

**EL DERECHO DE LAS MUJERES NUEVOLEONESAS A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA**

**ESTUDIO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DEL AÑO  
2010 AL 2012 POR LOS EQUIPOS ITINERANTES DESDE  
LA PERSPECTIVA DE LAS MUJERES ATENDIDAS EN EL  
ESTADO DE NUEVO LEÓN**

**2013**

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.- Introducción.....</b>              | <b>3</b>  |
| <b>2.- Justificación.....</b>             | <b>5</b>  |
| <b>3.- Pregunta de Estudio.....</b>       | <b>6</b>  |
| <b>4.- Objetivo del Estudio.....</b>      | <b>6</b>  |
| <b>5.- Metodología.....</b>               | <b>6</b>  |
| 5.1.- Diseño.....                         | 6         |
| 5.2.- Muestra.....                        | 6         |
| 5.3.- Instrumento.....                    | 8         |
| 5.4.- Procedimiento.....                  | 8         |
| <b>6.- Cronograma de Trabajo.....</b>     | <b>10</b> |
| <b>7.- Descripción de Resultados.....</b> | <b>11</b> |
| 7.1.- Sección Exploratoria.....           | 11        |
| 7.2.- Entrevista Inicial.....             | 17        |
| 7.3.- Atención Psicológica.....           | 19        |
| 7.4.- Atención Jurídica.....              | 22        |
| 7.5.- Atención de Trabajo Social.....     | 24        |
| 7.6.- Canalizaciones.....                 | 28        |
| 7.7.-Percepción General.....              | 30        |
| <b>8.- Conclusiones.....</b>              | <b>34</b> |
| <b>9.- Anexos.....</b>                    | <b>39</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

Como parte de sus estrategias de prevención y atención a la violencia contra las mujeres, el Instituto Estatal de las Mujeres de Nuevo León (IEM) desde el año 2006 ha implementado la incorporación de equipos itinerantes que brindan sus servicios de manera gratuita, confidencial y de forma interdisciplinaria desde las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social a mujeres en situación de violencia; ejecutando el proyecto “El Derecho de las Mujeres Nuevoleonesas a Una Vida Libre de Violencia” a través del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para implementar y ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PAIMEF) del Instituto Nacional de Desarrollo Social y la Secretaría de Desarrollo Social.

El principal objetivo que el IEM busca con la implementación de este proyecto es que disminuya la incidencia de la violencia contra las mujeres en Nuevo León y que, además, se brinde una atención integral y oportuna a todas aquellas mujeres que viven en situación de violencia.

Durante los últimos años ha existido un aumento considerable en el número de denuncias por violencia familiar en el Estado de Nuevo León, la siguiente tabla muestra las cifras que arroja la Procuraduría General de Justicia respecto a este tema, donde se refleja que aún sin concluir el presente año ya se ha rebasado la cifra histórica de denuncias por violencia familiar en el Estado.

| <b>Año</b>      | <b>Denuncias</b> |
|-----------------|------------------|
| <b>2006</b>     | 10,647           |
| <b>2007</b>     | 10,762           |
| <b>2008</b>     | 10,349           |
| <b>2009</b>     | 9,369            |
| <b>2010</b>     | 7,910            |
| <b>2011</b>     | 8,744            |
| <b>2012</b>     | 9,979            |
| <b>2013 Nov</b> | <b>10,959</b>    |

Estas cifras demuestran que se ha creado una mayor cultura de denuncia debido a la implementación de acciones preventivas; y además, los datos también reflejan que las mujeres en situación de violencia acuden con mayor frecuencia a recibir atención para resolver su situación. Para el Instituto Estatal de las Mujeres es importante el que más mujeres puedan denunciar la situación de violencia por la que están

pasando, así como el disminuir los índices de la cifra de casos no denunciados y tratar de disminuirlos; en su intento por realizarlo ha atendido a los siguientes números de casos por año, tomando en cuenta que no se contabiliza el 2009 ya que no se realizó el PAIMEF en el Estado y tampoco el 2013 debido a que aún no concluye la atención:

| Año          | Instancia | M             | H           | Total         |
|--------------|-----------|---------------|-------------|---------------|
| 2006         | PAIMEF    | 3,124         | 313         | 3,437         |
| 2007         | PAIMEF    | 5,993         | 1,182       | 7,175         |
| 2008         | PAIMEF    | 6,660         | 814         | 7,474         |
| 2010         | PAIMEF    | 8,103         | 500         | 8,603         |
| 2011         | PAIMEF    | 8,828         | 0           | 8,828         |
| 2012         | PAIMEF    | 10,197        | 0           | 10,197        |
| <b>Total</b> |           | <b>42,905</b> | <b>2809</b> | <b>45,714</b> |

