ejemplo, en lo que se refiere a la duración un gobierno dura cuatro o cinco años, y, por tanto, su plan de comunicación no puede ir más allá de ese plazo, mientras que una empresa puede diseñar su identidad corporativa para un largo plazo. (p.12)

E. La comunicación como herramienta para el desarrollo y cambio social

La comunicación puede adaptarse a diferentes situaciones dependiendo de la región geográfica, estatus social, nivel educativo, comunidades campesinas entre otras y busca, de esta manera, alcanzar metas en la sociedad, con la finalidad de contribuir a mejorar la sociedad, siendo la comunicación principal herramienta para el desarrollo y para el cambio social. Miranda (2010) afirma. “La comunicación para el desarrollo es la utilización planificada de principios, medios y técnicas de comunicación que contribuyen en proyectos de desarrollo para poblaciones marginales en las áreas que lo necesiten” (p.9).

Por tal motivo, esto nos debe permitir modificar la recepción pasiva de servicios ofrecidos por el estado en los diferentes programas, por iniciativas de desarrollo que salen del interior de las propias comunidades y teniendo un carácter participativo con una visión intercultural. Miranda (2010) refiere que, “La comunicación debemos emplearla como instrumento de diálogo y como facilitador en las diferentes intervenciones que realiza el estado a través de sus programas, incluyendo como actor principal la participación del ciudadano, de esta forma se puede garantizar un desarrollo sostenible, cultural y tecnológico del hombre en la sociedad” (p.9).

En la actualidad es percibido que las diferentes comunidades están mejor organizadas e informadas, como consecuencia de una difusión vertical de los mensajes enviados por el estado mediante los diferentes medios; lo cual estará limitando su impacto en la promoción del desarrollo humano, social y ejercicio de sus derechos. A todo esto, se le puede llamar comunicación para el cambio social (Díaz, 2008) lo define como. “Un proceso de diálogo público y privado a través del cual la

propia gente define lo que es, lo que quiere y necesita, y cómo trabajará colectivamente para obtener aquello que contribuirá al mejoramiento de su vida” (p.112).

La constante participación de individuos como las mujeres, grupos y organizaciones de la comunidad, puede ser en un inicio por iniciativa autónoma o estimulada por el contexto externo en la promoción del desarrollo integral como persona y del ejercicio de los derechos ciudadanos. Al respecto Díaz (2008) se refiere a esto como un paradigma, entre la comunicación y el desarrollo social que muchas veces actúa de diversas maneras, en un inicio pueden facilitar el diálogo entre los miembros de la comunidad, de esta manera pueden en conjunto identificar los problemas que los afectan por mencionar uno la violencia hacia las mujeres y presentar una posible maneras de solucionarlos; de esta forma se estaría contribuyendo con el intercambio de información e ideas entre comunidades, sector público y privado; brindando una información completa a los pobladores, con la finalidad que se pueda responder a sus problemas, aspiraciones y capacitando a los diferente integrantes de la comunidad en el uso de medios de comunicación de como acceder a más información, además saber hacer llegar sus problemas a las personas responsables para ayudarlos en los momentos de dificultad.

Díaz (2008) también menciona. “Que se tiene el paradigma participativo siendo esencial en el proceso de desarrollo ciudadano, sin embargo, antes que los ciudadanos puedan participar en los proyectos del estado que tienen como finalidad el desarrollo de su comunidad es necesario tener información apropiada, precisa que permita mejorar la comunicación entre ellos” (p.115). El autor menciona también, que de esta manera se logra obtener un alcance de forma colectiva de la situación

en que viven y cuáles son las opciones que tienen para logra un desarrollo constante.

Finalmente, Díaz (2008) indica. “Que se debe tener en cuenta un gran problema que se presenta en gran parte del territorio nacional, en muchos casos, los pobladores de las comunidades son personas que presentan: un bajo nivel de educación, limitado acceso al internet en donde resulta difícil el entendimiento y la comunicación” (p.114). En esta situación el autor presenta como posible solución invertir en la comunicación efectiva, de manera que ella sea diversificada y direccionada teniendo como objetivo que cada uno de sus distintos públicos, puedan comprenderlo.

Sin embargo, muchos programas de desarrollo no tienen éxito y fracasan debido a la carencia de una comunicación específica en la fase que se diseña previo a la implementación del proyecto.

La comunicación ha sido olvidada en el proceso de desarrollo nacional, lo que hace que muchas naciones o comunidades no consigan solucionar problemas sociales, conflictos, entre otros. El desarrollo implica interacción, movilización y participación universal de un grupo específico, en la toma de decisiones para enfrentar un problema. Todo lo antes mencionado como la interacción, la movilización y la participación no pueden desarrollarse si no empleamos la herramienta de comunicación. (Ramiro, 2008, p.94)

Tabla 3

Comunicación para el desarrollo ejerce tres funciones en la sociedad.

La comunicación social	Es en la comunidad lo que fomenta el diálogo, la toma de decisiones, las acciones planificadas para el cambio y el desarrollo, entre otras cosas.
La comunicación educacional	Es utilizada para ayudar a la gente a adquirir más conocimiento y de esta manera tener más acción en las decisiones dentro de sus comunidades.
Comunicación institucional	Es lo que crea las relaciones dentro de las comunidades y de ellas con las entidades del gobierno, las ONG y las empresas.

Fuente: Adaptado de Fraser y Restrepo-Estrada (2008)

F. Cohesión social desde la comunicación

El término globalización tiene diversos matices según la disciplina desde donde se la conceptualizó, y el proceso como tal tiene adeptos y detractores por las consecuencias que ha tenido y tiene en diferentes aspectos. El concepto de cohesión social se encuentra todavía dentro de un abanico de enfoques e interpretaciones, el cual también tiene diferentes elementos de juicio según el campo de estudio que lo interprete (Antezana, 2016).

Partiendo de las definiciones elementales del diccionario de la Real Academia Española cohesión (*del latín cohaesum*) y social (perteneciente o relativo a la sociedad) se puede inferir que estamos frente a la búsqueda de la reunión o adhesión de los miembros de una sociedad; precisamente, la sociología lo enfoca desde el grado de consenso de los miembros de un grupo social sobre la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común.

La CEPAL Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2007), define la cohesión social como la dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión y exclusión sociales y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía

frente al modo en que ellos operan. Esta definición pone énfasis en colocarla como un fin y medio a la vez: Como fin, es objetivo de las políticas públicas, en la medida que estas apuntan a que todos los miembros de la sociedad se sientan parte activa de ella, como aportantes al progreso y como beneficiarios de este.

Soria (2008) menciona que, para integrar la comunicación de manera estratégica y productiva en la organización, es necesario analizar sus necesidades de comunicación y sobre esta base formuló un modelo o plan general de comunicación acorde a las necesidades de cada tipo de público (internos, externos y especiales) con los que interactúa la organización, para permanecer en una indisoluble interacción estructurada e integral que permita de manera productiva y competitiva alcanzar los objetivos de las organizaciones. La comunicación es uno de los factores más importantes para el logro de metas en empresas e instituciones, por ello quienes ocupan puestos gerenciales, directivos y ejecutivos, deben de conocer en qué consiste y cómo funciona, pues cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica a dicho proceso y al manejo de información como parte medular del trabajo cotidiano.

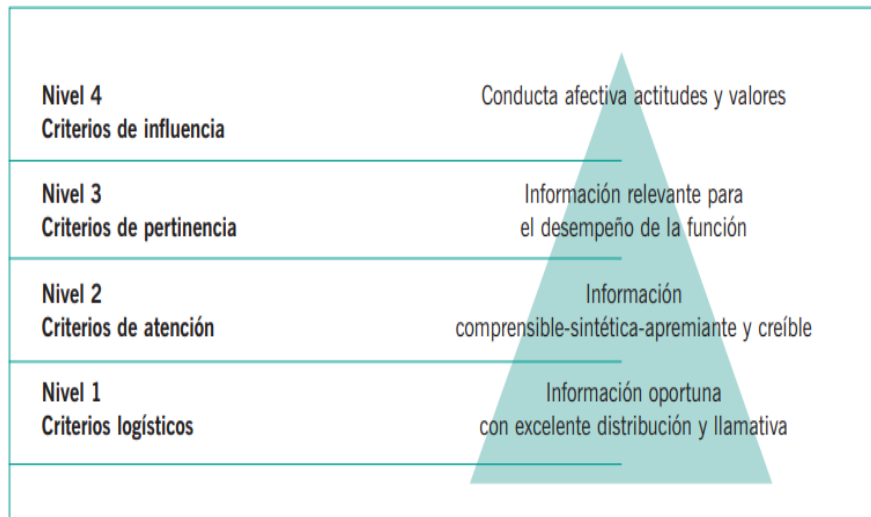


Figura 1. Pirámide de la calidad en la comunicación.

Fuente: Soria (2008)

- El nivel básico que contiene los criterios logísticos fundamentales de todo proceso de comunicación (la distribución y el hecho de que sea llamativa).
- El segundo nivel que incluye los criterios de atención (la comprensión de aquello que se comunica).
- El tercer nivel de pertinencia (la relevancia y la utilidad de la comunicación para el desempeño de la función dentro de la organización).
- El cuarto nivel, en el cual se dan los procesos de influencia o de impacto que pretende toda comunicación (ésta incluye el cambio actitudinal, el afectivo y el conductual).

G. Modelos de comunicación como gestión

a) Principios de la NTE para un nuevo modelo de comunicación pública

La Nueva Teoría Estratégica (NTE) propone siete cambios con respecto a las formulaciones tradicionales de la

Estrategia. (Pérez y Massoni, 2009) en ese sentido, la NTE propone giros en el paradigma; el sujeto; el sujeto colectivo, la organización; el objeto de estudio y su enfoque; la matriz de estudio; el método y los modelos.

Estos cambios por partes o en su conjunto tienen un innegable efecto en la formulación habitual de las estrategias, pues permite nuevas y distintas miradas a visiones habituales del quehacer profesional. De los siete cambios que propone la NTE, los autores (Pérez y Massoni, 2009) seleccionan tres como base para una propuesta de Modelo para una Gestión Comunicacional Pública:

En primera instancia, tomamos el segundo cambio: “Del actor racional al hombre relacional”, con el cual la NTE sostiene que, el ser humano como sujeto relacional es la pieza clave necesaria para que las explicaciones y modelos estratégicos aterricen, se encarnen y cobren otra forma más útil. Sobre la base de este cambio, el modelo para una Gestión Comunicacional Pública tiene como protagonistas a los actores reales de la gestión pública, es decir, las organizaciones encargadas de gestionar los recursos públicos y realizar obras, y a los públicos objetivos de dichas obras, que pueden ser locales, regionales o nacionales. Con este principio, las autoridades pasan a ocupar el papel secundario que les corresponde – como funcionarios públicos que son y gerentes que deben ser y se rescata el rol principal que tiene la sociedad como el gran empleador y beneficiario (a la vez) del sector público (Pérez y Massoni, 2009).

En segunda instancia los autores mencionan el tercer cambio: “en la organización, de la unidad de producción a red de innovación y de significación”, con el cual la NTE invoca a trabajar con un enfoque sistémico para innovar, tanto dentro como fuera de las organizaciones. En otras palabras, se hace necesaria una evolución que deje de mirar solo la estructura organizacional, si no avance hacia la exploración de las diversas dinámicas y relaciones de las organizaciones con sus públicos (Pérez y Massoni, 2009).

En tercera instancia se plantea una mirada y pensamiento sistémico, se hace necesario la utilización del quinto cambio: “en la matriz de estudio, de la economía a la comunicación”. El avanzar de un esquema tradicional de causa efecto hacia uno sistémico y relacional, implica la utilización de la comunicación como herramienta indispensable que permita estudiar y gestionar las relaciones humanas, la cual además es el eje central de la NTE (Pérez y Massoni, 2009).

b) Modelo para una gestión comunicacional pública

Las reformas en las estructuras organizacionales del sector público suelen ser complejas por las variables involucradas. Desde el ámbito de la gestión del recurso humano, pasando por el tema presupuestal y sin dejar de lado el factor político, el planteamiento de nuevos modelos de gestión para el Estado encuentra serias resistencias al cambio, sobre todo de parte de los empleados públicos que ven una posible amenaza a su estabilidad laboral (Antezana, 2016).

Como afirma (Antezana, 2016). “La Política de Comunicación Pública (PCP) no debe confundirse con la estrategia, acciones o tácticas que el gobierno de turno lleve a cabo para diferenciar su gestión de las anteriores, lo cual es perfectamente válido dentro del campo político” (p.94). El autor menciona que la PCP debe tener el mismo nivel de una Política de Estado, la cual debe trascender los gobiernos de turno y las ideologías políticas, dado que su principio de funcionamiento y gran objetivo debe ser el bien común.

Tabla 4

Pasos para sentar las bases de un Modelo de Gestión Comunicacional Pública.

Paso	Acción
Primero	Creación de una Política de Comunicación Pública (PCP). Al igual que las organizaciones privadas existen políticas financieras, políticas operativas, políticas de gestión de recursos humanos y otras tantas de las cuales surgen los lineamientos básicos de gestión en sus respectivos rubros, el sector público en su conjunto requiere contar con estos lineamientos en lo que a gestión de la comunicación se refiere.
Segundo	Necesario la formalización y uniformidad en la estructuración de las áreas de comunicación del sector público en general, tendente a que cada institución pública tenga en su estructura organizacional o área de comunicación que cuenta con todos los recursos humanos, técnicos y financieros que les permitan general valor con sus actividades, alineadas con los objetivos del sector, con los respectivos lineamientos comunicacionales del sector y – por supuesto – con la PCP
Tercero	Profesionalización y giro cualitativo de la labor comunicacional en el sector público, dejando atrás la visión “presera” de cobertura de noticias y publicidad gubernamental, para dar paso a una labor comunicativa, interactiva y participativa del ente estatal con sus respectivos públicos objetivos.
Cuarto	Reformulación y evolución del listado de actividades de cobertura/promoción de actividades, que actualmente existen, hacia la elaboración de Planes de Comunicación e Imagen en el sentido estricto. Ello implica la formulación (y reformulación, cuando sea necesario) de

Paso	Acción
	estrategias dentro de las cuales se lleven a cabo las diferentes actividades de comunicación (propriadamente dichas), así como el establecimiento de indicadores de gestión comunicacional, alineados con los objetivos institucionales.
Quinto	Búsqueda y creación de ser necesario de los mejores canales de comunicación de las organizaciones públicas con sus respectivos públicos objetivos. En este aspecto, la tecnología, los medios digitales y redes sociales, son una herramienta que no debe desecharse.

Fuente: Antezana (2016)

En ese sentido Antezana (2016) indica que, “Es necesaria también la incursión del Dir.Com (director de comunicación). La visión estratégica necesaria para la gestión tanto de la comunicación externa como interna.

Como cuarto elemento, se requiere la reformulación y evolución del listado de actividades de cobertura/promoción de actividades, que actualmente existen, hacia la elaboración de Planes de Comunicación e Imagen en el sentido estricto” (p.94). Ello implica la formulación (y reformulación, cuando sea necesario) de estrategias dentro de las cuales se lleven a cabo las diferentes actividades de comunicación (propriadamente dichas), así como el establecimiento de indicadores de gestión comunicacional, alineados con los objetivos institucionales.

Finalmente, Antezana (2016) menciona. “Que es claro que en algunos sectores habrá mayores dificultades y en otras ciertas facilidades para implementar las reformas, sin embargo, en la medida que se hagan tangibles las ventajas de una gestión estratégica comunicacional, esta se convertirá en el factor común para medir la eficiencia y eficacia del sector gubernamental” (p.95).

H. Comunicación en programas nacionales o proyectos
¿Qué se está comunicando?

Cuando nos referimos a las políticas nacionales de comunicación es muy importante desarrollar y reorientar todo el sistema de comunicación de manera estructurada, intensiva y coherente con las diversas tareas del desarrollo y el compromiso del gobierno en la promoción de la democracia. Rosales (2014) afirma. “La implementación y desarrollo de una política de comunicación social, permitirá ordenar el sistema de comunicación de acuerdo con las necesidades prioritarias de la sociedad, es decir, con los intereses y bienestar común que una sociedad en desarrollo persigue” (p.19).

Mac Bride (2003), refiere que en algunos países los Gobiernos que asumieron el mandato definieron posturas para desarrollar lineamientos de políticas de comunicación social. Las políticas de comunicación que fueron planteadas en ciertos países latinoamericanos estaban basadas en una concepción culturalista del rol de la comunicación con el fin de proponer una comunicación pública. Por eso, esta concepción deja a un lado el dinamismo político donde se gestan las representaciones sociales de las diferentes etnias, comunidades y culturas de los ciudadanos en un país.

Las políticas de comunicación a pesar de incluir un concepto culturalista no aseguran una real inclusión de la diversidad en la esfera pública. Roncagliolo (2006) afirma:

La afirmación más cabal de la democracia es la condición para que en el milenio que se inicia con la galaxia bit, el fantasma orwelliano del “big brother” termine de evaporarse y los hombres

puedan gozar de las posibilidades que el progreso les ofrece cuando lo encaran como ciudadanos, y les niega y reniega cuando lo asumen como meros consumidores. (p.10)

Debemos tener en consideración que la cultura es un mecanismo de inclusión, y más aún se deben considerar las particularidades desde visiones integracionistas, principalmente las generadas por el enfoque de interculturalidad para la construcción de un desarrollo.

Tubino (2002) afirma que, “Un estudio sobre políticas públicas en educación plantea que debemos ampliar el radio de acción del enfoque intercultural, concebirlo como un enfoque intersectorial y empezar a concebirlo como el gran eje transversal de las políticas de Estado” (p.26).

La importancia que reviste el concepto de política nacional de comunicación, parte del supuesto que la comunicación social no se limita solamente a los medios tradicionales y sus contenidos, sino que incluye el sistema de telecomunicaciones, el flujo de noticias y el trabajo de publicidad, las nuevas tecnologías de comunicación y las redes sociales, la labor comunicativa, la investigación de la comunicación y la formación de comunicadores sociales y toda la infraestructura legal que regula las variadas actividades de la comunicación estatal. (Rosales, 2014, p.21)

Cuando se quiere referir a la comunicación política esta debe estar anclada al compromiso por el establecimiento de una democracia en el país. Rosales (2014) afirma:

La comunicación tiene la misión de intervenir en los procesos de gestión del Estado con el fin de mejorar la calidad informativa y, a su vez, reducir los conflictos suscitados en el país. No

obstante, el enfoque de comunicación participativa es nuevo en el Perú. Lo que hemos tenido como experiencia de comunicación es el enfoque difusionista, propagandista o de marketing. Los medios privados han paralizado la capacidad crítica de los ciudadanos respecto a los temas públicos, enfatizando su atención en temas de coyuntura que realzan la cotidianidad y la vida privada. (p.21)

2.2.2. Violencia

Las Naciones Unidas (2013) definen que, la violencia contra la mujer como todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

Se considera violenta a la persona irrazonable, que se niega a dialogar y se obstina en actuar pese a quien pese, y caiga quien caiga. Suele ser de carácter predominantemente egoísta, sin ningún ejercicio de la empatía. Todo lo que viola lo razonable es susceptible de ser catalogado como violento si se impone por la fuerza. (Orna, 2013, p.45)

A. Género y violencia

a) Género

Flores (2015) menciona que, “El enfoque de género plantea que las diferencias de género establecen relaciones de poder y condicionan hechos de violencia familiar y sexual dentro de la familia, a partir de la diferencia biológica entre varones y mujeres” (p.28).

Al respecto, Robert Stoller (como se citó en Flores, 2015) manifiesta que, los sistemas de género se entienden como

los conjuntos de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de la diferencia sexual anatómico-fisiológica y que dan sentido a las relaciones entre personas sexuadas.

Por otro lado, se define género como “A los roles socialmente determinados para hombres y mujeres y al poder relativo que se deriva de estos roles” ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS, 2003). En la misma línea que se mencionó anteriormente, el Banco Mundial (BM, 2003) define, “El género como categoría relacional que identifica roles socialmente construidos y relaciones entre hombres y mujeres”.

Según Flores (2015), “Los roles no se han mantenidos estáticos, sino que se han modificado en el tiempo, reflejando cambios en las estructuras de poder y en la normativa de los sistemas sociales” (p.28).

En ese contexto, cuando mencionamos el enfoque de género debemos plantear una diferencia de los establecimientos del poder y como condicionan los hechos de violencia familiar y sexual dentro del núcleo familiar, partiendo de la diferencia biológica entre varones y mujeres. Debemos tener en cuenta, el reconocimiento de las relaciones desiguales de poder entre varones y mujeres, como también la necesidad de superar la situación de discriminación y violencia individual e institucional que viven las mujeres (Flores, 2015).

El enfoque de género debe ser una herramienta que permita analizar cómo la convivencia desigual entre hombres y mujeres construidas socialmente son un factor

de causa directa en los actos de violencia hacia las mujeres que no tuvieron similar oportunidad que los varones y cómo los roles asignados son replicados en todos los ámbitos en los que actuamos los seres humanos. Se puede decir que, las agresiones que sufren las mujeres víctimas de violencia son realizadas mayormente por el hombre, quien ejerce su poder, relacionados al patriarcalismo y control machista vigentes en nuestra sociedad, aunado a otras variables como nivel de educación, pasado de violencia, entre otros. (Flores, 2015, p.31)

b) Violencia

Orna (2013) menciona que, la violencia del latín *Violentia*. Es un comportamiento deliberado teniendo como resultado o no, en daños físicos o psicológicos a otros seres humanos, a animales o cosas (vandalismo) y se lo asocia; aunque no necesariamente, con la agresión, ya que también puede ser psicológica o emocional, a través de amenazas u ofensas. (p.45)

i. Causas de violencia

Es preciso analizarlas en términos que indica (Díaz, 2015) entre los individuos y los contextos en los que se produce, a distintos niveles; incluyendo, por ejemplo, la relación que establecen en cada uno de los escenarios en los que se desarrollan, las relaciones entre dichos escenarios, la influencia que sobre ellos ejercen otros sistemas sociales, y el conjunto de creencias y valores de la sociedad de la que los niveles anteriores son manifestaciones concretas.

Díaz (2015) menciona que, cuando se analiza cada caso violento desde esta perspectiva, suelen encontrarse múltiples condiciones de riesgo de violencia y escasas o nulas condiciones protectoras en cada nivel, además complementa diciendo que faltan condiciones que hubieran podido proteger de dichos riesgos; como: modelos sociales positivos y solidarios, colaboración entre la familia y la escuela, contextos de ocio y grupos de pertenencia constructivos, o adultos disponibles y atentos para ayudar.