De acuerdo al Seguimiento Estadístico-Hemerográfico sobre Mujeres Muertas por Violencia en Nuevo León realizado por el IEM, se han registrado 523 decesos en los últimos cuatro años, de los cuales 80 están relacionados con Violencia Familiar y de Género y 443 con Violencia Social; a continuación se muestra el desglose por año de las cifras mencionadas.

| Año          | No. de casos | Violencia Familiar / Violencia de Género | Violencia Social | Incremento en Relación al Año Anterior % |
|--------------|--------------|--|------------------|--|
| 2010         | 72           | 29                                       | 43               | 94.59%                                   |
| 2011         | 216          | 24                                       | 192              | 200.00%                                  |
| 2012         | 143          | 12                                       | 131              | -33.80 %                                 |
| 2013         | 92           | 15                                       | 77               | -36.00 %                                 |
| <b>Total</b> | <b>523</b>   | <b>80</b>                                | <b>443</b>       |  |

Como es posible observar los casos de mujeres muertas por violencia familiar y de género en los años 2012 y 2013 han disminuido en casi un 50% en comparación con las cifras presentadas en 2010 y 2011, esto es debido a la prevención e intervención oportuna que las distintas instancias han realizado para poder disminuir este índice.

En los proyectos que el IEM ha realizado con el PAIMEF, entre otras estrategias, ha contratado a profesionistas especializados en la atención a mujeres en situación de violencia, así como a personal que brinda seguimiento a las acciones de cada equipo itinerante; sin embargo, siempre existe la necesidad

de un proceso de evaluación que permita conocer la opinión de las usuarias en relación a la calidad de los servicios, así como a la atención del personal a cargo, puesto que de esta manera se permite delinear acciones de mejora en los procedimientos y/o en la capacitación y desarrollo del personal.

Es así como surge la idea de realizar una evaluación que permita determinar si el programa produjo los efectos deseados en las personas y si son atribuibles a la intervención del mismo; así como también examine las consecuencias no previstas en las beneficiarias, ya sean positivas o negativas; y que dicha evaluación pueda brindar un panorama más amplio que permita replantear los esfuerzos, acciones y desempeño de los profesionistas de los equipos itinerantes del PAIMEF.

En esta investigación se tomó una muestra proporcional de 1250 casos atendidos en los años 2010, 2011 y 2012, a los cuales se les realizaron en su mayoría llamadas telefónicas para aplicarles un cuestionario de evaluación de servicios y a otras se les realizó una visita domiciliaria para la aplicación del mismo, después se capturó la información obtenida en una base de datos del sistema SPSS Statistics 17.0 y se analizaron los datos con el mismo. Al finalizar se elaboraron las conclusiones donde también se exponen algunas recomendaciones sobre los mecanismos de evaluación del personal.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Una evaluación de impacto permitirá determinar si la estrategia de los equipos itinerantes ha resultado ser un factor determinante en la resolución de la problemática de la violencia contra las mujeres y conocer de qué forma dicha estrategia es concebida por las usuarias, para así promover la construcción de un pensamiento reflexivo y empático que permita comprender la complejidad del problema de las mujeres en situación de violencia reconociendo la diversidad de las posturas y formas de pensar dicha realidad.

Al mismo tiempo el conocer la percepción de las usuarias servirá para delinear procedimientos de mejora continua sobre los procesos de atención y los mecanismos de seguimiento de casos que realizan los mismos equipos itinerantes y el personal de acompañamiento y mejora de los equipos multidisciplinarios.

### **3. PREGUNTA DEL ESTUDIO**

¿Cuál ha sido el impacto que el proyecto ha tenido en las beneficiarias del mismo, durante los años 2010, 2011 y 2012?

### **4. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Conocer la opinión que las mujeres atendidas por los equipos itinerantes durante los años 2010, 2011 y 2012 tienen sobre los servicios que recibieron para resolver su situación de violencia.

### **5. METODOLOGÍA**

#### **5.1. Diseño**

Este estudio fue desarrollado de manera no experimental, transversal, descriptiva y de forma probabilística.

#### **5.2. Muestra**

La muestra utilizada fue de 1,250 casos que implican un margen de error de 3%, nivel de confianza de 97% y heterogeneidad de 50% de un universo de 27,628 casos originados en los años 2010, 2011 y 2012. Dicha muestra se distribuyó de acuerdo a la proporción de los casos atendidos por año y por municipio, mostrándose en la siguiente tabla.