En la misma línea este problema se va analizando desde una perspectiva ecológica, algunos de los resultados obtenidos al estudiar los distintos contextos en los que transcurre la vida durante la infancia y la adolescencia, con el objetivo de conocer las condiciones de riesgo de violencia y las condiciones que protegen de este problema (Bronfenbrenner, 2009; Belsky, 2004), y su diferenciación en cuatro niveles:

Tabla 5

Causas y niveles de violencia

Nivel	Descripción
Primer	El microsistema, o contexto inmediato en que se encuentra una persona, como por ejemplo la escuela o la familia.
Segundo	El mesosistema, o conjunto de contextos en los que se desenvuelve (la comunicación entre la familia y la escuela, situada dentro de este nivel, representa una condición protectora contra el deterioro producido por numerosas condiciones de riesgo de violencia).
Tercero	El exosistema, estructuras sociales que no contienen en sí mismas a las personas pero que influyen en los entornos específicos que sí lo contienen, como la televisión o la facilidad para acceder a las armas.

Cuarto El macrosistema, conjunto de esquemas y valores culturales del cual los niveles anteriores son manifestaciones concretas.

Fuente: (Bronfenbrenner, 2009; Belsky, 2004)

ii. Ciclo de la violencia

- *Acumulación de la tensión*

Esta fase se caracteriza por la aparición de conflictos, enojos y reacciones violentas aisladas. La mujer siente que ella puede controlar la situación en tanto haga todo aquello que impida que el hombre se enoje y la golpee. Para sentir la situación bajo control, la mujer debe negar sus propias sensaciones de molestia y malestar y comienza a internalizar el razonamiento del agresor, aquel que atribuye la responsabilidad de la situación a faltas, errores o provocaciones realizadas por ella. Se pueden producir golpes menores pero lo que la caracteriza es la violencia psicológica. La mujer intenta calmar a su compañero a través de conductas que anteriormente le han resultado exitosas, por ejemplo, siendo cariñosa, complaciente o evitando “entrometerse” en los asuntos de él. De esta forma la mujer inconscientemente, hace saber a su pareja que acepta su abuso como un hecho “legítimo” dirigido contra ella. (S.B.E.I., 2009)

Machuca, (2011). Menciona que la ocurrencia de dificultades es minimizada y se niega el conocimiento adquirido a través de la experiencia, de que a esta tensión sobreviene el episodio de golpes. Progresivamente el control

de la situación se va perdiendo. Por su parte, el agresor no intenta controlarse, legitima sus reacciones violentas en una serie de creencias y estereotipos de la relación hombre-mujer y atribuye la responsabilidad de lo ocurrido al accionar de la mujer. En tanto sabe que su conducta no es correcta, comienza a temer que la mujer lo abandone y reaccione aumentando su opresión y su control sobre ella. Los ataques verbales se hacen más fuertes y humillantes, la tensión y el miedo aumentan.

- *Estallido*

En esta fase las situaciones que se daban en la fase de acumulación de tensión se agravan y ya no responden a ningún control. La pérdida del mismo y el grado de destrucción diferencian a la fase anterior. (Iglesias, 2016)

En este estado, la violencia puede ir desde empujones, cachetadas, puñetazos, patadas, lanzamiento de objetos o golpes con estos, hasta ataques con armas. Puede durar desde unos pocos minutos hasta días. Luego la violencia se detiene ya sea porque el hombre recapacita sobre lo que está haciendo o ya sea porque la mujer abandona el hogar, llama a la policía y/o requiere hospitalización. A medida que la agresión va sucediendo el hombre se siente con más derecho para solucionar los conflictos de esta forma y sus sentimientos de culpabilidad van inversamente disminuyendo. Las primeras reacciones de la mujer son la

rabia, frustración y desesperación, luego tristeza porque la agresión proviene de su pareja por la cual ella aún siente afecto. En esta fase generalmente la persona entabla la denuncia. La misma implica un hacer, la decisión de la persona y no del profesional que interviene en este tipo de casos, ya que debe haber conciencia y visibilizarían del problema. Es importante que la decisión de denunciar la tome la mujer con tranquilidad, sin presiones y lo haga en el momento que ella considere (Blanco y Ruiz, 2016).

- *Idealización o “Luna de Miel”*

En la tercera fase llamada fase de reconciliación o luna de miel, el hombre luego de las agresiones comienza a dar señales de arrepentimiento por su conducta, ofrece salidas, regalos entre otros. Pide perdón y cree verdaderamente que nunca más volverá a golpear y que con la ayuda de ella las cosas andarán mejor. En esta fase posiblemente la denunciante desista de la acción entablada creyendo en los cambios de personalidad del denunciado. Las mujeres que continúan con sus compañeros, después de este proceso de denuncia-retirada de la denuncia, valoran los sentimientos de afecto que los unen y el recordatorio de que puede ser una persona decente y confiable. Expresan sentimientos de remordimiento y culpa, por haberse atrevido a asistir a una comisaría para la formalización de cargos en contra de su marido. (Chau, 2008)

Chau (2008) resumen esta fase de la violencia en que, todo vuelve a la normalidad, pero pasado el tiempo lo mínimo hace que vuelva a generarse la situación. En ese plazo de arrepentimiento es cuando la mujer dice que quiere levantar la denuncia o que se archive. Al desatarse la situación de violencia vuelve la denuncia.



Figura 2. Ciclo de la violencia.

Fuente: (Blanco y Ruiz, 2016)

B. Tipos de violencia

a) **Violencia física**

Nolberto y Martina (2010) afirman. “La violencia física es cualquier acción que cause daño físico de forma no accidental por parte de cualquier familiar o allegado. Dicha acción puede darse bajo la forma de puntapiés o patadas, puñetazos, bofetadas, tirones de cabello, empujones, (...) agresiones físicas con el cuerpo (arañazos, mordeduras, rodillazos, cabezazos, pisotones, entre otros” (p.6).

En el caso de los niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad, se incluye la categoría de negligencia mencionado por el Programa.

Tabla 6

Formas frecuentes de violencia física.

Pellicos
Empujones, inmovilizaciones
Tirones, zamacones
Bofetadas, jalones de pelo
Apretones que dejan marcas
Puñetazos, patadas
Lanzamiento de objetos
Golpes en diversas partes del cuerpo
Mordeduras
Asfixia
Uso de objetos de la casa como armas de agresión (platos, cuchillos, adornos, etc.)

Fuente: Movimiento Manuela Ramos, Adaptado de manual sobre violencia familiar y sexual (Orna 2013).

b) Violencia sexual

En todas las sociedades la definición de abuso sexual especialmente a mujeres y niños está definido como cualquier actividad sexual con alguien que no es legalmente competente para dar su consentimiento o que lo ha sido denegado.

“Se refiere a la imposición de actos en el ámbito de la sexualidad contra la voluntad de la víctima, incluyendo la violación marital, afectando a la autodeterminación sexual de una persona” (Orna, 2013, p.107).

Nolberto y Martina (2010) afirma que, “La acción que obliga a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de la fuerza, intimidación, coerción,

chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal”. Igualmente se considerará violencia sexual la obligación de realizar alguno de estos actos con terceras personas - PNCVFS. (p.6)

Al igual que la violencia física, el reconocimiento de la violencia sexual hacia los niños sigue el mismo patrón que la violencia sexual hacia las mujeres. Por lo general, los autores de la agresión son hombres” (Nolberto y Martina, 2010, p.6).

La existencia de la violencia sexual en las diferentes sociedades define una situación estructurada en donde se puede visualizar la situación de vulnerabilidad de las mujeres, niñas, niños y personas con discapacidad. Este tipo de violencia genera una grieta en la sociedad desde dentro y son las víctimas las que sufren un daño brutal que es naturalizada en un comportamiento de personas que presentan un perfil patológico de agresor.

La violencia sexual es un fenómeno extendido en el país y cabe señalar su importancia, puesto que aterriza en prácticas delictivas recurrentes y comunes; que son sin embargo, recogidas parcialmente por los medios de comunicación, como la prensa escrita y estudiadas tangencialmente por instituciones académicas. Por ende, es necesario realizar estudios vinculados a dicha temática, con el fin de esclarecer el panorama respecto a este tipo de violencia, al igual que otras formas y manifestaciones de ésta, que no necesariamente involucren violaciones sexuales. (Salinas, 2016, p.28)

c) Violencia emocional

(Orna, 2013) afirma. “Violencia Psicológica o emocional es la agresión que sufre una persona en su psique y más aún en el ejercicio de su libertad alterando su equilibrio psicológico y su sensación de bienestar” (p.105). Este tipo de violencia no supone necesariamente violencia corporal (física o sexual) pero puede tener consecuencias fatales en las víctimas.

Comprende un conjunto de acciones por parte de un familiar o allegado, que de manera sistemática atacan la esfera psicosocial de la persona. Las acciones se pueden dar bajo la forma de gritos, insultos, indiferencia, rechazo, (...) impedimento de estudiar y/o recibir visitas o salir; también romper o destruir las cosas del hogar o las cosas personales de la víctima, así como la vigilancia continua manifiestan. (Nolberto y Martina, 2010, p.6)

Se puede indicar que los niños, niñas y adolescentes, son los que tienen mayor posibilidad de sufrir problemas emocionales, debido que son más vulnerables por la etapa de su vida en la que se encuentran y son más propensos a sufrir violencia psicológica puede ir desde el abuso verbal, sarcasmo y denigración terminando en una forma de humillación, por otro lado, se presenta el acoso y aislamiento por parte del grupo de amigos, padres y otros adultos.

El Centro Internacional para el desarrollo del niño de Unicef Florencia (1999) usa el término. “Violencia mental en el Artículo 19, ya que los efectos sobre el niño se denominan psicológicos, considerando no sólo la violencia directa,

sino también los efectos indirectos de la violencia familiar sobre los niños” (p.54).

C. Violencia contra las mujeres

Las conductas violentas pueden ser: a) activas, que consisten en el uso de la fuerza física o psicológica que, por su intensidad y frecuencia, provocan daños; y/o palabras cuyos contenidos humillan, denigran, rechazan, amenazan sistemáticamente o expresan un control que afecta la autonomía de la otra persona; o b) pasivas, por omisión o conductas de evitación a través de las cuales se trata de ignorar la existencia de la otra persona. (Ochoa, 2002)

a) **Violencia domestica**

En Perú, García (2013) presenta la investigación: “Antecedente de violencia doméstica y actitud violenta en hombres residentes en Manchay, Lima, el objetivo fue determinar la relación entre antecedente de violencia doméstica y actitud violenta en hombres residentes en Manchay – Lima. El estudio tipo cuantitativo, observacional, diseño descriptivo y correlacional; cuya área de estudio fue el AAHH San Pablo Mirador-Manchay, con una muestra de 254 hombres. Los datos se recolectaron en dos cuestionarios, el primero sobre antecedentes de violencia doméstica y el segundo sobre actitud; ambos sometidos a validez y confiabilidad” (p.3).

El estudio se realizó por un comité de ética que presentó lo siguiente.

“Los resultados del estudio indican que el 71,2% de sujetos presentó antecedente de violencia doméstica en la categoría media-alta, con predominio de violencia emocional y 77,5% presentó actitud violenta en la

categoría media-alta. El autor asocio las variables identificamos que la edad y el tipo de empleo influyen en la actitud violenta; además menciona que existe relación entre antecedente de violencia doméstica y actitud violenta; con diferencias significativas entre los hombres que presentaron antecedente de violencia y aquellos que no” (García, 2013, p.73).

El estudio realizado por García (2013) concluye. “La presencia de antecedente de violencia doméstica en la infancia o adolescencia condiciona la existencia de la actitud violenta” (p.73).

En España los investigadores: Sanmartín J, Iborra I, García y, Martínez P. (2010) mencionan que, Las mujeres pueden sufrir violencia en contextos muy diversos. Cuando ocurre en el seno del hogar se denomina “violencia doméstica”. Los términos “violencia doméstica” y “violencia familiar” suelen emplearse como sinónimos, aunque no lo son en sentido estricto, puesto que no todos los miembros de una familia residen en el mismo hogar, ni todas las personas que residen en la misma casa son siempre familiares. Aunque las mujeres pueden sufrir maltrato en el ámbito doméstico o familiar por parte de muchas personas (hijos, padres, etc.), lo más común es que el agresor sea la pareja o ex pareja. A estos casos se les denomina “violencia de pareja”.

b) Violencia basada en género

Cuando nos referimos a la violencia de género, se tiene una perspectiva tradicional conocida como la biológica, la cual busca vincular la violencia con fuerza física superior y mayor presencia de testosterona en el sexo masculino,

teniendo como consecuencia una mayor predisposición, en comparación con las mujeres, por lo tanto, se utiliza como una justificación para llevar a cabo delitos de índole violentos (Echeburúa y Redondo, 2010).

Macassi, Meléndez, Simas y Yañez (2010). Con respecto al género como categoría de análisis Macassi, Meléndez, Simas y Yañez (2010) afirman:

Que una simbolización socio cultural cuya base de interpretación es la diferencia biológica, que determina una diferenciación de roles, sentidos, prácticas y relaciones de dominación. (p.26).

Debemos entender, que la simbolización se reproduce mediante ideas, discursos y representaciones sociales, capaces de condicionar la conducta objetiva y subjetiva de las personas en función a su sexo. En este sentido, esta óptica, la biológico pasa a un segundo plano frente a lo social, cuando estamos hablando en la determinación del comportamiento y patrones de conducta de los individuos (Macassi et al. 2010).

Manifiesta que la gran parte de la perpetuación de la violencia en la sociedad se da por hombres, sin considerar el sexo y edad de la víctima; como consecuencia la violencia masculina contra la mujer ha llamado la atención de un área de interés de investigación propio. Sin embargo, la totalidad de los casos, ciertos tipos de violencia ejercidas suelen ser “invisibles” o “naturales”, aceptados en base a un retórica que opera gracias a una profunda desigualdad de género que se ha naturalizado y prioriza lo masculino (Velázquez, 2003).

D. Situación de la violencia basada en género

a) Situación internacional

La Organización Mundial de Salud (OMS) en el año 2017 reveló que un tercio (30%) de todas las mujeres que han tenido una relación ha sufrido violencia física o sexual por parte de su pareja. Las estimaciones de prevalencia de la violencia de pareja oscilan entre el 23,2% en los países de ingresos altos y el 24,6% en la región del Pacífico Occidental, al 37% en la región del Mediterráneo Oriental y el 37,7% en la región de Asia Sudoriental. El 38% de los feminicidios que se cometen en el mundo son perpetrados por la pareja. Además de la violencia de pareja, el 7% de las mujeres refieren haber sufrido agresiones sexuales por personas distintas de su pareja, si bien los datos a ese respecto son más escasos. Los actos de violencia de pareja y violencia sexual son cometidos en su mayoría por hombres contra mujeres.

b) Situación nacional

Con respecto a los delitos de violencia sexual en Latinoamérica y en el Perú son frecuentes. Esto se sustenta en el estudio realizado por la Organización Mundial de Salud (OMS) en el año 2013 revelando que el Perú ocupa el tercer puesto a nivel mundial en frecuencia de casos de violencia sexual. Aquello corresponde a 17,763 denuncias anuales, de acuerdo a cifras del Ministerio Público. OMS (2013) afirma:

El Perú cuenta con las tasas de denuncias por violaciones sexuales más altas de la región, lo cual se perpetúa en distintos grupos de edad y sectores socioeconómicos. (p.3)

Con respecto al caso de violencia sexual son dispersas y se encuentran desactualizadas además son atendidas por diversas dependencias que no están intercomunicadas.

En el Perú, instituciones como la Policía Nacional, los Centros de Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer, el Instituto de Medicina Legal y el Ministerio Público registran las denuncias de manera aislada y sin exhaustividad de información. (Mujica, 2011, p.90).

Adicionalmente, no existen mecanismos precisos de recojo y sistematización de la información respecto a dichos casos, por lo que existe una “cifra oscura” de casos no contabilizados. Aquello no permite una medición precisa del fenómeno. Para ejemplificar, de manera análoga, solamente el 16% de las víctimas de violencia familiar entre el 2004 y el 2009 hicieron la denuncia ante una institución del Estado. Sumado a ello, sólo un pequeño porcentaje de las denuncias que llegan a la Policía Nacional del Perú tienen una sentencia efectiva y condena en prisión. De las denuncias efectuadas por violación sexual ante la Policía, solamente un 62% ha implicado la detención del presunto perpetrador. (Mujica, 2011, p.95)

c) Situación local (rural)

El Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) aprobó en el año 2012 mediante la resolución ministerial N° 273-2012-MIMP, la Estrategia de prevención, atención y protección frente a la violencia familiar y sexual en zonas rurales (Estrategia Rural) en tres localidades del Perú, divididas en la costa, sierra y selva, cuyos procesos

son facilitados por un equipo de profesionales instalado en la localidad (MIMP, 2013).

Las intervenciones funcionan a manera de piloto pues se busca que la Estrategia Rural sea replicada a nivel nacional, teniendo como objetivo lograr el acceso a los servicios de atención y prevención de la violencia familiar y sexual para la población rural. (MIMP, 2013)

2.2.3. Estrategia

A. Definición

De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, estrategia proviene del latín *strategia*, “provincia bajo el mando de un general”, y este del griego *στρατηγία strategía*, “oficio del general”.

La palabra estrategia está ligado principalmente a la actividad militar que se interesa básicamente por alcanzar objetivos, situación que tiene similitud con la labor realizada por las entidades públicas, quienes hacen una serie de actividades con la finalidad de alcanzar “objetivos” para atender las necesidades de la población (Rodríguez, 2006).

Alberto (2006) define a la estrategia: “La necesidad de seguir ciertas reglas en la dirección de los asuntos que permitan optimizar los recursos y las fuerzas a utilizar, que es la capacidad para resolver los conflictos eligiendo entre alternativas de acción” (p.55). El término estrategia surgió en Grecia, como un paradigma militar, ligado al uso de la fuerza para solucionar conflictos. La revisión de los conceptos, teorías y posturas en torno a la estrategia.

Cuando la estrategia es relacionada con el término “conflicto” se percibe la no existencia de la comunicación (en el sentido estricto), existen procesos informativos limitados, y la imagen que busca generar quien emite los mensajes es la de ser el más fuerte o poderoso. (Antezana, 2012, p.111).

Díaz (2015) manifiesta que, “La palabra estrategia viene del griego *strategos* que quiere decir “general”, sin embargo, su interpretación estaba relacionada con todas las cualidades que requería un buen mando militar. De esta manera, desde su origen, quien ha desarrollado estrategias siempre ha requerido de inteligencia, pues es necesario crear opciones para posteriormente evaluar las posibles consecuencias que traería consigo ponerlas en acción, pero también es indispensable contar con diversos conocimientos, incluyendo aquellos que te permiten conocer el mundo en que nos encontramos inmersos” (p.156).

En tal sentido el desarrollo de los conceptos, teorías y posturas en torno a la estrategia resulta paradójica. Antezana (2020) afirma: Quizás partiendo de la base histórica de esa concepción militar la cual se relaciona más con la confrontación, guerra o ataque; la comunicación no aparece necesariamente ligada a la estrategia, pues contraría la lógica militar. Una estrategia castrense, dentro de un contexto de conflicto, será efectiva si “sorprende” al otro, no si se comunica con él. La estrategia permite intervenir en un sistema complejo para producir un cambio con la mayor certidumbre, que resulte en un beneficio o en el cumplimiento de una meta. En este sentido, podemos definir la estrategia como un “Plan global a largo plazo que proyecta y dirige las acciones de la organización, utilizando sus recursos para lograr metas que se proponga”. (p. 142)

Tabla 7*Definición de la estrategia.*

Autores	¿Qué es Estrategia?	¿Para qué son las estrategias?
Real Calvo <i>et al.</i> (2004, p.18)	"Es el arte de proyectar y dirigir las actividades y planes de los mismos, mediante un sistema o habilidad".	Para desarrollar las acciones hasta lograr los objetivos y fines propuestos. El cual implica un conjunto de actividades mentales y actitudinales.
Madroñero y Capriotti (2018, p.171)	La estrategia es considerada como los pasos o etapas de gestión que se desarrollan. La estrategia puede plantearse como un proceso o plan deliberado de toma de decisiones definidas y planificadas.	Para el análisis, selección e implementación de la misma. Que surge a medida que se van tomando las decisiones, sin que haya un plan previo totalmente estructurado.
Montserrat-Gauchi (2015, p.12)	La estrategia podría definirse como aquella acción específica desarrollada.	Para alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización, teniendo en cuenta las decisiones que en el mismo campo toma, o puede tomar, la competencia considerando, a la vez, las variaciones externas tecnológicas, económicas y sociales del entorno.
Mantilla (2008)	Está relacionada con una forma de conocimiento encaminada a la búsqueda de la forma más adecuada de satisfacer unos objetivos, a través de la utilización de unos medios.	Para eludir o sortear una situación amenazante real en un contexto coyuntural determinado, que será dilucidado mediante un plan de acción.
Tobón (2004)	Está asociado a la capacidad de maniobra, con el poder. En un sentido contemporáneo o los métodos en un sentido más tradicional y clásico, se proponen definir, ante todo, un <i>modus operandi</i> , esto es, una manera de hacer, de proceder.	Para realizar determinada acción, con la pericia, en una palabra, con la competencia entendida, de manera especial, como un asunto colectivo y amigable.
Munuera y Rodríguez (2007)	La estrategia como plan único, coherente e integrado, diseñado.	Para asegurar el logro de los objetivos de la empresa asimismo alcanzar una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.
Carrión (2007)	La estrategia es la dirección intencionada al cambio.	Para conseguir ventajas competitivas en los diferentes negocios de la empresa. Esta definición nos aporta dos cosas

relaciona la estrategia con el cambio y con la creación de ventajas competitivas.

Fuente: Elaboración propia

B. Concepto de estrategia bajo cinco puntos de vista

Como acabamos de ver, existen diferentes definiciones de estrategia con el objeto de comprender el concepto de estrategia también se habla de cinco visiones de la estrategia Carrión (2007, p.28).

Tabla 8

Concepto de estrategia bajo los cinco puntos de visiones

La estrategia como plan	La estrategia se puede ver como un plan. Por tanto, la estrategia son los planes de los directivos superiores para obtener resultados compatibles con las misiones y objetivos de la organización
La estrategia como patrón	La estrategia además de un plan es un patrón, es decir, coherencia de conducta en el tiempo.
La estrategia como posición	Desde este punto de vista la estrategia tiene que ver con la ubicación de una serie de productos en mercados concretos, es decir, la estrategia mira donde el producto se encuentra con el cliente y el mercado externo.
La estrategia como perspectiva	Es este caso la estrategia mira al interior de la organización y hacia la visión principal de la empresa.
La estrategia como estratagema	También se entiende la estrategia como estratagema, es decir, maniobras que buscan confundir a los competidores para aprovecharse de la situación.

Fuente: Carrión (2007)

C. Niveles de la estrategia

Para Carrión (2007) la estrategia tiene niveles que pueden ser clasificados de la siguiente forma:

Tabla 9

Niveles de la estrategia.

Nivel	Descripción
La estrategia corporativa	Se trata del primer nivel de la estrategia y de él surge una única estrategia para toda la empresa. Mediante este nivel se define la relación de la empresa con su entorno a partir de la especificación del ámbito de actividad y de las capacidades distintivas requeridas para desarrollar dicho ámbito de actividad.

<p>Las estrategias funcionales operativas de la empresa</p>	<p>En este nivel, por tanto, tienen especial importancia los componentes primero y segundo de la estrategia, ya que se trata de acotar el ámbito de actividad y asignar las capacidades entre los distintos negocios o actividades que configuran el ámbito de actuación de la empresa.</p> <p>Este nivel es el más operativo, la empresa decide cómo hacer el mejor uso de los recursos y capacidades que posee dentro de cada una de sus áreas funcionales o departamentos (producción, marketing, finanzas, recursos humanos, entre otros).</p>
<p>Las estrategias de negocio</p>	<p>Los componentes claves de la estrategia son el segundo y el cuarto, este último correspondiendo al efecto sinérgico que se deriva de la coordinación e integración correcta de las distintas políticas y acciones que se diseñen dentro de cada área funcional. Se definirá una estrategia para cada una de las áreas funcionales en que se estructura la empresa.</p> <p>Cuando estamos ante una empresa diversificada, o lo que es lo mismo, ante una empresa que posee una cartera de actividades o negocios estratégicamente diferentes, surge la necesidad de incluir un nivel intermedio entre el corporativo y el funcional, dado que la empresa deberá concretar la estrategia global o corporativa desde un punto de vista específico para cada uno de sus negocios.</p> <p>En este nivel se define cómo competir (qué argumento competitivo utilizar), así como las capacidades distintivas necesarias para fundamentar una posición de ventaja competitiva en cada uno de sus negocios. Para ello se hace necesario crear las llamadas unidades estratégicas de negocio, que son unidades organizativas dentro de la empresa que actúan con autonomía en aquellas decisiones que afectan exclusivamente al negocio en cuestión.</p> <p>El segundo y tercer componente de la estrategia (capacidades distintivas y ventajas competitivas) son los más importantes en este nivel, aunque el cuarto componente (la sinergia) también cobra relevancia, por la necesidad de coordinar o interrelacionar las diferentes unidades estratégicas de negocio que constituyen la empresa.</p>

Fuente: Carrión (2007)

D. La visión de la estrategia como proceso integrado

Carrión (2007) hace referencia a la dirección estratégica como un proceso, es decir, a una secuencia de fases que se realizan en un orden concreto. La única forma de entender un proceso tan dinámico y complejo como el de la estrategia. El autor en su libro “Estrategia de la visión a la acción” propone el siguiente proceso:

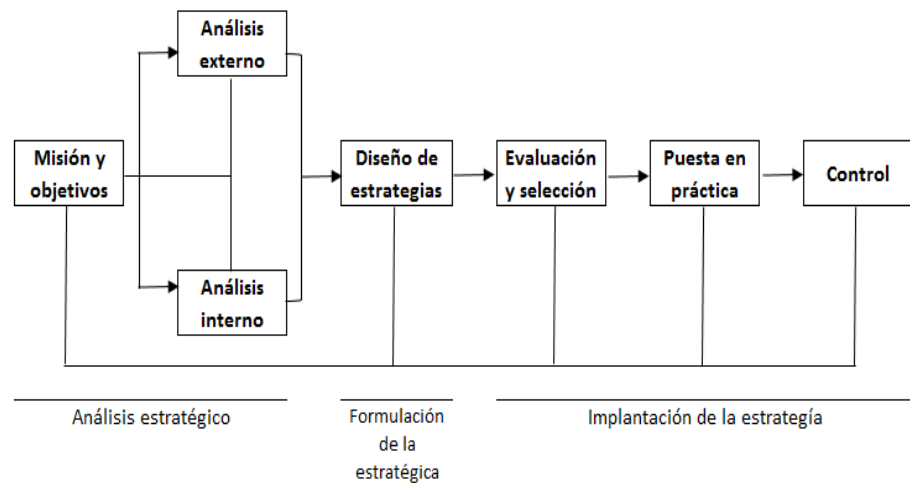


Figura 3. El proceso de dirección estratégica.

Fuente: Navas y Guerras (como se citó en Carrión, 2007)

En general, para Carrión (2007), existen tres grandes procesos estratégicos, análisis estratégico, formulación de la estrategia e implantación de la estrategia. Se asume que, aunque el proceso lógico es el presentado. La realidad nos lleva a una interacción constante entre las diferentes fases del mismo. En análisis estratégico permite determinar las oportunidades y amenazas del entorno (análisis externo), así como las fortalezas y debilidades de la organización (análisis interno). A partir de este diagnóstico previo se podrá evaluar la situación de partida y será supuestamente más sencillo crear estrategias que están alineadas con la misión y los objetivos de la empresa.

E. Modelo de planificación estratégica de la comunicación

El modelo propuesto incorpora y articula la concepción de la estrategia y la prospectiva a la planificación tradicional. Antezana (2020) afirma. “La estrategia no es un ejercicio realizado solo desde la mirada de quien busca comunicarse desde el objetivo que se quiere alcanzar, sino que debe incorporar al público que se desea impactar. Desde esta perspectiva, el modelo establece cuatro etapas que culminan en la ejecución y gestión de la comunicación, pero desde una mirada estratégica” (p.142).

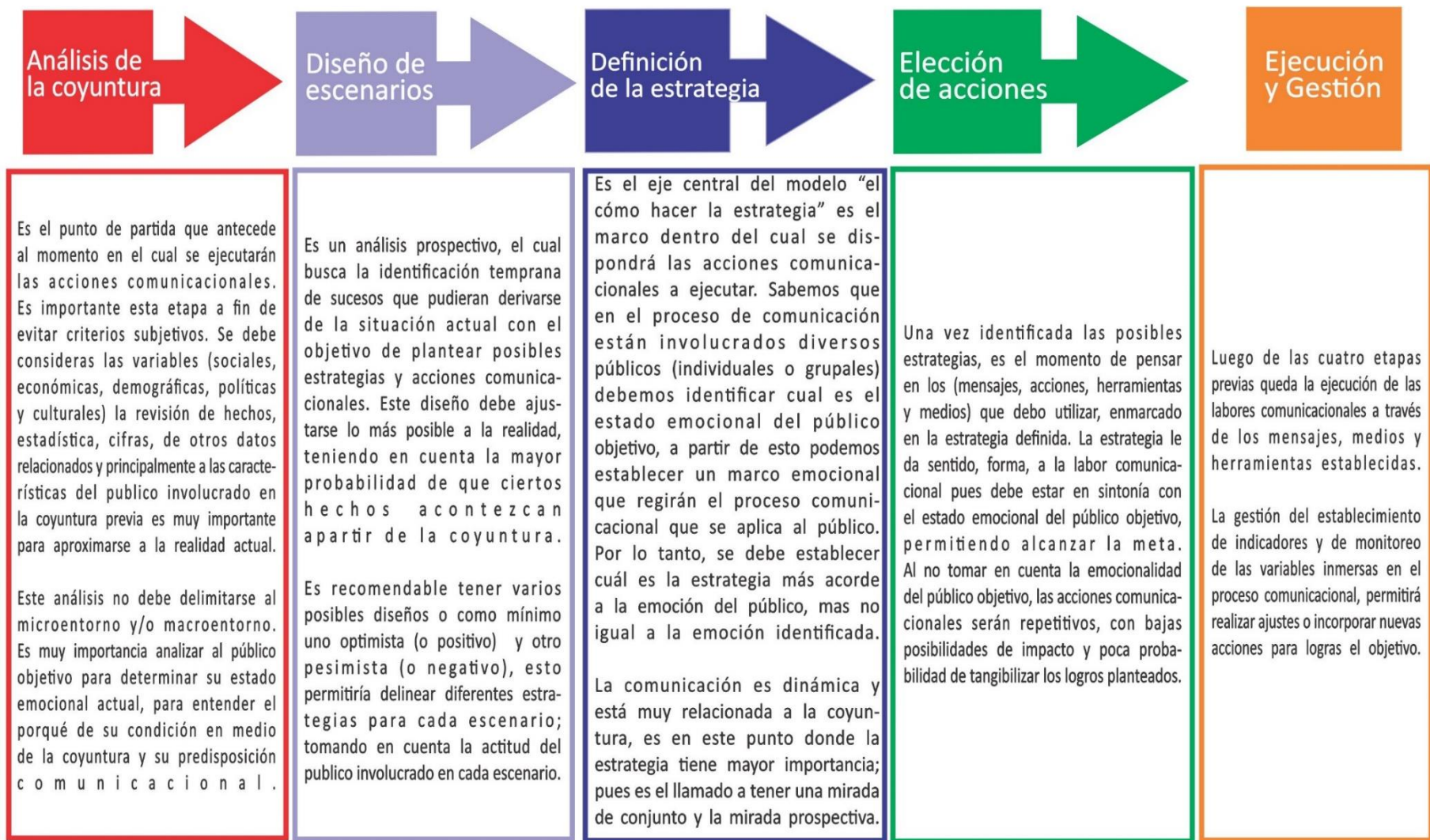


Figura 4. Etapas de la planificación estratégica en comunicación.

Fuente: Antezana (2020)

2.2.4. Evaluación del impacto de un programa social

A. Programas Sociales

Desde la década del noventa la política social peruana se ha orientado a erradicar la pobreza extrema. Si bien se alcanzaron importantes avances en este periodo, la política social nunca logró transformarse en una estrategia integrada a largo plazo que permitiera una asignación ordenada y eficiente de los recursos hacia las principales prioridades sociales y tuviera un impacto importante y sostenible sobre los indicadores sociales (Shack, 2000)

Quispe (2017) menciona que. “Los programas sociales proveen bienes y servicios a las poblaciones más pobres y vulnerables, mientras que como estrategia de reforzamiento de capacidades fomentan la acumulación de capital humano a fin de que los beneficiarios puedan potenciar sus capacidades productivas para mejorar su desempeño económico y social” (p.14). En la misma línea Daher (2015) menciona que. “La mayoría de los programas sociales surgen como una respuesta a las fluctuaciones del ciclo económico y de las crisis que han traído como consecuencia el aumento del desempleo y la persistencia de la pobreza, en este contexto, los programas se utilizan cada vez más como estrategias de lucha contra la pobreza” (p.19).

Las políticas de Estado en el Perú, definen los lineamientos generales que orientan el accionar del Estado en el largo plazo, a fin de lograr el bienestar de las personas y el desarrollo sostenible del país. Son el resultado de un consenso alcanzado en el Foro del Acuerdo Nacional en el año 2002 (Sociedad Civil, Estado y Partidos Políticos).

B. Evaluación del impacto de un programa social

En los primeros años del nuevo siglo, la situación de los programas sociales tampoco ha mejorado. A pesar de que se han elaborado diversos planes que buscan mejorar la gestión de los programas, estos simplemente no se han materializado. Por el contrario, se han introducido nuevos problemas referidos a la gestión de los programas como resultado de una creciente burocratización o “partidarización” de los mismos. De esta forma, a la ineficiencia de los programas se le han sumado nuevos problemas, los cuales se han visto incrementados durante el proceso de regionalización (Du Bois, 2004).

Du Bois (2004), al evaluar la situación de los programas sociales en el Perú, concluye que:

“...estos todavía siguen constituyendo una serie de esfuerzos inconexos que, en la mayoría de los casos, no cumplen con los objetivos para los cuales fueron creados. Más aún, tampoco han tenido un impacto significativo sobre los niveles de ingreso de la población que es beneficiaria de estos programas, con excepción de los programas de inversión social y productiva en zonas rurales, por lo que en realidad éstos simplemente no constituyen una inversión en capital humano. El ejemplo más dramático es el caso de los programas de alimentación y nutrición. Así, mientras entre 1997 y el año 2000, el Estado invirtió aproximadamente US\$ 1000 millones en este tipo de programas, la tasa de desnutrición se mantuvo estable” (p.1).

Para Kaber (2008) afirma. “La evaluación del impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si el programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa. Las evaluaciones de impacto también permiten

examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas” (p. 47).

En otras palabras, Kaber (2008) indica el particular interés a la medida en que los beneficios del proyecto llegan a los pobres y el efecto de estos beneficios en su bienestar en su calidad de vida. Algunas de las preguntas que se abordan en la evaluación del impacto incluyen las siguientes: ¿Cómo afectó el proyecto a los beneficiarios? ¿Algún mejoramiento fue el resultado directo del proyecto o se habría producido de todas formas? ¿Se podría modificar el diseño del programa para mejorar sus repercusiones? ¿Se justificaban los costos?

Tabla 10

Técnicas de evaluación de impacto desarrollados en un programa social

Técnica	Descripción
Evaluación del impacto a través del método cualitativo.	Realizar una evaluación del impacto también se usan técnicas cualitativas, en un intento por determinar el efecto basándose en algo diferente al escenario contrafactual para realizar una inferencia causal. En su lugar, se trata de comprender los procesos, comportamientos y condiciones como las perciben los individuos o grupos estudiados. Por ejemplo, los métodos cualitativos y, en particular, la observación de los participantes, puede proporcionar información sobre las formas en que los hogares y las comunidades locales perciben un proyecto y cómo se ven afectados por éste.
Evaluación de los programas de ajuste estructural.	Puesto que medir el escenario contractual es esencial para las técnicas de análisis de los efectos, los diseños cualitativos en general se han usado en conjunto con otras técnicas de evaluación. Al igual que con otros proyectos, los cambios de política bajo proyectos de ajuste estructural a) Se deben comparar con casos hipotéticos pertinentes que responderían a las mismas restricciones macroeconómicas. b) Se deben analizar en el contexto de la estructura económica local y se deben basar en la información empírica de encuestas domiciliarias.

Fuente: Kaber (2008)

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Comunicación

Aguado (2004) precisa que, es concebido como un proceso fluido de interacción constante, un juego de transformación mutua en el que constantemente se redefinen las situaciones y las posiciones.

2.3.2. Mensaje

Pasquali (como se citó en Sánchez, 2014). “La comunicación tiene como función principal transmitir el mensaje y es el ingrediente esencial para las interrelaciones humanas, que es el intercambio de mensajes entre hombres” (p.39).

2.3.3. Canales

En un proceso o en una relación de comunicación deben existir siempre los canales naturales, de no existir estos canales no podemos hablar de comunicación. Sánchez (2014)

2.3.4. Información

Prada (2008) menciona que, “La Información es una interpretación de los datos basada en un cambio de las condiciones y en el paso del tiempo, permitámonos pensar también en la perspectiva del observador, además se gesta al asignar patrones, relaciones y significado a los datos” (p.184).

2.3.5. Violencia

Arón (como se citó en Orna 2013) define como. “Toda agresión física, no accidental, que provoque daño físico, lesión o enfermedad. Dependiendo de la intensidad del daño puede variar desde lesiones leves a lesiones mortales” (p.104).

2.3.6. Público objetivo

Se refiere de donde proceden nuestros usuarios. Se deben analizar la zona de influencia es decir la zona geográfica de la que procederán

casi todos los usuarios o beneficiarios del programa, características del grupo poblacional al que se desea involucrar, como son sus aspectos demográficos y sociales por mencionar; sexo edad, renta, ocupación o estado civil; y otros comportamientos, aficiones, patrones de consumo o estilo de vida. (Morales, 2011, p.30)

2.3.7. Redes sociales

Santamaría (como se citó en Cabero et al. 2016) piensa que; “Las redes sociales están revolucionando la forma en que nos comunicábamos y compartimos la información con otros en nuestro entorno, así que, en la actualidad, nadie duda de que forman parte de nuestra vida cotidiana” (p.6)

2.3.8. Estrategia

La estrategia en comunicación son las diferentes formas con las que se enfrenta la labor comunicacional, las actitudes que se asumen para hacer comunicación con un público objetivo en particular, las cuales debe tomar en consideración su condición emocional en el momento o coyuntura en la que se realiza. (Antezana, 2020, p.142)

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La ausencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS genera una influencia negativa en la reducción del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Ausencia de un análisis de la coyuntura, para identificar el público objetivo a fin de generar acciones de comunicación e intervenciones con mensajes que permitan persuadir a los involucrados.
- Carencia de un análisis prospectivo para identificar posibles escenarios de intervención y las acciones más efectivas, que permitan cumplir con los objetivos del programa.
- Ausencia de la definición de una estrategia que identifique el marco emocional del público objetivo, a fin de orientar el proceso comunicacional.
- Empleo inadecuado de factores (emisor, receptor, mensajes, canal, código) que no sintonizaron con el público objetivo.
- Falta de gestión de los indicadores identificados en las intervenciones y acciones comunicacionales realizadas previamente.

3.2. Operacionalización de variables

“El investigador operacionaliza las variables, a fin de poder expresar las acciones que debe realizar; por tanto, descompone en forma deductiva los aspectos o indicadores que constituyen las variables”. (Núñez, 2007, p.173)

Carrasco (como se citó en Núñez, 2007) da el siguiente concepto: “La operacionalización de las variables es un concepto metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; en otras palabras, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítemes; pero si son concretas solamente se dividen en indicadores, índices e ítemes”. (p. 173)

3.2.1. Variable independiente

Villasís, M. y Miranda, M. (2016) definen a, “La variable independiente también tiene sinónimos, como variable predictora o “que el investigador manipula” (p.306).

A continuación, se señalan un ejemplo: La intervención (disminución de ingesta de sal) corresponde a la variable independiente. De esta forma se formarán dos grupos: al primero o grupo experimental se le darán indicaciones para que disminuya la ingesta de sal, mientras que al segundo o grupo control, no habrá restricción de sal. Si después del estudio se comprueba que hubo mejor control de las cifras de tensión arterial en el grupo experimental, entonces se concluirá que la disminución de la ingesta de sal es benéfica. (Villasís, M. y Miranda, M., 2016, p. 306)

En la investigación planteada se determinó que la variable independiente es “la estrategia comunicacional” dentro del Programa Nacional Contra la violencia familiar y sexual.

3.2.2. Variables dependientes

Villasís, M. y Miranda, M., (2016) definen a la variable dependiente de la siguiente forma:

Esta tiene sinónimos como principal, de interés, de desenlace, de resultado o predicha. De acuerdo con el tipo de diseño señalamos que

en los estudios descriptivos donde solo se pretende señalar las características de la población: edad, sexo, condición socioeconómica, tipo de enfermedad, gravedad entre otras; todas las variables a medir se pueden considerar dentro de esta categoría. (p.306)

Para detallar mejor la definición Villasís, M. y Miranda, M., (2016) mencionan que, “si el diseño corresponde con un ensayo clínico donde se investiga si una intervención (o maniobra experimental) tiene alguna utilidad, entonces el efecto corresponderá a la variable dependiente; por ejemplo, al tratar de determinar la influencia de la disminución en la ingesta de sodio sobre las cifras de la tensión arterial, los cambios en la tensión arterial sistólica y diastólica corresponden a la(s) variable(s) dependiente(s)”. (p.306)

Las variables dependientes son:

- El nivel de efectividad las acciones de comunicación e intervenciones implementadas por el Programa Nacional Contra la violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.
- Factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.

Capítulo IV

Metodología del Estudio

4.1. Método y tipo de la investigación

4.1.1. Método

Morales (2002) afirma que, “La metodología es la ciencia de los métodos, es decir, es el estudio crítico del conjunto de operaciones y procedimientos racionales y sistemáticos que utiliza el ser humano para encontrar soluciones óptimas a problemas complejos, teóricos o prácticos. En este sentido, y según los objetos de estudio, existen numerosas metodologías: de investigación, de enseñanza, de planeamiento, de producción industrial o tecnológica, etcétera”. (p. 23)

Pinto (2016) desarrollo en su investigación lo siguiente: “El método de investigación tiene un carácter descriptivo y exploratorio, dado que pretende describir un aspecto poco explorado hasta el día de hoy, como es el componente comunicacional dentro un programa social como Juntos en las zonas más vulnerables de nuestro país” (p. 42).

Hernández, Fernández y Baptista (como se citó en Pereira, 2011) señalan que los diseños mixtos: “Representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques” (p. 21).

La investigación es un estudio de tipo descriptivo-exploratorio, con un enfoque mixto, cualitativo (entrevistas a los ex servidores del PNCVFS) y cuantitativo (encuesta a los pobladores); debido a que no existe un estudio de este tipo en el distrito de Villa María del Triunfo, el cual está centrado en evaluar la estrategia comunicacional del PNCVFS, con relación a la reducción de los índices de violencia

familiar y sexual y asimismo la percepción de la población en estudio, sobre las acciones comunicacionales e intervenciones implementadas en el marco de la prevención frente a la violencia familiar y sexual.

4.1.2. Alcance

Ramos (2020) define al alcance como. “El proceso de investigación tiene como finalidad encontrar soluciones para las diversas necesidades que enfrenta el ser humano. Dentro de este proceso, el nivel de una investigación puede tener diversos alcances que parten desde el nivel exploratorio, descriptivo, correlacional hasta llegar a un alcance explicativo, en donde se busca una explicación del fenómeno que se está investigando”. (p.3)

La metodología de investigación implementada permitió obtener un diagnóstico con relación a las acciones comunicacionales e intervenciones realizadas por el PNCVFS en el distrito de Villa María del Triunfo, a su vez permitió comprender de manera más amplia las oportunidades de mejora a implementar en materia comunicacional para lograr un adecuado uso de los recursos del estado.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo-exploratorio, con un enfoque mixto, el cual se dividió en dos etapas: 1) El cualitativo teniendo como objetivo determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el programa, mediante entrevistas estructuradas a los ex servidores y 2) Enfoque cuantitativo mediante el desarrollo de encuestas estructuradas a los pobladores de Villa María del Triunfo para determinar la efectividad comunicacional que tuvo el programa y evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar.

Las etapas en las que se ha estructurado la metodología de trabajo han sido las siguientes teniendo como referencia a los planteando por Pinto (2016).

Etapa I: Entrevista estructurada a los ex servidores del PNCVFS (Enfoque cualitativo)

Etapa II: Encuesta de percepción sobre las acciones comunicacionales e intervenciones del PNCVFS (Enfoque cuantitativo).



Figura 5. Etapas de la entrevista y encuesta estructurada.

Fuente: Elaboración propia.

4.2.1. Enfoque cualitativo – entrevistas estructuradas

Pereira (2011) menciona que, “Para el proceso de reducción del dato se recurrió a la codificación, identificación de palabras claves y segmentos, identificación de patrones recurrentes, categorización. Mediante matrices se debe desplegar la información para facilitar la identificación de tendencias, patrones, contradicciones, ausencias, que permitieran la conceptualización, para posteriormente, abocarse a su validación por triangulación”. (p. 24)

Las entrevistas se realizaron a los ex servidores del programa con la finalidad de determinar la existencia de una estrategia comunicacional en las acciones comunicacionales e intervenciones del PNCVFS. En esta etapa se aplicó la técnica de Entrevista Estructurada guiada, se empleó como instrumento a una guía de entrevista con preguntas espontaneas (abiertas).

4.2.2. Enfoque Cuantitativo – encuesta

Creswell (como se citó en Pereira, 2011). “En cuanto al tipo de estrategia seguida, la investigación respondió a una estrategia secuencial exploratoria, con una secuencia cuantitativa-cualitativa, con integración de datos en la interpretación y cuyo énfasis fue explicar e interpretar relaciones” (p.22).

En atención a lo mencionado por Creswell se aplicó una encuesta preparada para: 1) determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones del PNCVFS y 2) Evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población es un conjunto de individuos la misma especie que viven en un espacio y momento determinado, ocupando un área generalmente heterogénea en cuanto a la disponibilidad de recursos y contienen ciertas características que pueden ser estudiadas (Morlans, 2004).

Existen dos niveles de población, el primero, la población diana, que generalmente es muy grande y el investigador no logra tener acceso a ella y el segundo nivel, la población accesible, en donde el número de elementos es menor y está delimitado por criterios de inclusión y exclusión. Es en este último nivel de población, en la que se realiza el muestreo y tamaño de muestra para la presente investigación (Fuente, 2004).

Dicha población accesible, que en este caso fueron las mujeres y varones mayores de 15 años que del distrito de Villa María del Triunfo (De acuerdo con el Censo del 2017 tiene una población de 273 162 personas).

4.3.2. Muestra

Hernández *et al.* (2010) definen la muestra como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos relevantes, y que tiene que definirse o delimitarse con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población; para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2(N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N: Es el tamaño de la población o universo.

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95 % de confianza es lo mismo que decir, que podemos equivocarnos con una probabilidad del 6 %. Para la investigación k tiene un valor de 1.96.

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Tabla 11

Número de encuestados del distrito de Villa María del Triunfo.

Población Villa María del Triunfo	N°	Nivel de confianza	Error muestral	N° encuestados
Poblador mayor de 15 años	273 162	95 %	6 %	267

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al enfoque cuantitativo, la muestra es significativa y ha sido determinada empleando el método de muestreo no probabilístico por juicio o conveniencia, caracterizado por la selección de personas dada la disponibilidad, estado de emergencia sanitario y/o accesibilidad para ser estudiadas. La muestra fue tomada de forma aleatoria, por el cual cada elemento de la población objetivo y cada posible muestra de un tamaño determinado tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Fuentes

Rodríguez (2008) menciona que, “Las fuentes de información son especialmente útiles para el investigador, quien no puede iniciar su trabajo sin tener el conocimiento previo de ellas. En todo proceso de investigación, cualquiera que sea su nivel (trabajo de curso, tesis doctoral, redacción de libros, etcétera), se hace imprescindible el uso de determinados instrumentos de trabajo para alcanzar la información que necesita el investigador.” (p.5)

- Fuentes primarias: Ex servidores que laboraron en el PNCVFS realizando actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales en los órganos de línea tales como: 1) prevención Frente a la Violencia Familiar y Sexual, 2) atención integral a la violencia, 3) generación de información y gestión del conocimiento.

- Fuentes secundarias: Revisión de documentos de estudios previos, planes estratégicos, investigaciones, artículos de revistas, tesis, entre otros.

4.4.2. Técnicas de recolección de datos

Como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados: uno pregunta y el otro responde. González Río (como se citó en Pulido, 2015, p. 1150).

- A) Para realizar la entrevista estructurada a los ex servidores del PNCVFS, se formuló una guía de conversación en donde se trató de obtener la mayor cantidad de información sobre la ejecución de las acciones comunicacionales e intervenciones realizadas y los resultados de las mismas (Anexo 2).
- B) Para la aplicación de la encuesta se formuló una lista de preguntas que luego permitirán cuantificar los alcances obtenidos por el programa, las cuales tienen la intención de determinar la efectividad de las acciones comunicacionales e intervenciones del PNCVFS y evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar. Se aplicó la encuesta a un total de 267 pobladores del distrito de Villa María del Triunfo, haciendo uso de la plataforma de Google Form, mediante el uso de un enlace que facilita el registro de las respuestas en una base de datos estadística. (Anexo 3)

La validez de la encuesta se realizó mediante los siguientes pasos.

- Prueba del instrumento. Con la validación de nuestro asesor.

- Prueba piloto. Se pregunto a los compañeros de la maestría en gerencia Publica edición XX de la Universiada Continental.
- Limpieza de datos recopilados. Se realizó un (10% adicional) 27 encuestas más para tener de respaldo ante posibles errores.

4.5. Técnicas de análisis de datos

González Río et al (como se citó en Pulido, 2015) define a la técnica de análisis de datos como: el establecimiento de una metodología, esto alude al diseño de la investigación a través del desarrollo de métodos y técnicas más adecuadas que permitan, el recojo, tratamiento y el análisis de los datos y la información permitiendo la contrastación empírica de las variables contenidas en la hipótesis inicial planteada; es decir, es el procedimiento a través del cual se establecen una serie de normas de obligado cumplimiento para el investigador, que buscan la validez lógica de la realidad investigada a fin de posibilitar la predicción y la explicación de cuestiones significativas, finalidad última de la investigación científica. (p. 1143)

Para realizar el análisis de la información obtenida de las entrevistas realizadas a los ex servidores del PNCVFS, se procedió en primer lugar a descargar toda la información obtenida en una matriz de Excel, la cual nos permitió conocer las respuestas de los entrevistados tal cual se nos respondió; con la tabulación de estas respuestas se procedió a elaborar un cuadro de doble entrada a fin de contrastar las acciones comunicacionales e intervenciones del PNCVFS con la definición de las etapas de planificación estratégica en la comunicación a fin de encontrar una correlación y determinar la existencia de una estrategia comunicacional implementada por el programa.

Para realizar el análisis de la información obtenida de las encuestas realizadas a los pobladores de Villa María del Triunfo se procedió a generar una base de datos mediante el Google form, donde se registrará las respuestas de las preguntas formuladas, según escala de Likert. Como apoyo del presente trabajo de investigación se utilizó los programas estadísticos SPSS versión 22 y Microsoft Excel.

Capítulo V

Resultados y Discusión

5.1. Resultados

El objetivo principal de la investigación fue evaluar la estrategia comunicacional en el PNCVFS y su influencia en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual en el Distrito de Villamaría del Triunfo; a continuación se presentan los resultados.

5.1.1. Resultados de las entrevistas estructuradas a los ex servidores del Programa.

El análisis de la información obtenida en el desarrollo de las entrevistas estructuradas a los ex servidores del PNCVFS, nos ha permitido determinar la existencia o no de una estrategia comunicacional en el programa.

Para determinar la existencia o no de una estrategia comunicacional ejecutada en el PNCVFS, se procedió a contrastar los resultados de la entrevista realizada a los ex servidores con el Modelo de Planificación Estratégica plasmada en la base teórica de la presente investigación.

Antezana (2020) afirma, “La estrategia no es un ejercicio realizado solo desde la mirada de quien busca comunicarse desde el objetivo que se quiere alcanzar, sino que se debe incorporar al público que se desea impactar”.

En el Anexo 1 se registró las respuestas presentadas por parte de los ex servidores de forma completa y detallada.

En la Tabla 11 se presenta el resumen de las respuestas formuladas por los ex servidores del PNCVFS.

Tabla 12*Resumen de las respuestas formuladas a los ex servidores del PNCVFS.*

Pregunta	Análisis de las respuestas
1. ¿Cuál es el cargo desempeño dentro del PNCVFS?	<ul style="list-style-type: none"> - Especialista en Comunicación III, de la Unidad de prevención y Promoción Integral frente a la violencia Familiar y Sexual. - Especialista Social II, de la Unidad de atención Integral frente a la violencia familiar y Sexual. - Especialista Social III, de la Unidad de generación de Información. - Profesional en Ciencias de la Comunicación para la Dirección Ejecutiva. - Especialista en comunicación e imagen.
2. ¿Qué tiempo laboró en el programa?	<p>De los resultados obtenidos en la entrevista a los ex servidores del PNCVFS, se puede observar que ninguno de los encuestados supera un periodo mayor de 03 años laborando dentro del programa.</p> <p>Es importante mencionar sobre esta pregunta de la entrevista, que los ex servidores tuvieron dificultad para entender que significa el “contexto comunicacional”, esto se observa en las respuestas dadas indicando individualmente los logros obtenidos dentro de sus funciones asignadas; ninguna respuesta estuvo vinculada con la comunicación integral que debe existir entre las diferentes áreas internas del programa, como parte de una visión estratégica necesaria para recopilar información y mejorar las estrategias venideras.</p>
3. ¿En el contexto comunicacional qué aportes has desarrollado en el programa?	<p>De la diversidad de respuestas dadas por los entrevistados se evidencia dos cosas importantes, la comprensión de la problemática desde el punto de vista de sus líneas de acción, por mencionar la atención a las víctimas de violencia, se notó la falta de consenso para hacer suyos los objetivos del programa, a fin de abordarlos en conjunto desde un punto de vista holístico e integral como programa. Se observa que los ex servidores del programa consideran que tienen un conjunto de aliados, tales como: la policía, la fiscalía, el servicio de línea 100, SAU, las asistentes sociales, las asistentes legales, el juzgado de familia y el juzgado de paz entre otros; sin embargo es interesante ver como algunos ex servidores consideran aliados a otras instituciones públicas fuera del programa y otros ex servidores consideran aliados a las unidades de apoyo que están dentro del programa, pero ninguno consideró a la población como un aliado estratégico en la lucha contra la Violencia Familiar y Sexual.</p>
4. Desde el punto de vista de la labor que realizo. ¿Cómo interpreta la problemática de la violencia familiar y sexual a la mujer?	<p>Los entrevistados coincidieron que existe un responsable de realizar esta labor en sus diferentes perspectivas acordes a la visión de sus áreas de trabajo, enfatizándose el trabajo de la comunicación de los contenidos mediante: 1) La gestión del conocimiento, 2) La gestión de la evidencia y 3) La gestión de la información.</p>
5. ¿Tienen aliados para la lucha contra la violencia de la mujer?	<p>Particularmente la unidad de atención Integral, enfatizó que dentro de la unidad se brinda capacitación y asistencia técnica al personal que opera los servicios del programa, así como la creación de una comunidad educativa para los operadores de servicios y organizaciones sociales.</p>
6. ¿Cómo se realiza la comunicación de contenidos en su gerencia para el cumplimiento del objetivo?	

Pregunta	Análisis de las respuestas
7. ¿Se ha identificado los factores que influyen para el uso correcto y eficaz de la comunicación en el programa?	De las respuestas brindadas por los servidores, se observa que en el programa no se ha identificado factores que podrían influir en el uso eficaz de la comunicación del programa, sin embargo, algunos ex servidores mencionaron que la entidad cuenta con planes estratégicos de comunicación, los cuales en su opinión consideran que presentan estrategias para una comunicación eficaz.
8. ¿El PNCVFS cuenta con una estrategia para realizar una comunicación efectiva?	Los ex servidores mencionaron nuevamente las líneas de acción y las actividades que estas desarrollan, se mencionó realizar 1) La gestión del conocimiento, 2) La gestión de la evidencia y 3) La gestión de la información; asimismo se mencionó la elaboración del plan de estratégico publicitario, el cual tiene como objetivo contribuir a que reduzcan las posibilidades de que las mujeres sufran situaciones de violencia familiar y sexual, mediante la promoción de mensajes preventivos y la difusión de Servicios de Atención y prevención dirigidos a la población. Los ex servidores indicaron en la entrevista, que en su opinión la comunicación si era efectiva, porque logró llegar a una gran cantidad de la población a nivel nacional; sin embargo, consideran que se debió tener en cuenta algunos de los siguientes aspectos para tener una comunicación efectiva en el programa:
9. ¿Qué me puede decir sobre la comunicación efectiva? Cree que la comunicación estuvo bien dirigida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un análisis a fin de caracterizar la realidad. 2. Desarrollar mecanismos de articulación entre los usuarios y los ex servidores del programa. 3. Se debe trabajar con los niños como nuevo público objetivo. 4. Se debe articular el trabajo entre los aliados del programa y los ex servidores del programa. <p>Con los cual se infiere que los ex servidores en realidad no creen en la efectividad de la comunicación sostenida en el programa. Los entrevistado indicaron que el lenguaje utilizado en sus campañas fue claro y apropiado, considerando lo siguiente:</p>
10. ¿Crees que el lenguaje utilizado es claro, apropiado y entendible durante las campañas de orientación? ¿Usan tecnológica o TIC?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los mensajes tienen el objetivo de empoderar a las mujeres. 2. Se aplica las normas vigentes en materia del uso del lenguaje de género. 3. Se cuenta con información estadística de los avances en la intervención del programa brindada por la unidad de generación de la información y gestión del conocimiento. 4. Se orienta las campañas publicitarias a un lenguaje entendible y los medios necesarios (publicitarios y tecnológicos) que permitan llegar al público objetivo al cual se quiere llegar. <p>El programa cuenta con diferentes plataformas o recursos comunicacionales tales como:</p>
11. ¿Qué plataforma o recursos comunicacional utilizan?	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma telefónica. - Oficinas de atención. - Medios de comunicación. - Redes sociales. - Asistencias técnicas.

Pregunta	Análisis de las respuestas
12. ¿Qué tipo de información se brindan durante la atención a las usuarias?	Los ex servidores precisan que la información brindada durante la atención a las usuarias está en relación a los servicios complementarios en apoyo a las víctimas de maltrato, que maneja la unidad de atención frente a la violencia, así como información acerca de las intervenciones realizadas de forma anual en el marco del Plan nacional contra la violencia de género 2016 -2021. Existe una variedad de información acorde con los enfoques que tiene cada una de las áreas de acción del programa, tanta información que abarca desde los aspectos de prevención hasta las acciones a realizar en caso de maltrato.
13. Con respecto a las acciones de comunicación que desarrolla el programa. ¿Consideras que son estratégicas?	Los ex servidores consideran que los servicios que brinda el programa se encuentran debidamente considerados en los planes publicitarios que maneja la unidad de comunicación, mediante los cuales se difunde el trabajo desarrollado por el programa.
14. ¿Cuál cree usted que es el principal logro del Programa?	Los servidores, desconocen cual podría considerarse el logro más representativo del programa, cada servidore trato de indicar sus logros desde el punto de vista de la unidad en la que labora, sin embargo, hubo ciertas coincidencias al mencionar el trabajo de los Centros de Emergencia Mujer.
15. ¿Cree usted que las campañas de información, sensibilización y comunicación realizados por los CEM tuvieron algún éxito en la reducción de los índices de violencia?	Los entrevistados coinciden que la información brindada por las usuarias en los CEM, permiten identificar estrategias para la implementación de nuevas intervenciones en el marco de la prevención de la violencia contra la mujer.
16. ¿Cuáles son los productos o canales de comunicación que ha implementado el programa?	El Programa cuenta con los siguientes canales de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - El correo institucional. - La página Web del programa. - Las redes sociales del programa. - Los Centros de ayuda mujer. - Centro de emergencia mujer entre otros.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 12 se presenta la contrastación de los resultados de la entrevista con las Etapas de planificación de la estrategia comunicacional.

Tabla 13 *Contrastación de los resultados de la entrevista con las Etapas de planificación de la estrategia comunicacional.*

N°	Etapas de la planificación estratégica en comunicación.	Descripción de los resultados de las entrevistas realizadas a los ex servidores. (cualitativa)	Contrastación de los resultados de la entrevista con las Etapas de planificación de la estrategia comunicacional.
1	Análisis de la Coyuntura	Los entrevistados manifestaron que: Existía una unidad que permitía procesar la información recopilada sobre las diferentes intervenciones del programa, mediante sistemas de registro, las cuales pudieron ser utilizadas en la generación de contenidos y la toma de decisiones para diferentes planes de trabajo y planes comunicacionales; con lo cual se puede evidenciar en los diferentes documentos de gestión y planes comunicacionales que el PNCVFS realizó un análisis de la coyuntura.	El PNCV no considero a la población como un aliado estratégico para realizar el análisis de la coyuntura; lo que no les permitió generar estrategias basada en la comunicación efectiva, para conocer si el poblador entiende el mensaje.
2	Diseño de escenarios	Con respecto al diseño de escenarios, los ex servidores entrevistados mencionaron el plan nacional contra la violencia de genero 2016 - 2021, el cual se apoyó en un plan de estrategias publicitarias que contenía las acciones para mejorar los niveles de conocimiento del derecho que tienen las personas a una vida libre de violencia familiar y sexual. Asimismo, dentro de los planes de comunicación se considera la difusión de los CEM el cual fue el principal objetivo; además, indicaron que las acciones de comunicación	De la revisión del plan nacional contra la violencia de genero 2016 – 2021, se observa que sus intervenciones de comunicación no manifiestan un análisis prospectivo que permita identificar posibles escenarios de intervención y las acciones más efectivas para lograr construir una población concientizada en relación a la violencia contra la mujer.

N°	Etapas de la planificación estratégica en comunicación.	Descripción de los resultados de las entrevistas realizadas a los ex servidores. (cualitativa)	Contrastación de los resultados de la entrevista con las Etapas de planificación de la estrategia comunicacional.
		si están alineadas a los planes operativos del programa, estas consisten en atender a las personas afectadas.	
3	Definición de la estrategia	<p>En cuanto a la definición de la estrategia, los entrevistados manifestaron que, la difusión de los mensajes se realizó mediante los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El correo institucional. - La página Web del programa. - Las redes sociales del programa. - Los Centros de Ayuda Mujer. - Centro de Emergencia Mujer. 	<p>De acuerdo a la etapa de planificación estratégica en comunicación, se debe identificar cual es la estrategia más acorde a la emoción de público (público objetivo) y luego desarrollar un canal de comunicación efectivo; teniendo en cuenta la coyuntura.</p> <p>En este caso los canales utilizados por el programa debieron identificar cual fue la mejor estrategia aplicada.</p>
4	Elección de acciones	<p>Con relación a la Elección de acciones, los ex servidores mencionaron que, existen demasiadas líneas de acción al abordar la temática de violencia de género y violencia familiar y sexual, los cuales tienen que ser abordados de manera simultánea; la dispersión que existe en los enfoques y las líneas de trabajo; esto sumado al alto costo de la implementación de una campaña publicitaria, son considerados factores importantes en el desarrollo</p>	<p>Al no tomar en cuenta un estudio del análisis de la coyuntura, el diseño de los escenarios y la definición de la estrategia, la elección de los mensajes, acciones, herramientas y medios a utilizar en la estrategia definida, no permitió lograr los objetivos de las acciones comunicacionales e intervenciones dentro del PNCVFS.</p>

N°	Etapas de la planificación estratégica en comunicación.	Descripción de los resultados de las entrevistas realizadas a los ex servidores. (cualitativa)	Contrastación de los resultados de la entrevista con las Etapas de planificación de la estrategia comunicacional.
		adecuado y eficaz en una acción comunicacional ejecutada en el programa.	
5	Ejecución y Gestión	En relación a la ejecución y gestión, los entrevistados mencionaron que, se realizó una articulación interinstitucional y comunitaria, trabajo con hombres, acciones de incidencia con autoridades, acciones de sensibilización campaña adultos, comunicación para el cambio de comportamiento, acciones de movilización masiva, prevención en la comunidad educativa, promoción de la responsabilidad social, emprendimiento económico, fortalecimiento organizacional comunitario, desarrollo de capacidades, fortalecimiento de habilidades de decisión, prácticas de crianza para el buen trato, acciones de información y sensibilización "QSVMD", estrategia preventiva en tambos, comunidad universitaria y superior, desarrollo de habilidades y empoderamiento, prácticas de crianza para el buen trato.	No se logró la gestión del establecimiento de indicadores y su debido monitoreo, a fin de realizar ajustes posteriores o incorporar nuevas acciones para lograr los objetivos institucionales en materia de la reducción de los índices de violencia contra la mujer.

Fuente: Elaboración Propia.

Luego de contrastar los resultados de la entrevista a los ex servidores del PNCVFS, se pudo observar que no cuenta con una estrategia comunicacional para el desarrollo de acciones comunicacionales e intervenciones, sino de información y atención a las mujeres víctimas de violencia.

5.1.2. Resultados de la encuesta elaborada a los pobladores de Villa María del Triunfo.

A continuación, presentamos los resultados de la encuesta realizada a los pobladores del distrito de Villa María del Triunfo, con objetivo de determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones realizadas por el PNCVFS y evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar y sexual, en relación a la calidad de comunicación en las intervenciones planteadas en la lucha contra la violencia hacia la mujer.

Tabla 14

Características de la población estudiada.

Edad (años)	Nº	%
15-27	64	24
28-40	111	41.6
41-53	65	24.3
54-66	19	7.1
67-79	8	3
Sexo		
Femenino	173	64.4
Masculino	94	35.2
Ocupación		
Ama de casa	49	18.4
Comerciante	17	6.4
Empleado Publico	76	28.5
Desempleado	5	2.1
Independiente	78	29.2
Otra ocupación	41	15.4

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 se puede observar el total de pobladores encuestados, los cuales fueron 267, se halló que la mediana de edad fue de 37 años con un RIQ (25 – 53); así mismo, la mayor cantidad de personas encuestadas fueron del sexo femenino con 65.0%; en cuanto a la ocupación el 28.5 % son empleados públicos, el 29.1% mencionaron trabajar independientemente; el 18.4% mencionaron ser ama de casa; el 6.4% fueron comerciantes y el 2.1 % se encontraban desempleados.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) a través del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) desarrolla jornadas de sensibilización con facilitadoras y facilitadores en acción en la zona de Inca Pachacútec del Asentamiento Humano José Bernardo Alcedo del distrito de Villa María del Triunfo.

Durante la jornada, facilitadoras, facilitadores y agentes comunitarios recorrieron varias cuadras de la zona donde se realizó la intervención con la finalidad de generar en las comunidades redes de apoyo para prevenir la violencia familiar y sexual. Los voluntarios lograron interactuar con más de 100 familias. Asimismo, los voluntarios del programa compartieron con **EL VECINDARIO** de Villa María del Triunfo consejos y recomendaciones para denunciar los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Desde las acciones de prevención, se contribuye a la reducción de la tolerancia social frente a la violencia física, psicológica, sexual y económica.

En el año 2019, el MIMP a través del PNCVFS continuará realizando procesos formativos de facilitadoras y facilitadores en 107 distritos de 65 provincias de las 25 regiones del país. De lo antes mencionado, se formularon las siguientes preguntas a los pobladores de Villa María del Triunfo con el objetivo de evaluar los factores comunicaciones que

influyen en la reducción del índice la violencia mediante las intervenciones del programa.

1. ¿Usted ha sido testigo de un caso de violencia contra la mujer?

267 respuestas

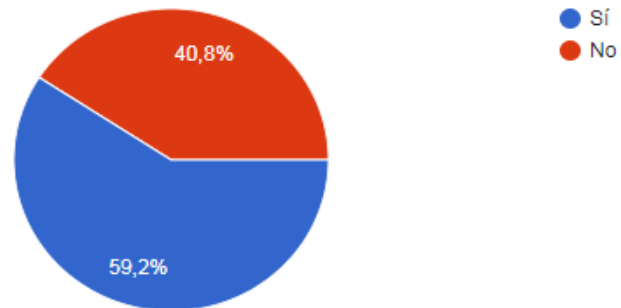


Figura 6. Encuestados que fueron testigos de un caso de violencia contra la mujer.

Fuente: Elaboración propia.

Los datos se expresan como n (%); *Chi cuadrado o Test Exacto de Fisher según correspondían. Del total de encuestados, 159 (59.2 %) de pobladores del distrito de Villa María del Triunfo fueron testigos de violencia contra la mujer, 108 (30.8%) pobladores no fueron testigos de violencia contra la mujer.

Se encontró que 147 (85.37%) de las mujeres encuestadas refirieron que fueron testigos de violencia contra la mujer y solo 12 (12.6%) de los varones encuestados manifestaron haber sido testigos de un caso de violencia.

Con lo cual se puede inferir que las personas encuestadas del sexo femenino son las que manifiestan mayormente haber sido testigos de violencia femenina o sufren de violencia.

2. ¿Ha escuchado sobre el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual?

267 respuestas

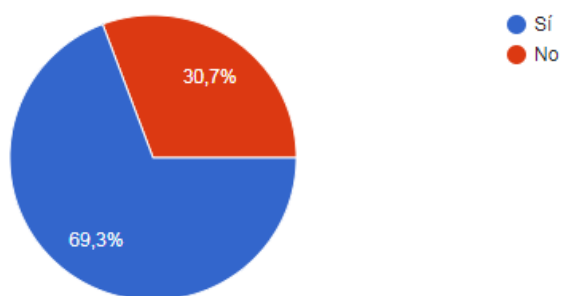


Figura 7. Encuestados que escucharon sobre el PNCVFS

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los resultados obtenidos en la Figura 7 se observa que 185 (69.3%) de los encuestados del distrito de Villa María del Triunfo habían escuchado y tenían conocimiento del programa.

Con respecto al resto de los encuestados 82 (30.7%) manifiesta no tienen conocimiento del PNCVFS o nunca habían escuchado sobre el programa.

3. ¿Conoce usted los servicios que brinda el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual en el Distrito de Villa María del Triunfo?

267 respuestas

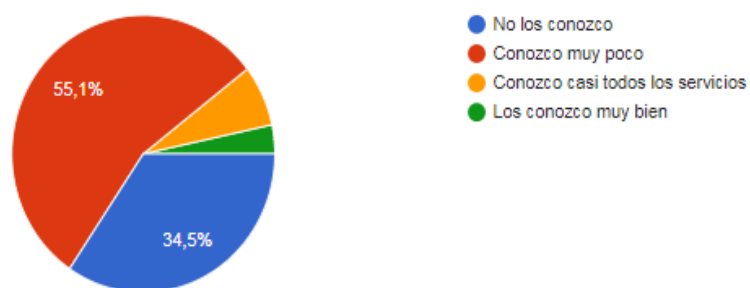


Figura 8. Encuestados que conocen o no los servicios brindados por el PNCVFS.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

Nivel de conocimiento de los servicios brindados por el PNCVFS.

Nivel de conocimiento	N°	%
No lo conozco	92	34.5
Conozco muy poco	147	55.1
Conozco casi todos los servicios	19	7.1
Los conozco muy bien	9	3.4

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta podemos observar que un 92 (34.5%) indicó no conocer sobre los servicios que brinda el programa y 147 pobladores (55.1%) de los encuestados conoce muy poco los servicios brindados por el PNCVFS. Solo 9 (3.4%) de los encuestados conoce muy bien los servicios que brinda el programa. Por otro lado, el 19 (7.1%) de los encuestados mencionó conocer casi todos los servicios que brinda el programa.

4. Cuál de las siguientes actividades promueve el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual.

267 respuestas

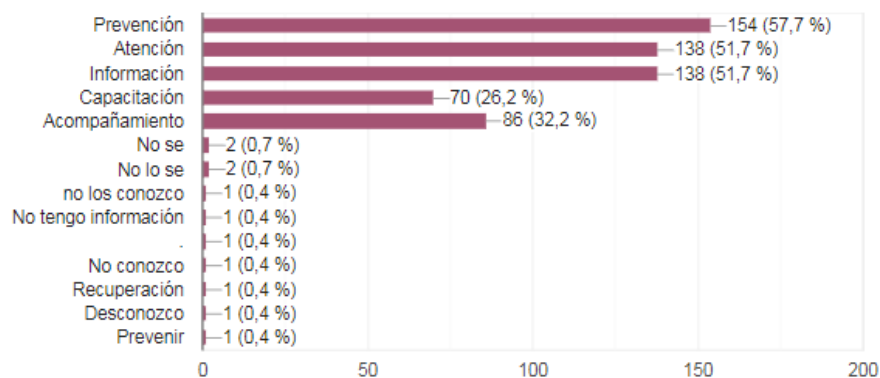


Figura 9. Encuestados que identificaron las actividades promovidas por el programa.

Fuente: Elaboración propia.

Del total de encuestados que señalaron conocer o haber escuchado sobre el PNCVFS, se puede observar en la Figura 9 que, la percepción de los encuestados con relación a la actividad que más se promueve en el programa es la prevención con 154 (57.7%), como segunda actividad se tiene es la atención con 138 representado el

(51.7%) del total de encuestados del mismo modo que la actividad de información ambos, luego se tiene al acompañamiento 86 (32.2%) y finalmente se tiene a la capacitación con 70 (26.2%). Este resultado se puede contrastar en el Anexo 4, en donde se indica los resultados de las líneas de acción del programa durante los años 2015 al 2019 registrando que en el último año se realizaron 14,060 acciones de prevención en la comunidad educativa por parte de lo CEM.

5. Conoce o ha escuchado sobre los servicios que brinda el Programa Nacional contra violencia Familiar sexual (marque las siguientes opciones):

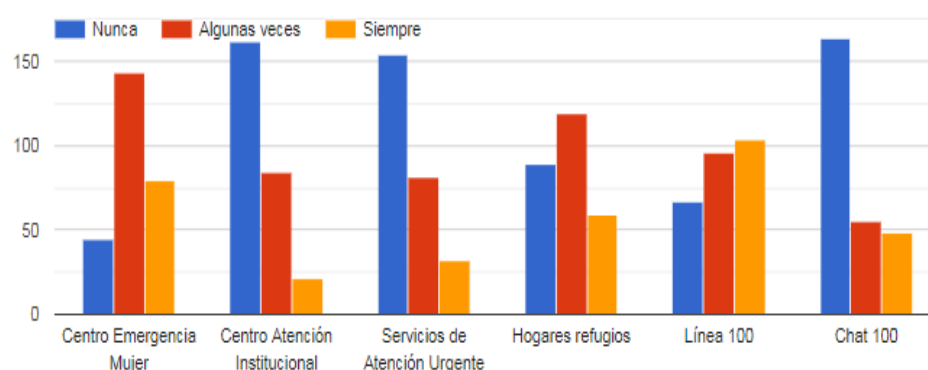


Figura 10. Encuestados que conocen o han escuchado sobre servicios que brindan el programa.

Fuente: Elaboración propia.

Del número total de encuestados que respondieron conocer sobre los servicios brindados por el PNCFVS, el servicio de la Línea 100 con 100 (37.5%) fue la más identificada como se observa en la Figura 10, luego se tiene a los Centro de Emergencia Mujer CEM con 79 (29.6%) como el segundo servicio que los encuestados lograron identificar. Por otro lado, tenemos al servicio de Chat 100 164 (61.3%) y al Centro de Atención Institucional CAI 162 (60.6%) como los servicios que los encuestados no lograron identificar. El Servicio de Atención Urgente SAU 154 (57.6%) es el tercer servicio que no conocen o nunca han escuchado los pobladores de Villa María del Triunfo.

Los CEM 143 (53.5%) registraron la mejor respuesta con respecto si “alguna vez” han escuchado sobre los servicios de atención que brinda el programa. Luego esta los hogares refugios 119 (44.5%).

6. ¿A través de qué canales de comunicación se enteró de los programas de sensibilización y capacitación que ofrece el Programa Nacional contra la Violencia Familiar sexual?

267 respuestas

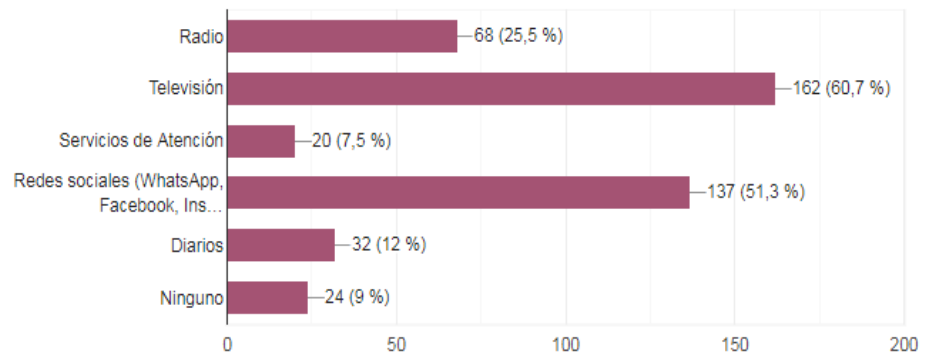


Figura 11. Encuestados que respondieron sobre los canales de comunicación del programa.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la Figura 11, del total de encuestados que respondieron sobre el medio por el cual se informaron o enteraron sobre los servicios de prevención implementados por el PNCVFS, como medio por el cual la mayoría de los encuestados se enteraron de las campañas fue la televisión 162 encuestados (60.7%), luego está las redes sociales 137 (51.3%) y el tercer medio por el cual se enteraron las personas de los servicios es la radio 68 (25.5%).

7. Usted asistió en alguna oportunidad a una charla de empoderamiento de la mujer organizado en el distrito de Villa María del Triunfo.

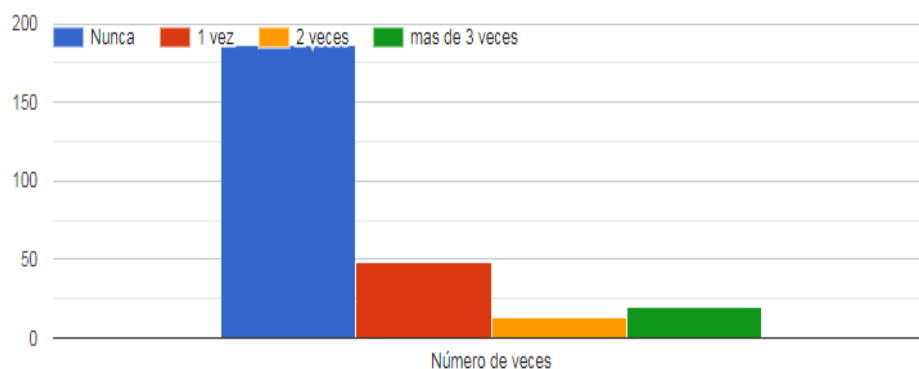


Figura 12. Encuestados que asistieron a charlas de empoderamiento.

Fuente: Elaboración propia.

Cuando se les pregunto a los encuestados si alguna vez ha asistido a una charla dictada por el PNCVFS 186 (69.6%) respondieron que nunca habían participado de una charla como se puede observar en la Figura 12. Solo 20 (7.5%) de los encuestados respondieron haber participado más de 3 vecen en una charla de empoderamiento de la mujer difundida por el programa. La grafica también nos indica 48 (17.9%) de los encuetados respondieron haber participado una vez en una charla de empoderamiento de la mujer en el distrito de Villa María del Triunfo. Este resultado se comprueba con el Anexo 4, en donde los resultados sobre las líneas de acción sobre desarrollo de habilidades y empoderamiento no registraron actividad alguna el programa.

8. ¿En alguna oportunidad ha participado en charlas, campañas y caravanas que haya organizado el Programa Nacional contra la Violencia Familiar sexual en su distrito?

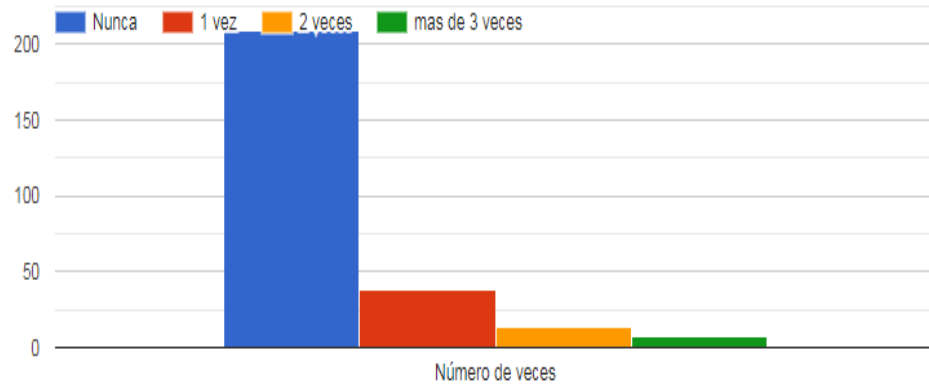


Figura 13. Encuestados que asistieron a charlas dictadas por el PNCVFS.

Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados cuando fueron preguntados si habían participado en charlas, campañas y/o caravanas organizadas por el programa 209 (78.2%) respondieron que nunca habían participado en las actividades antes mencionadas, esto se puede observar en la Figura 13. Solo 7 (2.6 %) de los encuestados respondieron haber participado más de 3 veces en una actividad desarrollada por el programa. La gráfica también nos indica que 52 (19.1 %) de los encuestados respondieron haber participado una y dos veces en las diferentes actividades desarrolladas por el programa en el distrito de Villa María del Triunfo.

9. ¿Encuentras adecuada la orientación o asesoría que ofrece el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y sexual?

267 respuestas

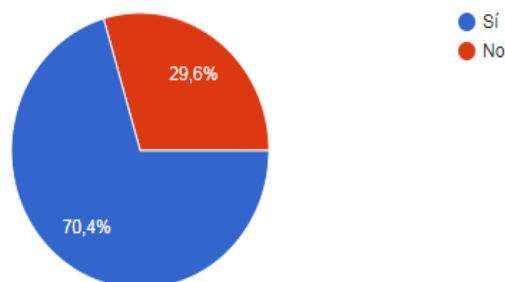


Figura 14. Encuestados sobre la adecuada orientación que ofrece el PNCVFS.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta presentado en la Figura 14 en donde se registra que 188 (70.4%) los encuestados del distrito de Villa María del Triunfo respondieron que la orientación y/o asesoría ofrecida por el programa era adecuada, debemos mencionar que son las personas que han sufrido de violencia o han denunciado un acto de violencia.

Con respecto al resto de los encuestados 79 (29.6%) manifestaron que es inadecuada la información que brinda el PNCVFS.

10. ¿Considera que los materiales didácticos (afiches, flyers, dípticos y otros) con los que cuenta el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual son entendibles por todo tipo de público?

267 respuestas



Figura 15. Encuestados sobre los materiales didácticos que ofrece el PNCVFS.

Fuente: Elaboración propia.

Del número total de encuestados que respondieron sobre los materiales didácticos afiches, flyers, dípticos y otros que ofrece el PNCVFS, 145 (54.3%) indicaron que son algo entendibles, 61 (22.8%) de los encuestados respondieron que los materiales son perfectamente entendibles para todo tipo de público como se observa en la Figura 15.

Con respecto al resto de los en encuetados 34 (12.7%) y 27 (10.1%) indicaron que los materiales entregados por el programa son confusos/no entendible y algo confusos/poco entendible respectivamente.

11. ¿Con que frecuencia recibe información del Programa Nacional contra la Violencia Familiar Sexual a través de sus canales de comunicación?

267 respuestas

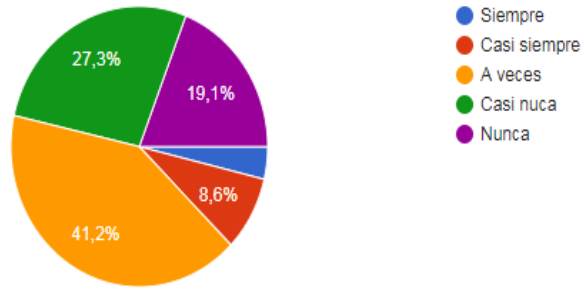


Figura 16. Encuestados que indicaron con qué frecuencia reciben información.

Fuente: Elaboración propia.

Del número total de encuestados que respondieron a cerca de la frecuencia que reciben la información que brindan el PNCFVS, la opción “a veces” con 110 (41.2%) fue la más respondida como se observa en la Figura 16, luego se tiene a la respuesta “casi nunca” 73 (27.3%) como la segunda respuesta más indicada. Solo 10 (3.7%) registraron que “siempre” reciben información del programa. Por otro lado, tenemos a 51 (19.1%) los encuestados que respondieron que “nunca” reciben información de ningún tipo.

Tabla 16*Resumen de las preguntas realizadas a los pobladores.*

PREGUNTA	RESPUESTAS DE LOS ENCUESTADOS
1. ¿Usted ha sido testigo de un caso de violencia contra la mujer?	Se encontró que un 85.37% de las mujeres encuestadas refirieron que fueron testigos de violencia contra la mujer y solo 12.6% de los varones encuestados manifestaron haber sido testigos de un caso de violencia. Con lo cual se observa que son las encuestadas manifiestan haber sido testigos de violencia femenina.
2. ¿Ha escuchado sobre el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob2	La aplicación de la encuesta evidenció que solo un 69.3% de los encuestados del distrito de Villa María del Triunfo tenían conocimiento sobre el programa. Luego de 20 años de intervención.
3. ¿Conoce usted los servicios que brinda el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en el Distrito de Villamaría del Triunfo? Ob2	De los resultados obtenidos en la encuesta podemos observar que un 55.1% de los encuestados indica conoce muy poco los servicios brindados por el PNCVFS, seguido de un 34.5% que indicó no conocer sobre los servicios del programa.
4. ¿Cuál de las siguientes actividades promueve el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob2	El resultado de la aplicación de la encuesta con relación a las actividades que promueve el PNCVFS, fue el siguiente: El 57.7% indicó que el programa promueve la prevención de la violencia contra la mujer. El 51.7% indicó que el programa promueve la atención de las víctimas de violencia familiar y sexual. El 51.7% indicó que el programa promueve la Información sobre las intervenciones realizadas en el PNCVFS
5. Conoce o ha escuchado sobre los servicios que brinda el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob2	De los 06 servicios que presentó el PNCVFS, los pobladores del Distrito de Villa María del Triunfo, precisaron lo siguiente: La línea 100 es el servicio más identificado con un 37.5%, seguido del Servicio brindado por el Centro de Emergencia Mujer CEM con un 29.6%. El servicio de Chat 100 con un 61.3% fue considerado el servicio que los pobladores no lograron identificar, seguido de servicio del Centro de Atención Institucional CAI con un 60.6%
6. ¿A través de que canales de comunicación se enteró de los programas de sensibilización y capacitación que ofrece el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob3	La aplicación de la encuesta evidenció que un 60.7% de pobladores encuestados, se enteraron de PNCVFS por medio de la televisión, seguido de un 51.3% que indicaron a las redes sociales como el segundo medio por el cual se enteraron del PNCVFS y como tercer medio se tiene la radio con un 25.5%.
7. ¿Usted asistió en alguna oportunidad a una charla de empoderamiento de la mujer organizado en el distrito de Villa María del Triunfo? Ob2	Con relación a las charlas de empoderamiento, el 69.6% de los pobladores de Villa María del Triunfo encuestado, precisaron que nunca había participado de una charla del PNCVFS.

8. ¿En alguna oportunidad ha participado en charlas, campañas y caravanas que haya organizado el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob2	Con relación a las charlas, campañas y caravanas, el 78.2% de los pobladores de Villa María del Triunfo, precisaron que nunca había participado de ninguna de estas actividades realizadas por el programa.
9. ¿Encuentras adecuada la orientación o asesoría que ofrece el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob3	Se observa que 70.4% los encuestados del distrito de Villa María del Triunfo respondieron que la orientación y/o asesoría ofrecida por el programa era adecuada, cabe indicar que en su mayoría eran usuarias del programa que recibieron atención en el momento en el que se presentó una agresión.
10. ¿Considera que los materiales didácticos (afiches, flyers, dípticos y otros) con los que cuenta el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob3	Sobre los materiales didácticos afiches, flyers, dípticos y otros que ofrece el PNCVFS, 54.3% indicaron que son algo entendibles (poco entendible).
11. ¿Con que frecuencia recibe información del Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? Ob3	Con relación a la frecuencia con la que los pobladores de Villa María del Triunfo reciben información del PNCVFS, un 41.2% indicó que “A veces”, seguido de un 27.3% que precisó “Casi Nunca”.

Fuentes: Elaboración propia.

5.2. Discusión de resultados

- La evaluación de la estrategia comunicacional en el PNCVFS y su influencia en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual, se realizó mediante el análisis de las respuestas obtenidas en la entrevista estructurada dirigida a los ex servidores del programa y la encuesta realizada a los pobladores del distrito de Villa María del Triunfo; se ha obtenido los siguientes resultados:

Respecto al objetivo de determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS, se ha revisado lo indicado por Amadeo (2016) quien afirma que, la comunicación es una herramienta de gestión y como tal, debe ser planificada, debe estar alineada con los objetivos del PNCVFS y debe asignársele un presupuesto específico con tareas concretas y con su consiguiente evaluación.

Asimismo, Carrión (2007) indica que, existen tres grandes procesos estratégicos, análisis estratégico, formulación de la estrategia e implantación de la estrategia. Se asume que, el proceso lógico es el presentado. La realidad nos lleva a una interacción constante entre las diferentes fases del mismo. En análisis estratégico permite determinar las oportunidades y amenazas del entorno (análisis externo), así como las fortalezas y debilidades de la organización (análisis interno). A partir de este diagnóstico previo se podrá evaluar la situación de partida y será supuestamente más sencillo crear estrategias que están alineadas con la misión y los objetivos del programa.

En esa misma línea, Antezana (2020) afirma que, “La estrategia no es un ejercicio realizado solo desde la mirada de quien busca comunicarse desde el objetivo que se quiere alcanzar, sino que debe incorporar al público que se desea persuadir. Desde esta perspectiva, el modelo establece cuatro etapas que culminan en la ejecución y gestión de la comunicación, pero desde una mirada estratégica” (p.142).

Se ha revisado la información obtenida de la entrevista a los ex servidores del PNCVFS, la cual ha sido contrastada con el marco teórico y nos condujo a deducir que no se realizó una planificación estratégica en comunicación en el programa, dado que no se consideró aspectos tales como: 1) el análisis de la coyuntura, realizado desde el ámbito social, económico, demográfico, político y cultural, a fin de determinar las características del público involucrado, 2) el diseño de escenarios, que permita la identificación temprana de sucesos tanto positivos o negativos (análisis prospectivo) y las medidas a tomar para mermar sus efectos negativos, 3) definición de la estrategia, considerando la emoción del público, el cual está muy relacionado con la coyuntura, es decir la estrategia será el marco dentro del cual se dispondrán las acciones comunicacionales con el objetivo de persuadir al público involucrado “público objetivo”, 4) una vez identificadas las posibles estrategias, se debió determinar los mensajes, herramientas y medios para ejecutar las acciones comunicacionales que permitan materializar los logros planteados y 5) Finalmente no se evidenció la gestión, el establecimiento de indicadores y el monitoreo de las variables inmersas en el proceso comunicacional.

- Es importante considerar que la entrevista evidencio otros datos a considerar, que también afectan la efectividad en las acciones de comunicación e intervenciones del PNCVF.

El programa tiene una alta rotación de los servidores que laboraban en la entidad debido a los cambios constantes de gobierno, lo que ocasionó cambios en los directivos, lo cual devino en un cambio de visión en las estrategias a implementar con cada gobierno de turno, lo que no ha permitido lo explicado por Soria (2008), quien nos explica, que la comunicación es uno de los factores más importantes para el logro de metas en empresas e instituciones, por ello quienes ocupan puestos gerenciales, directivos y ejecutivos, deben de conocer en qué consiste y cómo funciona, pues cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica

a dicho proceso y al manejo de información como parte medular del trabajo cotidiano.

Los ex servidores no se encuentran capacitados en habilidades comunicacionales que les permita transmitir todos sus conocimientos sobre aspectos de prevención de la violencia hacia la mujer, así como interrelacionarse con otras áreas dentro y fuera del programa a fin de hacer sinergia en el logro de los objetivos institucionales sobre “Reducir los índices de violencia hacia la mujer”. Lo que se explica en el tercer paso para sentar las bases de un modelo de Gestión Comunicacional Pública según Antezana (2016), es la profesionalización y giro cualitativo de la labor comunicacional en el sector público, dejando atrás la visión “prensera” de cobertura de noticias y publicidad gubernamental, para dar paso a una labor comunicativa, interactiva y participativa del ente estatal con sus respectivos públicos objetivos.

Soria (2008), en su propuesta de Pirámide de Calidad de la Comunicación, precisa que el segundo nivel de la Pirámide incluye criterios de atención, referido a la comprensión de aquello que se comunica. Del análisis realizado se evidencia que los ex servidores no mantienen una comprensión unificada de los objetivos del programa ni de las estrategias para lograr estos objetivos, cada unidad tiene su propio objetivo independientemente y diferenciado de los objetivos institucionales, basado en evidenciar las funciones desarrolladas.

Sobre esto Antezana (2016), indica que es necesaria una visión estratégica para la gestión tanto de la comunicación externa como interna de una entidad; sobre esto quedó evidenciado que dentro del programa se desconoce de la importancia de la comunicación interna en el logro de los objetivos institucionales, puesto que los entrevistados evidenciaron desconocer.

Rodríguez (2003) refiere que la comunicación como el cambio social, entiende a la comunicación como un vehículo para catalizar procesos de

cambio en la sociedad, empoderar individuos, fortalecer comunidades y liberar voces que no han sido escuchadas previamente; de lo evaluado en los resultados en la entrevista se observa que en el PNCVFS no se considera a la población como un aliado estratégico comunicacional, lo que no les permite generar estrategias recogidas de la obtención de información que la población les pueda brindar. El programa dentro de los planes comunicacionales que realizó para desarrollar sus acciones de comunicación dirigidos a la población, no logró identificar los diferentes tipos de público objetivo que intervienen en la problemática del maltrato hacia la mujer, avocándose en su mayor parte solo a la víctima.

Con relación a los aliados que tiene el programa en el marco de la lucha contra la violencia familiar y sexual se observa que los servidores del programa consideran que tienen un conjunto de aliados, tales como: la policía, la fiscalía, el servicio de línea 100, SAU, las asistentes sociales, las asistentes legales, el juzgado de familia y el juzgado de paz entre otros.

Fue interesante ver como algunos ex servidores consideran aliados a otras instituciones públicas fuera del programa y otros ex servidores consideran aliados a las unidades de apoyo que están dentro del programa, pero ninguno consideró a la ciudadanía como un aliado estratégico en la lucha contra la Violencia Familiar y Sexual. De lo mencionado, Antezana (2020), menciona la mirada de quien busca comunicarse desde el objetivo que se quiere alcanzar, sino que debe incorporar al público que se desea persuadir. Desde esta perspectiva, el modelo establece cuatro etapas que culminan en la ejecución y gestión de la comunicación, pero desde una mirada estratégica. El modelo propuesto incorpora y articula la concepción de la estrategia y la prospectiva a la planificación tradicional, en ese sentido nos pareció relevante considerar la estrategia de planteado por Pérez y Massoni (2009) quienes indicaron que la Nueva Teoría Estratégica (NTE), propone giros en el paradigma; el sujeto; el sujeto colectivo, la organización; el objeto de estudio y su enfoque; la matriz de estudio; el método y los modelos; estos cambios por partes o en su conjunto tienen un innegable efecto en la

formulación habitual de las estrategias, pues permite nuevas y distintas miradas a visiones habituales del quehacer profesional.

El no contar con un mecanismo de retroalimentación que permita determinar la efectividad de las acciones implementadas en materia comunicacional, no ha permitido al programa determinar la efectividad de sus mensajes con relación a la prevención de la violencia contra la mujer, lección que se aprende de lo indicado por Aguadero (2012) quien afirma que, a principios del siglo XXI parece que quisiéramos empezar a recuperar el sentido humanizante de la comunicación en las organizaciones y comunidades por una doble vía”. En lo macro, por medio de la extensión y desarrollo de las redes sociales, que facilitan el contacto individual y la generación de movimientos sociales vinculados a la comunicación. En lo micro, la responsabilidad social corporativa, que obliga a escuchar a la gente, a las personas; rompiendo así entre ambas la dinámica anterior y dando voz al “humano” a la “mayoría”. (p.78)

Con relación a como interpretan los ex servidores la problemática de la violencia, se evidenció una gran diversidad de respuestas dadas por los entrevistados, logrando identificar dos cosas importantes, la comprensión de la problemática desde el punto de vista de sus líneas de acción y la falta de consenso para hacer suyos los objetivos del programa, a fin de abordarlos en conjunto desde un punto de vista holístico e integral como programa. Considerando lo indicado por Antezana (2020), quien refiere que la comunicación tiene implícita una condición conciliadora, de entendimiento que permite la consecución de metas; hemos notado que la estrategia del programa no contempló acciones que permitan que los ex servidores comprendan, se informen y se comuniquen logrando un entendimiento uniforme del contexto de la problemática, la misión, la visión y los objetivos institucionales del programa.

- Con relación al segundo objetivo específico de la investigación, vinculado a determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones del PNCVFS,

se realizó el análisis de la encuesta dirigida a los pobladores del Distrito de Villa María del Triunfo, en el cual se evidenció lo siguiente:

De los estudios de Mellado (2017), se tiene la Tabla 1. Funciones Esenciales de la Comunicación Política, la cual indica que la comunicación debe mantener una función persuasivo – estratégica, que consiste en el conjunto de técnicas y procedimientos que poseen los actores políticos, particularmente los gobernantes, para atraer, controlar y persuadir a la opinión pública para hacer o no hacer algo.

Canel y Sanders (2010) mencionan que. “El especialista Jean Louis Andreni indicó, en la misma línea de lo antes mencionado distinguiéndose dos áreas de estudio dentro de la comunicación política: 1) la electoral y 2) la gubernamental. La primera tiene lugar durante las campañas electorales y la segunda durante la gestión de gobierno” (p.35).

En esa línea, Kaber (2008) en la Tabla 9. Técnicas de evaluación de impacto en un programa social, la existencia de una técnica de evaluación de impacto a través del método cualitativo el cual consiste en realizar una evaluación del impacto determinando el efecto logrado basándose en una inferencia causal. Es decir, se trata de comprender los procesos, comportamientos y condiciones como las perciben los individuos o grupos estudiados. Por ejemplo, los métodos cualitativos y en particular, la observación de los participantes, puede proporcionar información sobre las formas en que los hogares y las comunidades locales perciben un proyecto y cómo se ven afectados por éste.

Ahora bien, tomando en consideración que la encuesta tubo los siguientes resultados sobre las acciones comunicacionales e intervenciones del PNCVFS:

El 30. 7% de los pobladores encuestados manifestaron que no tienen conocimiento del PNCVFS o nunca habían escuchado del programa.

De los pobladores encuestados el (34.5%) indicaron no conocer y el (55.1%) conocen muy poco sobre los servicios brindados PNCVFS.

En 57.7% de los pobladores encuestados precisaron que el PNCVFS promueve acciones e intervenciones orientadas a la prevención de la Violencia contra la mujer y el grupo familiar.

Los Centros de Emergencia Mujer – CEM han sido identificados por los pobladores como el segundo servicio más conocido del PNCVFS.

El 69.9% de los pobladores encuestados indicaron que nunca habían participado en alguna charla organizada por el PNCVFS.

El 78.2% de los pobladores encuestados indicaron que nunca había participado en alguna intervención del programa.

Para Kaber (2008) quien afirma. “La evaluación del impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si el programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa. Las evaluaciones de impacto también permiten examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas” (p. 47).

Se hace comprensible desde un principio que el PNCVFS, no logró posicionarse en la mente de los pobladores de Villa María del Triunfo, los cuales, en muchos casos, indican conocer sobre la existencia del programa, pero desconocer sobre su acciones comunicacionales e intervenciones realizadas en su distrito y mucho menos recordar el mensaje brindado.

Asimismo, se observa que las acciones comunicacionales e intervenciones del programa no han sido efectivas, dado que no han logrado posicionarse en la población a la cual ha sido dirigida y con ello no ha logrado cumplir con la finalidad del programa, consistente en contribuir con la reducción de la alta prevalencia de la violencia familiar en las mujeres y niñas niños y adolescentes.

- Respecto de a la evaluación de los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia, lo cual constituye el objetivo específico 3 de la presente investigación, se ha podido recoger la siguiente información:

De acuerdo con Velásquez (2015. p. 26), el Emisor, es quien pone las reglas del juego.” El emisor escoge los signos, el código que necesitará en el mensaje que desea emitir. La información seleccionada puede ser de sus propios sentimientos o pensamientos, o bien, de conocimientos adquiridos.

Como ya se observa la denominación de emisor le corresponde al PNCVFS, quien, al carecer de una estrategia comunicacional, no ha podido determinar las acciones comunicacionales idóneas para dar a conocer el mensaje sobre la reducción a la violencia a los pobladores de Vila María del Triunfo.

Según Hervás (1998), Receptor, se le llama receptor a la persona que recibe el mensaje, éste debe tener la capacidad de escuchar y decodificar o interpretar el mensaje enviado por el emisor y depende de 3 factores: 1) De la recepción, proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor; es decir, descodifica el mensaje que recibe del Emisor. El Emisor y el Receptor deben utilizar el mismo Código. La lengua es uno de los códigos más utilizados para establecer la comunicación entre los seres humanos, 2) De su participación al atribuir significados a los signos recibidos y sentido a los mensajes recibidos. Al no decodificar de manera correcta el mensaje se pierde la comunicación, aunque exista percepción de señal (imagen, sonido) y 3) Del efecto interno o externo, en otras palabras, del conocimiento, (experiencia, sensibilidad, actitud, opinión y conducta). Es muy importante hacer llegar la suficiente información a los involucrados en este proceso para que se sientan implicados. Además, hay que contar con su opinión.

Los receptores en nuestra investigación fueron los pobladores del distrito de Villa María del Triunfo, quienes en su mayoría indicaron que la orientación y asesoría brindadas por el PNCVFS es inadecuada, las pocas personas que

indicaron que la orientación y asesoría fue adecuada fueron mujeres atendidas por el programa, dado que fueron víctimas de violencia.

No podemos considerar el dato de las mujeres atendidas dado que al ser una víctima no forma parte de las acciones preventivas, por el contrario, pasa a ser parte del índice de mujeres maltratadas.

De acuerdo con Hervás (1998), el mensaje es algo que comunicar, el contenido concordado al código. La codificación puede realizarse de forma gestual, visual, audiovisual, verbal, sonora. Todos y cada uno de los mensajes se deben acomodar a la naturaleza del canal y del medio por el cual se esté transmitiendo.

Con respecto a esto, se observa que el 54.3% de los pobladores encuestados respondieron que los materiales didácticos tales como afiches, flyers dípticos y otros que ofrece el PNCVFS son poco entendibles.

Del análisis realizado observamos que el material empleado en sus diferentes acciones comunicacionales, campañas, e intervenciones, tuvo una mirada instrumentalista que en su mayoría se plasmó en la producción de material gráfico como: afiches, dípticos, trípticos, entre otros, en un esfuerzo por presentar una evidencia de lo que se hizo, sin percibir si el público objetivo lo entendía.

Velásquez 2015, con respecto al canal menciona que, es la manera o instrumento a utilizar por medio del cual será transmitido el mensaje. Puede ser la voz humana, el micrófono, la televisión, la radio, el teléfono. El canal además de ser un medio físico por el cual transita el mensaje, necesita un vínculo psicológico, el cual requiere de la participación activa y consciente de los sujetos.

Sobre los canales de comunicación mediante los cuales se enteró de las intervenciones que brinda el programa, los pobladores encuestados indicaron

que fue mediante campañas televisivas; cabe indicar que este canal solo permite informar, sin permitir una acción de respuesta con las apreciaciones de los oyentes.

Para Velásquez (2008, p.31) “Código es el lenguaje en el cual se transmite el mensaje. Cualquier señal, por primitiva y espontánea que parezca, responde a determinados convencionalismos o reglas de juego que comparten emisor y receptor.”

La comunicación requiere del uso de varios códigos, el emisor se vale de códigos gestuales, iconos, música, señales, ruidos, entre otros para establecer las reglas del mensaje. El código debe ser compartido por varios sujetos, de no ser así, la comunicación no es completa. Cuando las personas se comunican lo hacen empleando varios códigos al mismo tiempo.

La evaluación realizada en la presente investigación ha determinado que el lenguaje utilizado por el programa en los mensajes es poco entendible y asimismo cuenta con una gran limitante que es el aspecto intercultural presente en los pobladores de Villa María del Triunfo, lo cual hace más difícil la aplicación de una estrategia que sensibilice y genere un cambio de actitud en los pobladores.

De las entrevistas a los ex servidores sobre las campañas televisivas, ellos indicaron que generan un costo muy alto, esto podría estar relacionado con que en su mayoría la población encuestados indicaron que a veces (muy pocas veces) recibían información brindada por el PNCVFS.

- Como otros aspectos que se han recogido de la presente investigación se ha encontrado que:

Los ex servidores en el ejercicio de sus labores dentro del programa no fomentaron la creación de vínculos comunes, que es básicamente la idea de

integración, tal como lo indicó Alberto (2001) cuando explica el origen del vocablo comunicación.

En este punto de la discusión retomamos la relevancia de un factor importante a considerar, que es la preparación que deben tener los ex servidores en habilidades comunicacionales, lo cual no ha sido considerado como una estrategia en el PNCVFS.

- Con relación a la pregunta sobre la identificación de los factores que influyen para el uso correcto y eficaz de la comunicación en el programa, los ex servidores consideran los siguientes factores como limitantes para el uso correcto y eficaz de la comunicación en el programa.
 1. La diversidad de los mensajes y el abordaje de diferentes temas de manera simultánea, sumado al alto costo que implica implementar una campaña publicitaria.
 2. El aspecto cultural, basado en la desvalorización de las mujeres, lo que naturaliza la violencia en los medios de comunicación.
 3. El no contar con una herramienta que permita medir la efectividad de las acciones de comunicación realizadas, antes de implementar las siguientes acciones.
 4. La falta de una administración adecuada de las comunidades Online que permitan mejorar la imagen del programa.

Cabe indicar que los factores mencionados por los ex servidores no se encuentran plasmados en algún documento de gestión del programa que permita analizarlo y gestionar su eliminación progresiva, a fin de mejorar su comunicación.

Conclusiones

1. Evaluar la estrategia comunicacional en el PNCVFS y su influencia en la reducción del índice de la violencia familiar y sexual, nos ha permitido determinar, la inexistencia de una estrategia comunicacional en el programa, la carencia de efectividad de las acciones de comunicación y verificar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar.
2. Con relación al objetivo específico número uno, que tiene por finalidad determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS, el estudio arrojó una ausencia de planificación para la implementación de una estrategia comunicacional que permita persuadir al público objetivo, sobre la importancia de reducir los altos índices de la violencia familiar y sexual; con lo cual no se ha cumplido con la finalidad del programa vinculado a contribuir con la reducción de la alta prevalencia de la violencia familiar en mujeres, niños, niñas y adolescentes.
3. Se ha evidenciado que la población de Villa María del Triunfo, no reconoce los mensajes emitidos por el programa como entendibles, al parecer el programa no se ha percatado dado que no contaba con un sistema de retroalimentación que permita escuchar las necesidades de la población, esto ha conllevado a una poca efectividad comunicacional en las intervenciones realizadas por el PNCVFS.
4. Luego de la evaluación de los factores comunicacionales utilizados por el PNCVFS, en la implementación de sus acciones comunicacionales, se ha observado que, al no contar con una Planificación Estratégica Comunicacional, se ha realizado un mal uso de los citados factores, deviniendo en la emisión de mensajes dispersos, confusos, que no llegaron a la población y con lo cual no se logró el objetivo de reducir los índices de violencia familiar y sexual.

Recomendaciones

1. Se recomienda antes de iniciar un proyecto comunicacional o una intervención, realizar una adecuada planificación de las estrategias comunicacionales considerando mínimamente el análisis de la coyuntura, el diseño de escenarios y la definición de la estrategia, basados en los objetivos que persigue la entidad.
2. Se recomienda que los encargados de elegir las acciones comunicaciones e intervenciones del programa, consideren que el uso de los factores comunicacionales, deben conducir a la comprensión de las ideas y persuadir al público hasta lograr las conductas que permitan cumplir los objetivos institucionales.
3. Se recomienda, en consideración al tipo de gestión del programa, generar una aceptación social de los enfoques del programa, para esto debe pasar una evolución organizacional y asumir la comunicación estratégica como una herramienta para dar el salto cualitativo y cuantitativo en la gestión de la reducción de la violencia hacia las mujeres.
4. Se recomienda como parte de la estrategia de comunicación considerar el tiempo de permanencia que tienen los ex servidores a cargo de la comunicación de la entidad, y aprovechar los saberes adquiridos en el tiempo, con lo cual se hace más fácil la identificación de nuevas estrategias que permitan lograr los objetivos del programa; considerando que estamos en un programa de gobierno, debe ser este el que brinde las políticas necesarias para fortalecer la comunicación gubernamental y la consecución de los objetivos institucionales de estos programas.
5. Se recomienda que el personal involucrado en la gestión de la comunicación estratégica del programa cuente con las competencias necesarias en materia de herramientas para optimizar la comunicación; en el caso que, luego de una evaluación de desempeño se evidenciara la falta de los conocimientos

necesarios dentro de los servidores, imprescindible iniciar cuanto antes un programa de capacitación mediante el Plan de Desarrollo de Personas PDP a cargo de la Unidad de Recursos Humanos, para lograr el cierre de brechas de conocimientos en los servidores, dada la importancia de la actualización en materia de herramientas de comunicación para reducir los índices de violencia contra la mujer.

6. Se recomienda que las estrategias de comunicación implementadas por los encargados de la comunicación en el programa, deben explorar las diferentes dinámicas y relaciones entre sus diferentes públicos (interno y externo), considerando que la buena comunicación interna que tengan sus ex servidores se verá reflejado en el trabajo que realicen al momento de aplicar una estrategia comunicacional externa hacia los pobladores, con la envergadura que se requiere para reducir el índice de violencia hacia la mujer.

Difundir internamente y de manera constante, entre los ex servidores del programa, los objetivos principales, misión y visión del programa, así como las estrategias para lograr el cumplimiento de estos objetivos, para mantener un entendimiento unificado del problema y de su solución, es importante que se gestione el proceso de comunicación interna en el programa, mediante el uso de la Guía para la Gestión del proceso de Comunicación Interna, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, la cual tiene por objetivo establecer los criterios para que las entidades públicas gestionen el proceso de Comunicación Interna, a fin de difundir mensajes a los servidores, utilizando una comunicación bidireccional, generando una retroalimentación mutua entre la alta dirección y los servidores; permitiendo con esto a las entidades transmitir los planes, objetivos, misión, visión, metas y valores estratégicos a sus ex servidores buscando la consolidación de la cultura organizacional y promoviendo el compromiso, sentido de pertenencia y buen clima organizacional.

7. Se recomienda involucrar a la ciudadanía como un aliado estratégico, en la lucha contra la violencia familiar y sexual, tomando en cuenta los diferentes

públicos objetivos, y la obtención de sus aportes en la mejora de las estrategias a implementar; el programa debe plantear una propuesta entendiendo que la violencia hacia la mujer en el Perú es sistémico y completo, por lo cual recomendamos la utilización de herramientas para un proceso de comunicación y dejar de lado las acciones de solo información, aprovechando el uso de tecnologías por ejemplo la creación de comunicados virtuales y tomando conciencia que vivimos en una muy sociedad interconectada a raíz de la pandemia, con nuevas generaciones ciudadanos que intercambio de mensajes en tiempo real y están en constante comunicación.

8. Implementar un sistema de evaluación y sistematización de los resultados obtenidos en las diferentes acciones implementadas en la lucha contra la violencia familiar y sexual (Por ejemplo de tipo Big Data), por parte del programa, a fin de obtener información para crear nuevas estrategias; la sistematización de experiencias de comunicación implica que los involucrados que forman parte de las experiencias de intervención lleven un registro de sus intervenciones para analizar posteriormente de manera más reflexiva las lecciones aprendidas y aplicadas en futuras estrategias de comunicación.
9. Es necesario identificar los aciertos en las intervenciones realizadas por el programa, por ejemplo, las acciones realizadas por la Unidad de Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual del programa, para ser utilizados como insumo de posibles estrategias de comunicación hacia la población, tomando en cuenta que cumplir eficientemente con el trabajo encomendado generará una buena imagen y reputación institucional.
10. Implementar mecanismos de retroalimentación, que permitan al público comunicar sus expectativas y sugerencias sobre la mejora de las intervenciones del programa, así como recoger la información sobre posibles nuevas intervenciones, en tal sentido, es necesario desarrollar también una metodología de análisis, que permita evidenciar el impacto de la comunicación en los resultados que se quiere obtener, tratar de lograr un

modelo predictivo, con la información obtenida de medios como las redes sociales, Word shop, encuestas de opinión, foros, blocks y la creación de comunidades virtuales entre otros; en las que se logre conectar a personas con intereses en común, que compartan sus ideas y opiniones sobre la violencia contra la mujer.

11. Se recomienda como parte de la estrategia comunicacional, la búsqueda de un vínculo emocional con la población, basado en la empatía, el cuidado mutuo y el bienestar que genera tener el apoyo del PNCVFS; dado que para desarrollar un vínculo es necesaria la interacción, es preciso que esta interacción se haga respetando aspectos como la diversidad cultural que tiene el Perú, y los diferentes enfoques que como políticas se están implementando en nuestro país, tales como: enfoque de género, enfoque de discapacidad y enfoque de interculturalidad.
12. Se recomienda, mantener un enfoque en sus estrategias y evitar la dispersión de contenidos, dada la complejidad del tema abordar diferentes enfoques a la vez implica un alto costo de las campañas e intervenciones; este enfoque puede ser establecido con la aplicación de las diferentes estrategias sugeridas en los párrafos precedentes en los que se menciona una serie de acciones que el programa debe implementar para mejorar su comunicación gubernamental.

Referencias Bibliográficas

- Abad, D. (2018) La comunicación digital de la SUTRAN a través de la gestión de redes sociales” año 2017. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Comunicación Social. Lima, Perú: UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8780>
- Aguadero, F. (2012) La Comunicación actúa para la eternidad: nadie puede predecir dónde acabará su influencia. Encuentro FISEC Año 2012. http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/1420/fisecn17_inauguraci_nxencuentro.pdf
- Aguado, J. (2004). Introducción a las teorías de la comunicación y la información. Murcia, España: <https://eleternoestudiante.com/libros-comunicacion-pdf-gratis/>
- Alvarado, M. (2019). “Análisis estratégico de las campañas de violencia contra la mujer realizada por la Sub Unidad de Comunicación e Imagen del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) Perú, año 2018”. Tesis para optar por el Título de Licenciada en Diseño Gráfico Publicitario. Facultad de Diseño y Comunicaciones. Universidad de Ciencias y Artes de América Latina. La Molina Lima – Perú. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01>
- Alberto, R. (2001). Estrategias de comunicación, Barcelona. España. Editorial Ariel.
- Alberto, R. (2006). Estrategias de Comunicación para el cambio social FISEC ESTRATEGIAS, Año II, Revista nº 3.
- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. Austral Comunicación. Argentina. https://www.researchgate.net/publication/312167819_El_estudio_de_la_comunicacion_gubernamental_lineas_de_investigacion_y_futuros_desafios
- Antezana, M. (2013). Tres cambios para una evolución de la comunicación en las organizaciones. La comunicación en las organizaciones: 100 autores en 500 palabras. México: La Gunilla Editores. https://www.researchgate.net/publication/323457505_Tres_cambios_para_la_evolucion_de_la_comunicacion_en_las_organizaciones

- Antezana, M. (2016) Procesos de comunicación para la cohesión y articulación social en las instituciones públicas en el Perú: un modelo basado en la Nueva Teoría Estratégica (NTE). Lima, Perú. <https://ssrn.com/abstract=3177482>
- Antezana, M. (2020) La estrategia en comunicación y un modelo de planificación estratégica desde la prospectiva y la emocionalidad. *ESTRATEGAS, Investigación en Comunicación*. Vol. 7. 2020. pp. 135-146. ISSN: 2550-6870. <https://ssrn.com/abstract=3701305>
- Armas, Segundo (2005) *Imaginándonos el Futuro. La comunicación como estrategia para el desarrollo*. Lima, Perú. ILLA Centro de Educación y Comunicación. Primera Edición. https://www.academia.edu/42798705/Imagin%C3%A1ndonos_el_futuro_La_comunicaci%C3%B3n_como_estrategia_para_el_desarrollo
- Bartlett-Bragg, A. (2006), *Reflections on pedagogy: reframing practice to foster informal learning with social software*. <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/7434/1/2006005190.pdf>
- Belén, A. (2016). *El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos*. Buenos Aires, Argentina: Austral Comunicación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5764282>
- Bertocchi, M. y Rivera, P. (2006). *Estrategia comunicacional contra el maltrato a la mujer*. Tesis para optar el título de Licenciado en Comunicaciones Publicitarias, Escuela de Comunicación Social, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Blanco, P. y Ruiz, C. (2016). Cap. VII, Aspectos legales del maltrato, La prevención y detección de la violencia contra las mujeres desde la atención primaria de la salud, Asociación para la Defensa de la Sanidad Pública de Madrid, España. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000400029
- Bobadilla, P. y Centurión, C. (2017). *Análisis de los modelos de gestión de programas y proyectos sociales*. Lima, Perú; Termil Editores e Impresores S.R.L. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/1/S9800061_es.pdf

- Bravo, J. (2016) Desafíos de la comunicación gubernamental en el cambio de época para las instituciones. Chimborazo, Ecuador: Austral Comunicación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5764280>
- Cabero, J., Barroso, J., Llorente, M. del C., Yanes, C. (2016). Redes sociales y Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación: aprendizaje colaborativo, diferencias de género, edad y preferencias. Revista de Educación a Distancia. Núm. 51. Artic. 1. <http://dx.doi.org/10.6018/red/51/1>
- Calandrina, (2005). "Comunicación y desarrollo local". Lima - Perú: Asociación de Comunicadores Sociales Calandria. <http://www.calandria.org.pe/recursos/comyseslocal.pdf>
- Chau, L., Araujo, M. (2008) Perder la denuncia del agresor: Informes de las mujeres víctimas de violencia doméstica. USP vol.42 no.4 São Paulo. Revista de la escuela de enfermería.
- Canel, M. & Sanders, K. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. Un análisis del estado de la cuestión. Revista Comunicación & Sociedad 23. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/16146/1/Para%20estudiar%20la%20comunicacion.pdf>
- Cárdenas, C. (2015). La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4483>
- Centro Internacional para el desarrollo del niño de Unicef Florencia (1999). Innocenti Digest, Niños y Violencia, Italia. <http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/digest2s.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – [CEPAL]. (2007). Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. Chile: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2812/2/S2007000_es.pdf
- Carrión, J. (2007). Estrategia de la visión a la acción. Madrid, España: Editorial ESIC. https://books.google.com.pe/books?id=8_PwloGOa6QC&lpg=PP1&pg=PA7#v=onepage&q&f=false

- Díaz, J. (2008). La comunicación para el desarrollo: Extracto de la comunicación como herramienta esencial del desarrollo sostenible, en Antología de comunicación para el cambio social: lecturas históricas y contemporáneas. La Paz – Bolivia. La prensa. https://doi.org/10.5209/rev_CIYC.2012.v17.39256
- Díaz – Agudo, M. (2015). Convivencia escolar y Prevención de la violencia. Centro Nacional de Educación y Comunicación Educativa. España. MIEDCD. <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/91769/00820113014331.pdf?sequence=1>
- Du Bois, F. (2004). Programas sociales, salud y educación en el Perú. Un balance de las políticas sociales. Democratizando el gasto social. Instituto Peruano de Economía Social de Mercado & Fundación Konrad Adenauer Stiftung. Lima. https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro_evaluacion_impacto_aristidesvara.pdf
- Durand, A. (2013). Movimientos sociales y política en el Perú de hoy. México. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-85742014000100004
- Echeburúa, E., y Redondo, S. (2010). ¿Por qué víctima es femenino y agresor masculino? Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Espino, N. y Tresierra, S. (2016). Propuesta de comunicación para la prevención de la violencia contra la mujer en el Distrito de Víctor Larco herrera de la ciudad de Trujillo, año 2016. Tesis para optar el título de Lic. en Ciencias de la Comunicación. Trujillo, Perú. UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2494>
- Flores, N. (2015). Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: Un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer en el distrito de Villa María del Triunfo. Tesis para optar el título de Mg. en Gerencia Social. Lima, Perú. PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5930/FLORES_ARCE_NORA_EXPECTATIVAS_DEMANDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fraser, C. y Restrepo-Estrada, S. (2008). La evolución de la comunicación para el desarrollo, en Antología de comunicación para el cambio social: lecturas

- históricas y contemporáneas. La Paz – Bolivia. Editorial - La prensa.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/1147/1108>
- García, N. (2006). Diferentes, desiguales y desconectados: mapas de la interculturalidad, Barcelona –España. Editorial Gedisa.
<https://oibc.oei.es/uploads/attachments/123/garcia-canclini-nessor-diferentes-desiguales-y-desconectados-mapas-de-la-interculturalidad.pdf>
- Glenny, L. (2008). Perspectives of communication in the Australian public sector. *Journal of Communication Management*, 12(2), 152-168.
<https://doi.org/10.1108/13632540810881965>
- Gómez, J. (2012). Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales. Granada, Colombia: UG. <http://hdl.handle.net/10481/25155>
- Gonzales, A; Nápoles, Y; Naranjo, Y. (2013). Plan de Comunicación Comunitaria para minimizar la violencia intrafamiliar contra la mujer entre 2012 y 2013 en la comunidad Santa Lucía del municipio Colombia, Investigación de la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso, Santa Lucía, Colombia.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1313/index.htm>
- Gonzales, E. (2015) Asociación entre violencia contra la mujer en relación de pareja y el nivel de riqueza. Tesis de pregrado para optar el título Profesional de Médico Cirujano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/4086>
- Grimson, A. (2001) Interculturalidad y comunicación, Bogotá, Grupo Editorial Norma.
- Iglesias, M. (2016). Diario Clarín. ¿Por qué cuesta tanto dejar a los maridos maltratadores?, http://www.clarin.com/sociedad/cuesta-dejar-maridos-maltratadores_0_r15u0NUfx.html
- Kaber, J. (2008). Evaluación del Impacto de los proyectos de desarrollo en la pobreza. Washington, Estados Unidos: BM.
<https://www.bivica.org/files/impacto-proyectos-evaluacion.pdf>
- Luciano, E. (2006). "La comunicación gubernamental: problemas y soluciones estratégicas", en La construcción del consenso: gestión de la comunicación gubernamental. Buenos Aires, Argentina: La Crujía Ediciones.
- Luciano, E. y Riorda, M. (2013). Comunicación gubernamental 360: Buenos Aires, Argentina: La Crujía. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rmop.2015.04.002>

- Macassi, I., Meléndez, L., Rosas, C., y Yáñez, G. (2010). Entre luces y sombras: caminos para acceder a la justicia. Estudio de La Comisaría de Mujeres de Villa El Salvador – Perú. Lima: Flora Tristán.
<https://es.scribd.com/document/44322153/Entre-Luces-y-Sombras-Caminos-para-acceder-a-la-justicia-Estudio-de-la-Comisaria-de-Mujeres-de-Villa-El-Salvador-Peru>
- Mac Bride, S. (2003) Un solo mundo, voces múltiples: Comunicación e información en nuestro tiempo. Informe de la Comisión Internacional para el Estudio de los Problemas de la Comunicación. México D.F.: Fondo de Cultura Económica. 2da edic. En español, abreviada 1987. 3ra reimp.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0004/000400/040066sb.pdf>
- Machuca, A. (2011) Apoyo Psicológico a mujeres víctimas de violencia. Universidad Católica de Chile.
http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/violen/vp_machuca1.pdf
- Madroñero, G. y Capriotti, P. (2018). La etapa de la Estrategia de Comunicación en el proceso de planificación de la comunicación y las relaciones públicas. The stage of Communication Strategy in the planning process of communication and public relations. Revista Internacional de Relaciones Públicas, VIII (16), 171–186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6872023>
- Mantilla, K. (2008). Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las relaciones públicas. Barcelona, España: Editorial UOC.
<https://www.researchgate.net/publication/228377056>
- Matos, R. (2005). Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo. Revista de Ciencias Sociales (Ve). 2005; XI (2):360-377. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28000211.pdf>
- Mellado, R. (2017). La aplicación de las redes sociales para mejorar y optimizar la comunicación política del congresista Yonhy Lescano Ancieta con los ciudadanos, etapa preelectoral 2011- 2016. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6747>
- Miranda, A. (2010). La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: un estudio de caso.” (Tesis de maestría). Lima, Perú: PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1039>

- Ministerio de Economía y Finanzas – MEF. (2018). Política Económica y Social. <https://www.mef.gob.pe/es/politica-economica-y-social-sp-2822/750-preguntas-frecuentes-pol-econ/4861-94-que-programas-sociales-desarrolla-el-estado-y-como-se-clasifican>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2013). Estudio de validez cualitativa del modelo de la Estrategia Rural del Plan Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Lima: Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. https://publicadministration.un.org/unpsa/Portals/0/UNPSA_Submitted_Docs/2019/2B3D2509-8C0C-42A4-AFA9-F77C719A4471/MODELO%20ESTRATEGIA%20RURAL%20VALIDADO%2010.pdf?ver=1440-03-23-002920-550
- Ministerio de Salud – MINSA. (2017). Guía Técnica para la Atención de Salud Mental ante Violencia ocasionada por la pareja o expareja. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3943.pdf>
- Morles, V. (2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. Rev. Ped v.23 n.66 Caracas ene. 2002. Escuela de Educación, Universidad Central de Venezuela. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006
- Morlans M. (2004). Introducción a la ecología de población. México S.F del V. de Catamarca. <https://www.uv.mx/personal/tcarmona/files/2010/08/Morlans-2004.pdf>
- Monserrat-Gauchi, J. (2014). El Plan Estratégico de Comunicación. Estructura y Funciones. Razón y Palabra, (88), 18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5199428>
- Morales, Z. (2011) Diseño de u modelo de negocio para la importación y comercialización de insumos médicos y alimentos especiales para personas con diabetes. Tesis para obtener el título de Mg Administración de mepresas. PUCE. Quito – Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12762/Tesis%20Final.pdf?sequence=1>

- Mujica, J. (2011). Violaciones sexuales en el Perú 2000-2009. Un informe sobre el estado de la situación. Lima: Centro de Promoción y Defensa de los Derechos Sexuales y Reproductivos (PROMSEX). <https://promsex.org/wp-content/uploads/2011/12/violaciones-sexuales-en-el-peru.pdf>
- Munuera, J. y Rodríguez, A. (2007). Estrategias de marketing, Un enfoque basado en el proceso de dirección. Madrid, España: Editorial ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=aj7wABSD7-MC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Nolberto V, Matina M, (2010). Educación y Mujer, Visión de los estudiantes universitarios acerca de la violencia familiar, UNMSM, Lima - Perú. https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/MUJERYEDUCACION/RLE3219_Nolberto.pdf
- Núñez, M. (2007). Las variables: Estructura y función en la hipótesis. Investigación Educativa vol. 11 N.º 20, 163- 179 Julio-diciembre 2007, UNMSM -Lima Perú. ISSN 17285852. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>
- Ochoa, S. (2002) Factores asociados a la presencia de violencia hacia la mujer. Perú: Centro de Investigación y Desarrollo del Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.32.1.189161>
- O.M.S. (2013). Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Recuperado de:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/98821/1/WHO_RHR_12.37_spa.pdf
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD O.P.S. (2003). La violencia un problema de salud mundial. Programa mujer, salud y desarrollo. Costa Rica, Vol. III, N° 10. https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2017). Violencia contra la mujer: Datos y Cifras. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- Organización Panamericana de la Salud - OPS. (2014). GÉNERO Y SALUD. Una Guía Práctica para la Incorporación de la Perspectiva de Género en Salud. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/manualFinal.pdf?ua=1>
- Orna, O. (2013). FACTORES DETERMINANTES DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SUS IMPLICANCIAS. Análisis de los estudios estadísticos sobre la Violencia

- Familiar en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima), Callao y otras ciudades del país. TESIS Para optar el Grado Académico de Magister en Derecho, con mención en Derecho Civil y Comercial. Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/3725>
- Prada, E. (2008). Los insumos invisibles de decisión: datos, información y conocimiento. *Anales de Documentación*. Universidad de Murcia España 2008, (11), 183-196 ISSN: 1575-2437. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63501110>
- Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (2018). Anuario estadístico de la población atendida 2018. Lima, Perú. <https://www.gob.pe/institucion/inabif/informes-publicaciones/855489-anuario-estadistico-2018>
- Pereira, Z. (2011) Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare* Vol. XV, N° 1, [15-29], ISSN: 1409-42-58, enero - junio, 2011. Universidad Nacional Heredia, Costa Rica <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3683544>
- Pérez, R. y Massoni, S. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia*. Barcelona: Ariel. <https://books.google.com.pe/books?id=NpoYrzbdbYcC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Pinto, S. (2016). *La Comunicación en los Programas Sociales de Lucha Contra la Pobreza: el Caso del Programa Juntos en la Región de Junín*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Comunicación para el Desarrollo que presenta el Bachiller. PUCP. Lima – Perú.
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, vol. 31, núm. 1, 2015, pp. 1137-1156 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela ISSN: 1012-1587. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Quispe, M. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Impact of social programs in the decrease of poverty*. Lima, Perú. *Revista Pensamiento Crítico*. Vol. 22. <http://dx.doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>

- Ramiro, L. (2008). Las comunicaciones: instrumento olvidado del desarrollo nacional, en Antología de comunicación para el cambio social: lecturas históricas y contemporáneas. La Paz – Bolivia. Editorial - La prensa. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/1147/1108>
- Ramos, C. (2020) Editorial: Los alcances de una investigación Julio – Diciembre de 2020. MIST de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Cienci. América (2020) Vol. 9 (3) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos-Lira, L. (2014). ¿Por qué hablar de género y salud mental? Salud Mental 2014; 37:275-281. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000400001
- Real Calvo, T., Gutiérrez, F., y Quiroz, G. (2004). Estrategias para el aprendizaje del educando. Lima, Perú: Editorial. San Marcos.
- Riorda M. (2008). "Gobierno bien, pero comunico mal": análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental. Córdoba, Argentina: CLAD Reforma y Democracia. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533671002.pdf>
- Roncagliolo, R. (2006). De las políticas de comunicación a la incomunicación de la política. En Nueva Sociedad N° 140. Caracas - Venezuela. https://static.nuso.org/media/articles/downloads/2456_1.pdf
- Rodríguez, I. (2008). Metodología para la elaboración de guías de fuentes de información. Investig. bibl vol.22 no.46 Ciudad de México sep./dic. 2008. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000300006
- Rodríguez, Clemencia (2003). Estrategia de comunicación para el cambio social. Quito - Ecuador: Proyecto Latinoamericano de medio de comunicación. https://www.researchgate.net/publication/269701665_Estrategias_de_comunicacion_para_el_cambio_social
- Rodríguez, I. (2006). Principios y estrategias de marketing. Barcelona, España: Editorial. UOC. <https://books.google.com.pe/books?id=eRDSCwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>

- Roncagliolo, R. (2007). Entrevista: La institución de la Democracia. En Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación Año 4, número 7. Sao Paulo - Brazil: ALAIC.
- Rosales, B. (2014). Gestión de la Comunicación Gubernamental en los dos primeros años del Gobierno de Ollanta Humala (Julio 2011 – Julio 2013). Tesis para optar el grado de Magíster en Comunicaciones. Lima, Perú. PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5535>
- Ruiz, E. (2018). Comunicación y Empoderamiento de la mujer: Estrategia de Comunicación como medio para visibilizar el rol que cumplen las Mujeres Yachachiq de Canas (Cusco) en el desarrollo económico local. Tesis para optar el título de Lic. En comunicación para el Desarrollo. Lima, Perú. PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12341>
- Salazar, J. (2012). Comunicación estratégica, una práctica académica desde competencias comunicativas. FISEC - Estrategias - Universidad Sergio Arboleda. http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/1018/fisec_estrategiasn17pp67_97.pdf
- Salinas, J. (2016) Violencia sexual, estereotipos y la política de representación: Análisis sobre casos de violencia sexual en prensa escrita peruana (Tesis de pregrado). Universidad de Lima, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/4744>
- Sánchez, R. (2014). Comunicación y política en Antonio Pasquali. Una lectura de Comunicación y cultura de masas en el actual contexto latinoamericano. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762014000100006
- Sanmartín J, Iborra I, García Y, Martínez P. (2010). Violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. Universidad Internacional Valenciana, España. Instituto Centro Reina Sofía. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000500003
- Santos, G. (2012). Fundamentos de la Comunicación. Estado de México, México: Eduardo Durán Valdivieso.

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf

- Sanz, J. (2011). La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas. Guía práctica 8. Lima, Perú: Cevagraf, s.c.c.l.
https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/ipr/fcp1420/e/Documents/Guia8_Evaluacion_cualitativa_ivalua.pdf
- Shack, N. (2000). La estrategia de lucha contra la pobreza. En: La Reforma incompleta. Instituto Peruano de Economía y Control de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Libro_evaluacion_impacto_aristidesvara.pdf
- Soria, R. (2008). Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa. Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales, V 1, 9-26. Páginas.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3990506>
- Tajer, D.; Gaba, M. y Reid, G. (2012). Impacto de la violencia de género en la salud de las mujeres: una investigación en la ciudad de Buenos Aires.
<https://instituciones.sld.cu/genero/files/2012/12/Impactoviolenciadegenero.pdf>
- Tubino, F. (2002). Entre el multiculturalismo y la interculturalidad: más allá de la discriminación positiva. En Interculturalidad y Política. Desafíos y posibilidades. Fuller, Norma (ed.) Lima: Red para el Desarrollo de las Ciencias Sociales el Perú.
https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Entre_el_multiculturalismo_y_la_interculturalidad.pdf
- Velázquez, S. (2003). Violencias cotidianas, violencia de género. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
<https://www.scielo.br/j/sess/a/CTg7BxjzGmM5ZjPYSZKwWWTM/?lang=es>
- Velásquez A. (2015). Estudio de los tipos de comunicación que se utilizan para enseñar las técnicas del deporte de la natación”. Trabajo de Tesis para optar el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universiada San Carlos de Guatemala. Guatemala.
http://www.repositorio.usac.edu.gt/1969/1/16_1206.

Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: Las variables de estudio. *Rev Alerg México*. 2016;63(3):303-310. ISSN: 0002-5151.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755025003>

Wolton, D. (2006). *Salvemos la comunicación: aldea global y cultura. Una defensa de los valores democráticos y la cohabitación mundial*. Barcelona - España: Editorial Gedisa.

Zolezzi, M. (2015). *Agenda política de la mujer de Villa María del Triunfo, 10 demandas urgentes. Presupuestos participativos con enfoque de género distrito de Villa María del Triunfo*. Villa María Triunfo, Perú: Jireh Impresiones S.A.

https://urbano.org.pe/descargas/investigaciones/Agendas/AG_AGENDA_POLITICA_DELA_MUJER_VMT.pdf

Anexos 1

Anexo 1: Matriz de Variables e Indicadores

Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Indicadores
Evaluar la estrategia comunicacional en el PNCVFS, y su influencia en la reducción del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo	Determinar la existencia de una estrategia comunicacional en el PNCVFS.	Determinar la estrategia comunicacional en el PNCVFS	Calidad de la estrategia comunicacional generada por el PNCVFS
			Desarrollo de las acciones en la aplicación de una estrategia comunicacional
	Determinar la efectividad comunicacional en las intervenciones realizadas por el PNCVFS en el distrito de Villa María del Triunfo.	Las mejoras percibidas en la efectividad comunicacional realizadas por el PNCVFS	Fortalecimiento de las mejoras percibidas.
			Asistencia técnica en las intervenciones realizadas por el PNCVFS.
	Evaluar los factores comunicacionales que influyen en la reducción del índice de violencia familiar y sexual en el distrito de Villa María del Triunfo.	Factores que influyen en la estrategia comunicacional en el PNCVFS	Conocimiento sobre los factores que influyen en la estrategia comunicacional en el PNCVFS
			Importancia de las metas e indicadores.
		Conocimiento sobre los factores que influyen en la estrategia comunicacional en el PNCVFS	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Respuestas de las preguntas para la entrevista estructura a los ex servidores públicos del PNCVFS.

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
1	¿Cuál es el cargo que desempeño dentro del PNCVFS?	Especialista en Comunicación III, de la Unidad de prevención y Promoción Integral frente a la violencia Familiar y Sexual.	Especialista Social II, de la Unidad de atención Integral frente a la violencia familiar y Sexual.	Especialista Social III, de la Unidad de generación de Información.	Profesional en Ciencias de la Comunicación para la Dirección Ejecutiva.	Especialista en Comunicación E Imagen.
2	¿Qué tiempo laboró en el programa?	2 años	1 año	2 año	2 años	3 años
3	¿En el contexto comunicacional qué aportes has desarrollado en el programa?	En los 2 años de trabajo se han prevenido en total 1 234 casos de acuerdo a los informes que informa el programa.	Promoví el fortalecimiento y ejecución de los hogares de refugio temporal. Hacer los que los CEM interactúen con los servicios de atención urgente SAU para brindar un servicio psicoeducativo.	Diseñar las políticas para la toma de decisiones en la prevención de la violencia.	He desarrollado las estrategias para difundir las actividades propias del programa a través de las plataformas institucionales y a través de las redes sociales.	Se ha elaborado el material gráfico en forma impresa y virtual que se requiera en las diferentes actividades de Difusión.
4	Desde el punto de vista de la labor que realizó. ¿Cómo interpreta la problemática de la violencia familiar y sexual a la mujer?	Opino que la violencia se desarrolla en casa – mejor dicho, es doméstica.	Que la normativa (legislación actual) no es una forma de efectiva de detener los registros de violencia que sufren las mujeres. Que debemos regresar a una cultura democrática y de respeto a los	Que de acuerdo a las estadísticas los registros de violencia hacia la mujer cada año se incrementa.	Uno de los objetivos de la labor que realizo dentro del programa es buscar una mayor cobertura en la participación de los pobladores en las actividades que el programa realizó o servicios que ofreció, para identificar la	Los ex servidores indicaron también que, la mayoría de las campañas publicitarias, tienen un mensaje diferenciado cada año y fueron el producto del resultado obtenido en el trabajo del año anterior e incluso del benchmarking realizado a otros programas similares en

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
			derechos de la mujer, además de los modelos igualitarios y de respeto que los hombres interpretan o perciban sobre las mujeres.		cobertura se realizó una comparación de la situación actual respecto al máximo potencial que se puede desarrollar en un espacio geográfico, esta estrategia se logró con el apoyo de todos los actores involucrados en los diferentes servicios que mantiene el PNCVFS a nivel nacional.	otros países, para obtener información útil que ayude a mejorar los procesos de comunicación con la población.
5	¿Tienen aliados para la lucha contra la violencia hacia la mujer?	Si, la Policía, Fiscalía, Defensoría del Pueblo, Juzgado de Familia y de Paz.	Servicio de atención urgente (SAU), Línea 100, el CEM. psicólogos, asistentes sociales, asistentes legales y promotores.	Línea 100 y SAU	Nuestros principales aliados son las universidades, gobiernos locales, regionales y medios de comunicación (radio, televisión, prensa escrita).	Nuestros aliados son los colegios, las instituciones públicas del gobierno, organismos internacionales, asociaciones de personas entre otros.
6	¿Cómo se realiza la trasmisión y la comunicación de contenidos en su gerencia para el cumplimiento del objetivo?	Con respecto a la comunicación está a cargo de la oficina de difusión.	Mediante el desarrollo de capacitación y asistencia técnica al personal que ópera los servicios del programa. El especialista en comunicación se enfatiza en comunidad	Registrar la información para la toma de decisiones.	Se difundió las actividades desarrolladas por el programa a través de las plataformas institucionales y redes sociales, utilizando piezas graficas o audiovisuales.	Se elaboró el material gráfico en forma impresa y virtual sobre las diferentes actividades de desarrolladas en el programa en el marco de su intervención en la lucha contra la violencia familiar y sexual.

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
			<p>educativa, operadores de servicios y organizaciones sociales. Los usuarios ingresan al servicio integral y especializaos de casos con sentencia en violencia.</p>			
7	<p>¿Se ha identificado los factores que influyen para el uso correcto y eficaz de la comunicación en el programa?</p>	<p>Se contó con un Plan de Estrategias Publicitarias que contenía acciones para mejorar los niveles de conocimiento del derecho que tienen las personas a una vida libre de violencia familiar y sexual, a través de campañas publicitarias que buscaban lograr la mayor cobertura mensajes a la población.</p>	<p>Una de las causas importantes del problema sobre la violencia contra la mujer es el aspecto cultural, basado en a la desvalorización de las mujeres, esto se manifiesta en la noción de inferioridad de la mujer frente al hombre. El objetivo es DECONSTRUIR los patrones que toleran y legitimizan la violencia, el cual se complica cuando existen patrones tan arraigados como parte de una</p>	<p>Nosotros tratamos de recopilamos y sistematizamos la información generada por las acciones de atención y prevención, para generar una línea de base, para el desarrollo de estrategias comunicacionales y nuevas intervenciones para la producción de conocimiento científico y operativo en materia de violencia familiar.</p>	<p>Considero que se debió crear gestionar y administrar la comunidad Online, así como construir la imagen del programa, creando y manteniendo relaciones con los diferentes tipos de público objetivo.</p>	<p>Existen demasiadas líneas de acción al abordar la temática de violencia de género y violencia familiar y sexual, los cuales tienen que ser abordados de manera simultánea; la dispersión que existe en los enfoques y las líneas de trabajo; esto sumado al alto costo de la implementación de una campaña publicitaria, considero es un factor importante en el uso correcto y eficaz de la comunicación.</p>

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
			cultura naturalizada.			
8	¿EI PNCVFS cuento con una estrategia para realizar una comunicación efectiva?	Se trabajaba principalmente en los CEM, usando los mapas integrales de comunicación.	Nosotros contamos con un área que involucra los sistemas de gestión de la calidad con respecto a la atención de las personas afectadas. Se trabaja con los docentes, padres y alumnos. Salud, policía y justicia. Trabajamos directamente con las mujeres que están denunciado a sus agresores.	Mi área se encarga de generamos información intra y extra institucional luego se delega para su difusión.	El programa contó con un Plan Estratégico Publicitario, en donde se plasmó las estrategias publicitarias de acción individual y colectivas a fin de contribuir a la reducción de la alta prevalencia de la violencia familiar y sexual.	Se trabajo en diferentes campañas publicitarias las cuales se describieron en un Plan Estratégico Publicitario como herramienta de gestión de las intervenciones comunicacionales con la finalidad de difundir mensajes de prevención de la violencia familiar y sexual.
9	¿Qué me puede decir sobre la comunicación efectiva? Crees que la comunicación estuvo bien dirigida.	Se hizo un análisis con la finalidad de caracterizar la realidad del programa.	Con respecto a la comunicación se desarrollaron mecanismos de articulación entre las personas afectadas y los servidores. Trabajar en los alumnos es un primer paso y los resultados se tienen a largo plazo.	El área solo emite opinión técnica sobre la temática que desarrolla.	Considero que se debe realizar un análisis situacional de los aportes anuales de cada campaña a fin de caracterizar la realidad y los avances logrados en materia de comunicación; así mismo se debió desarrollar mecanismos de articulación entre los usuarios y los ex	Considero que la comunicación debió tener en cuenta lo siguiente: 1. Se debe trabajar con los niños como nuevo público objetivo. 2. Se debe articular el trabajo entre los aliados del programa y los servidores del programa.

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
			En esta situación la intervención de la CIA propone una estrategia ante el juzgado de familia.		servidores del programa.	
10	¿Crees que el lenguaje utilizado es claro, apropiado y entendible durante las campañas de orientación? ¿Usan tecnología o TIC?	El objetivo de las campañas es empoderar a las mujeres, esto se logra con los diferentes mensajes que transmitimos.	Nuestro mensaje es la aplicación de la norma vigente a los agresores. Usamos las políticas que dictan el MIMPV. Usamos un tipo de comunicación de acuerdo al público objetivo. Mediante: Caravanas, ferias, pasacalles otras cosas. El lenguaje que utilizamos es de atención legal.	Si, nosotros manejamos la información estadística y los difundimos mediante el área comunicación.	Para el desarrollo de las campañas publicitarias los mensajes están dirigidos a los milenials, utilizando códigos como soporte, teniendo a conductores de programas con un estilo relajado y empático.	Considero que determinar los públicos objetivos a los cuales se van a dirigir las campañas permite identificar el lenguaje y otras estrategias que permitan un lenguaje claro y apropiado durante las campañas.
11	¿Qué plataforma o recursos comunicacional utilizan?	Se realiza una articulación interinstitucional y comunitaria, trabajo con hombres, acciones de incidencia con autoridades, acciones de sensibilización de campaña adultos, comunicación para el cambio de comportamiento,	Considero que una muy buena plataforma de comunicación es la Línea 100, que tiene como objetivo brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a personas que sufrieron o son testigos de hechos	Mediante campañas publicitarias desarrolladas por la Unidad de Comunicación las cuales son difundidas en televisión, radio y redes sociales. Debes tener en cuenta que desde el año 2016, con el nuevo plan de trabajo del programa, se	Cada una de las campañas estuvo dirigido a diferentes públicos objetivos, divididos por los factores como la edad, condición social, habitante de la zona rural o urbana, rango de edades, todos estos factores sacados de la gestión del conocimiento, luego	Los medios de comunicación utilizados fueron: <u>La radio:</u> por considerarse un medio que se ha convertido en la fuente noticiosa más rápida e inmediata que llega a todos los niveles socioeconómicos. <u>Medios digitales:</u> por que permiten la alta

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
		<p>acciones de movilización masiva, prevención en la comunidad educativa, promoción de la responsabilidad social, emprendimiento económico, fortalecimiento organizacional comunitario, desarrollo de capacidades, fortalecimiento de habilidades de decisión, prácticas de crianza para el buen trato, acciones de información y sensibilización "QSVMD", estrategia preventiva en tambos, comunidad universitaria y superior, desarrollo de habilidades y empoderamiento, prácticas de crianza para el buen trato.</p>	<p>de violencia familiar y sexual.</p>	<p>considera como un medio de generación de información a las redes sociales, las mismas que permiten una mejor interacción con la población sin tener que invertir mucho en publicidad</p>	<p>de la información brindada por las diferentes instancias del programa a nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma telefónica. - Oficinas de atención. - Medios de Comunicación. - Redes sociales. - Asistencias técnicas. 	<p>segmentación, un bajo costo de contacto, incrementa la experiencia del poblador, debido a que crea una relación más dinámica y social, tiene alto alcance.</p> <p><u>La televisión:</u> por considerarse un medio masivo de información generalizado e informal, que llega a todo público sin importar edad, sexo o estatus social.</p> <p><u>Transmisión de información de persona a persona:</u> Realizado a través de campañas a pie, ejecutadas por el personal del programa.</p> <p><u>Los periódicos:</u> son un medio de comunicación impreso que permite informar a los lectores, con claridad, el mensaje sobre la temática a abordar sobre la violencia de genero.</p>
12	<p>¿Qué tipo de información se brindan durante la atención a las usuarias?</p>	<p>Se trabaja principalmente con las mujeres que están en un ambiente violento, brindándoles</p>	<p>Nuestro servicio se basa en el soporte emocional y legal que se le brinda a la persona que sufre</p>	<p>En el área en la cual laboré no se trabajó directamente con los usuarios, sin embargo, nuestra labor fue</p>	<p>Durante el tiempo que labore en el programa, he participado de diferentes campañas publicitarias con</p>	<p>La información brindada, está en relación a las diferentes campañas publicitarias como:</p>

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
		información sobre cómo debe acudir a nuestras instalaciones y los medios de cómo hacerlo.	violencia y las acciones que debe realizar para proteger su integridad física y moral.	consolidar el resultado de las intervenciones realizadas a fin de generar indicadores de gestión que permitan la toma de las decisiones en los diferentes Planes anuales de Trabajo del programa.	diferentes tipos de mensajes.	<ul style="list-style-type: none"> - Quiere sin violencia marca la diferencia. - La violencia se pinta de amor, date cuenta. - Toxímetro, el primer paso para darse cuenta. - Por un Perú sin machismo. - Programa radial Riqcharly denuncia.
13	Con respecto a las acciones de comunicación que desarrolla el programa ¿Consideras que son estratégicas?	El área de comunicaciones está encargada de ese tema. Considero que se tiene bien posicionado el mensaje: "Las mujeres no están solas".	Dentro de los planes de comunicación se considera la difusión de los CEM y fue nuestro principal objetivo. Además, considero que las acciones de Comunicación si están alineadas a los planes operativos del programa, estas consisten en atender a las personas afectadas.	Nuestra Principal Función como unidad es procesar la información recopilada sobre las diferentes intervenciones del programa, mediante sistemas de registro, las cuales pudieron ser utilizadas en la generación de contenidos y la toma de decisiones para diferentes planes de trabajo y planes comunicacionales.	La Información que brinda el programa tiene identificado los objetivos anuales de intervención del programa, también se considera la información de los servicios que brinda el programa.	El plan nacional contra la violencia de genero 2016 - 2021, el cual se apoyó en un plan de estrategias publicitarias que contenía las acciones para mejorar los niveles de conocimiento del derecho que tienen las personas a una vida libre de violencia familiar y sexual.
14	¿Cuál cree usted que es el principal logro del Programa?	Tener un número mayor de mujeres que denuncian oportunamente los actos de violencia, esto ha permitido	Realizar un trabajo articulado entre los actores legales y las personas afectadas.	La implementación de los Centros de Emergencia Mujer a nivel nacional.	Los Centros Emergencia Mujer (CEM) son los servicios que brindan atención especializada, integral	El Principal logro del programa fue la ampliación de la cobertura de los diferentes servicios de atención a las víctimas de

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
		identificar los potenciales actos de violencia.	Implementar los CEM en todas las regiones del país. Que cada vez más los hombres con denuncia por violencia familiar son sentenciados.		y gratuita a las personas afectadas por la violencia familiar y sexual, mediante la consejería psicológica, apoyo social, orientación legal y defensa judicial, prestando especial atención a las mujeres.	violencia familiar y sexual a nivel nacional.
15	¿Cree usted que las campañas de información, sensibilización y comunicación realizadas por los CEM tuvieron algún éxito en la reducción de los índices de violencia?	Cuando analizamos las veces que la persona asiste a los CEM, podemos observar que no son las mismas.	Las asistencias en los CEM son el principal frente de lucha contra la violencia. Éxito no creo, pero se logró identificar población vulnerable, pobre, analfabeta, población con alto riesgo de violencia. Esta población tiene acceso al servicio. La intervención del CAI propone que los usuarios ingresen al servicio de atención integral y especializada.	La información es difundida mediante los servidores de los CEM para una mejora continua de la gestión y política.	Las campañas publicitarias realizadas en el marco de los CEM lograron darle visibilidad a la problemática, haciéndolo notar como un problema público y social.	Los CEM han permitido establecer mecanismos específicos para su abordaje integral e interinstitucional especialmente en materia de prevención.
16	¿Cuáles son los productos o canales de comunicación	Línea 100, se envían mensajes masivos dando a conocer la Línea 100.	CEM, CAI, Línea 100 y SAU.	CEM, Línea 100 y SAU	El Programa cuenta con los siguientes Canales de Comunicación:	El Programa cuenta con los siguientes Canales de Comunicación: El correo institucional.

N°	Preguntas para la entrevista	Servidor 1	Servidor 2	Servidor 3	Servidor 4	Servidor 5
	que ha implementado el programa?		<p>Línea 100, chat 100, Redes sociales, refugios temporales.</p> <p>CEM, Línea 100 y SAU</p>		<ul style="list-style-type: none"> - El correo institucional. - La página Web del programa. - Las redes sociales del programa. - Los centros de ayuda mujer. - Centro de emergencia mujer entre otros. 	<p>La página Web del programa.</p> <p>Las redes sociales del programa.</p> <p>Los centros de ayuda mujer.</p> <p>centro de emergencia mujer entre otros.</p>

Anexo 3: Encuesta a los pobladores de Villa María del Triunfo sobre el PNVF.



Sección 1 de 2

Conocimiento del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual en el distrito de Villa María del Triunfo

Esta encuesta forma parte de una investigación de carácter académico, los datos recopilados serán utilizados solo para ese fin y las respuestas son recopiladas de forma anónima. Agradecemos su participación.

1. ¿Usted ha sido testigo de un caso de violencia contra la mujer? *

Sí

No

2. ¿Ha escuchado sobre el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual? *

Sí

No

3. ¿Conoce usted los servicios que brinda el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual en el Distrito de Villa María del Triunfo? *

1. No los conozco

2. Conozco muy poco

3. Conozco casi todos los servicios

4. Los conozco muy bien

4. Cuál de los siguientes servicios brinda el Programa Nacional contra la violencia Familiar y Sexual. *

Prevención

Atención

Información

Capacitación

Acompañamiento

Otra...

5. Conoce o ha escuchado sobre los canales de atención del Programa Nacional contra violencia Familiar sexual (marque las siguientes opciones): *

	Nunca	Algunas veces	Siempre
Centro Emergencia Mujer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro Atención Instituci...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de Atención Ur...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hogares refugios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Línea 100	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat 100	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿A través de qué canales de comunicación se enteró de los programas de sensibilización y capacitación que ofrece el Programa Nacional contra la Violencia Familiar sexual? *

Radio

Televisión

Servicios de Atención

Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter)

Diarios

Ninguno

7. Usted asistió en alguna oportunidad a una charla de empoderamiento de la mujer organizado en el distrito de Villa María del Triunfo. *

	Nunca	1 vez	2 veces	mas de 3 veces
Número de veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿En alguna oportunidad ha participado en charlas, campañas y caravanas que haya organizado el Programa Nacional contra la Violencia Familiar sexual en su distrito? *

	Nunca	1 vez	2 veces	mas de 3 veces
Número de veces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Encuentras adecuada la orientación o asesoría que ofrece el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y sexual? *

Sí

No

10. ¿Considera que los materiales didácticos (afiches, flyers, dípticos y otros) con los que cuenta el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual son entendibles por todo tipo de público? *

1. Son confusos y no entendibles

2. Son algo confusos y poco entendibles

3. Son algo entendibles

4. Son perfectamente entendibles para todo tipo de público

11. ¿Con qué frecuencia recibe información del Programa Nacional contra la Violencia Familiar Sexual a través de sus canales de comunicación? *

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

Después de la sección 1 ir a la siguiente sección

Género *

Femenino

Masculino

Otra...

Edad *

Texto de respuesta corta

Ocupación *

1. Ama de casa

2. Comerciante

3. Empleado Público

4. Trabajador independiente

5. Sin ocupación

6. Otra ocupación

Anexo 4: Resultado de las líneas de acción preventivas desarrolladas durante los años 2015 al 2019.

Línea de Acción	2019	2018	2017	2016	2015
Articulación interinstitucional y comunitaria		2,593	789	788	833
Trabajo con hombres	4,252	2,631	181	39	100
Acciones de incidencia con autoridades	18,611	171	208	301	660
Acciones de sensibilización campaña adultos	398	1,974	0		
Comunicación para el cambio de comportamiento	3,249	3,350	4,281	5,331	6,023
Acciones de movilización masiva	2,216	5,876	3,800	3,609	4,725
Prevención en la comunidad educativa	7,103	10,98	10,46	10,53	7,101
Promoción de la responsabilidad social	14,060	8	7	1	30
Emprendimiento económico	97	42	45	44	8
Fortalecimiento organizacional comunitario	13,030	777	5	20	1,218
Desarrollo de capacidades	28,892	2,799	1,238	1,363	11,54
Fortalecimiento de habilidades de decisión	19,436	16,64	13,87	11,78	7
Prácticas de crianza para el buen trato	15,465	5	9	6	
Acciones información y sensibilización "QSVMD"		1,612	129		
Estrategia preventiva en Tambos	1,892	2,454	370		
Comunidad universitaria y superior	322	1,114	271		
Desarrollo de habilidades y empoderamiento		1,142	859		69
Prácticas de crianza para el buen trato				11	1
TOTAL	129,02	54,16	36,52	33,86	32,31
	3	8	2	2	9

Fuente: Reporte estadístico de acciones preventivas promocionales realizadas por el Centro Emergencia Mujer.