ESTUDIO SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS DEL AÑO 2010 AL 2012 POR LOS EQUIPOS ITINERANTES DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS MUJERES ATENDIDAS EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

| MUESTRA DE EXPEDIENTES POR AÑO |            |            |            |                      |
|--------------------------------|------------|------------|------------|----------------------|
| MUNICIPIO                      | 2010       | 2011       | 2012       | TOTAL DE EXPEDIENTES |
| APODACA                        | 32         | 38         | 36         | 106                  |
| AGUALEGUAS                     | 0          | 0          | 4          | 4                    |
| ABASOLO                        | 2          | 2          | 0          | 4                    |
| ANÁHUAC                        | 11         | 0          | 0          | 11                   |
| ALLENDE                        | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| ARAMBERRI                      | 0          | 0          | 8          | 8                    |
| BUSTAMANTE                     | 5          | 0          | 2          | 7                    |
| BENITO JUAREZ                  | 30         | 33         | 31         | 94                   |
| CIENEGA DE FLORES              | 8          | 17         | 9          | 34                   |
| CADEREYTA                      | 3          | 4          | 6          | 13                   |
| CERRALVO                       | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| EL CARMEN                      | 11         | 9          | 9          | 29                   |
| DR COSS                        | 0          | 0          | 1          | 1                    |
| DR ARROYO                      | 0          | 0          | 15         | 15                   |
| DR GONZÁLEZ                    | 3          | 1          | 1          | 5                    |
| GRAL. ESCOBEDO                 | 20         | 32         | 23         | 75                   |
| GUADALUPE                      | 59         | 58         | 37         | 154                  |
| GALEANA                        | 0          | 0          | 18         | 18                   |
| GARCÍA                         | 22         | 24         | 20         | 66                   |
| GRAL. ZUAZUA                   | 9          | 11         | 18         | 38                   |
| GRAL. BRAVO                    | 2          | 0          | 1          | 3                    |
| GRAL. TERAN                    | 0          | 0          | 1          | 1                    |
| HUALAHUISES                    | 0          | 0          | 1          | 1                    |
| HIDALGO                        | 9          | 10         | 14         | 33                   |
| ITURBIDE                       | 0          | 0          | 8          | 8                    |
| GRAL. ZARAGOZA                 | 0          | 0          | 6          | 6                    |
| LAMPAZOS                       | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| LINARES                        | 0          | 0          | 13         | 13                   |
| LOS RAMONES                    | 2          | 0          | 1          | 3                    |
| LOS ALDAMA                     | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| MIER Y NORIEGA                 | 0          | 0          | 6          | 6                    |
| MONTERREY                      | 90         | 96         | 96         | 282                  |
| MINA                           | 2          | 1          | 0          | 3                    |
| MELCHOR OCAMPO                 | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| MONTEMORELOS                   | 0          | 0          | 3          | 3                    |
| MARÍN                          | 3          | 0          | 0          | 3                    |
| PESQUERÍA                      | 0          | 0          | 3          | 3                    |
| PARÁS                          | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| RAYONES                        | 0          | 0          | 4          | 4                    |
| SANTIAGO                       | 6          | 9          | 1          | 16                   |
| SAN NICOLÁS                    | 23         | 25         | 14         | 62                   |
| SANTA CATARINA                 | 25         | 21         | 18         | 64                   |
| SAN PEDRO                      | 2          | 1          | 2          | 5                    |
| SALINAS VICTORIA               | 13         | 7          | 7          | 27                   |
| SABINAS HIDALGO                | 0          | 0          | 21         | 21                   |
| VILLALDAMA                     | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| VALLECILLO                     | 1          | 0          | 0          | 1                    |
| OTROS ESTADOS                  | 0          | 0          | 0          | 0                    |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>393</b> | <b>399</b> | <b>458</b> | <b>1250</b>          |

### 5.3. Instrumento

El cuestionario aplicado cuenta con ocho secciones; en la primera se expusieron los datos de identificación del cuestionario, así como se dio pie para una presentación del mismo; en la segunda sección se realizó una exploración de los datos generales de la usuaria; con la tercera sección se hicieron preguntas referentes a la entrevista inicial realizada por los equipos itinerantes al abordar un caso; la cuarta sección trató preguntas sobre el área de atención psicológica; la quinta sección sobre el área de atención jurídica; en la sexta sección se preguntó sobre el área de trabajo social; en la séptima sección se cuestionó sobre la canalización a otras instituciones, y en la octava sección se realizaron preguntas sobre la percepción general de la atención. (Ver Anexo 1)

### 5.4. Procedimiento

La investigación comenzó con la elaboración del cuestionario antes descrito, lo que implicó realizar un análisis del manual de procedimientos de los equipos itinerantes para que el cuestionario se diseñara en función de las acciones que deben desarrollar cada equipo. A continuación se procedió a determinar la muestra del estudio, utilizando las bases de datos de las personas atendidas en los años 2010, 2011 y 2012 para determinar las cantidades correctas que de forma proporcional y porcentual le correspondería a cada año y a cada municipio. Después, previo acuerdo con algunas usuarias se les realizaron visitas domiciliarias, sin embargo en la mayoría de los casos que se tenían programados al estar ya en la vivienda se identificó que la usuaria había dejado de habitar en ese lugar; por lo que se procedió a realizar llamadas telefónicas para validar la información de la base de datos confirmando números telefónicos y solicitando autorización para realizar visitas domiciliarias, sin embargo, existió poca respuesta en la autorización de las visitas por lo que la mayoría de los cuestionarios fueron contestados telefónicamente. Una problemática muy importante que surgió al momento de tomar los números telefónicos de la base de datos es que éstos se encontraban desactualizados, por lo que resultó imposible comunicarse con alrededor de 2000 usuarias; además del anterior otros motivos que se encontraron fueron los siguientes:



- No contestaron en el número que dejaron o no se encuentran,
- No funcionó el número telefónico registrado,
- Mandó a buzón o mensaje de voz,
- Teléfono equivocado,
- La usuaria no vive ahí,
- Se solicitó llamar después,
- Número telefónico no existe,
- Teléfono fuera del área de servicio,
- Cambio de número telefónico,
- No conocen a la usuaria.

Para resolver esta situación se tuvo que volver a revisar la base de datos para sacar un excedente de muestra para ir sustituyendo a cada una de las usuarias que por los motivos antes mencionados no se pudieron localizar hasta llegar a los 1250 cuestionarios. A continuación se diseñó la base de datos para la captura de los cuestionarios en el SPSS y se procedió a ingresar la información expuesta en cada uno de ellos a la misma base, generando después las gráficas descriptivas de los resultados y el análisis y conclusiones de los mismos.

## 6. CRONOGRAMA DE TRABAJO

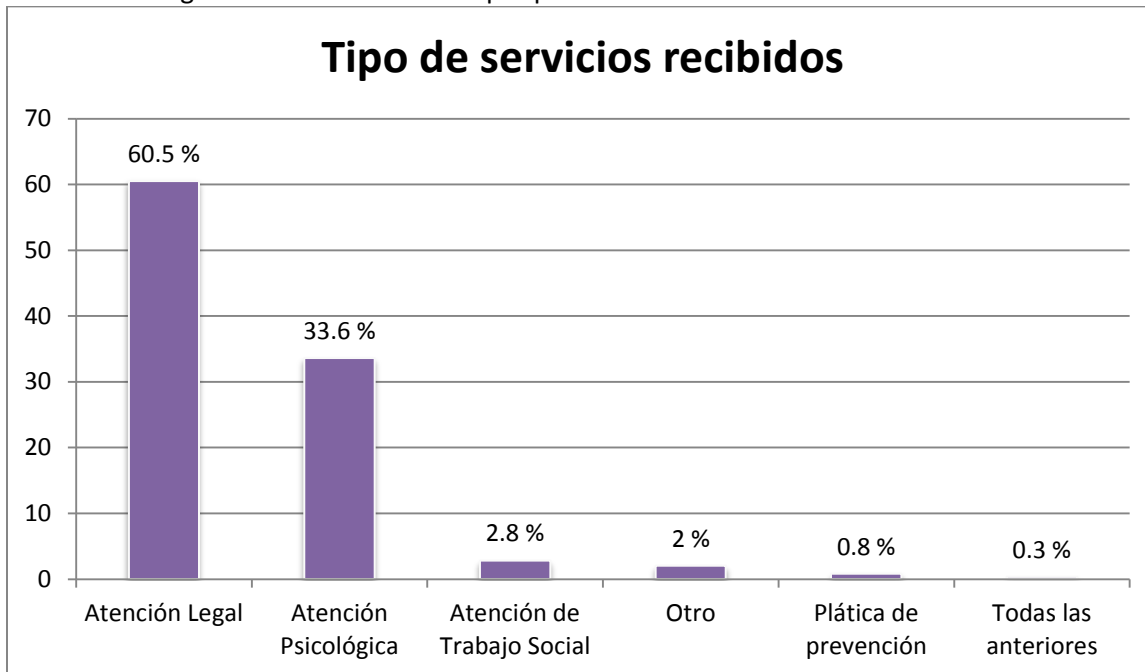
A continuación se muestra el cronograma de trabajo utilizado para la elaboración de este estudio:

| No. | Actividades  | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre |
|-----|--|-------|--------|------------|---------|
| 1   | Elaboración de la guía de cuestionario para el seguimiento de casos.                             | X     |        |            |         |
| 2   | Selección de expedientes en base a la proporción de casos atendidos de forma anual y por equipos | X     |        |            |         |
| 3   | Aplicación de entrevista vía telefónica o presencial.  | X     | X      | X          |         |
| 4   | Captura de resultados de entrevistas   |       |        | X          |         |
| 5   | Descripción y análisis de resultados   |       |        |            | X       |
| 6   | Elaboración de conclusiones  |       |        |            | X       |
| 7   | Elaboración de informe final   |       |        |            | X       |

## 7. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

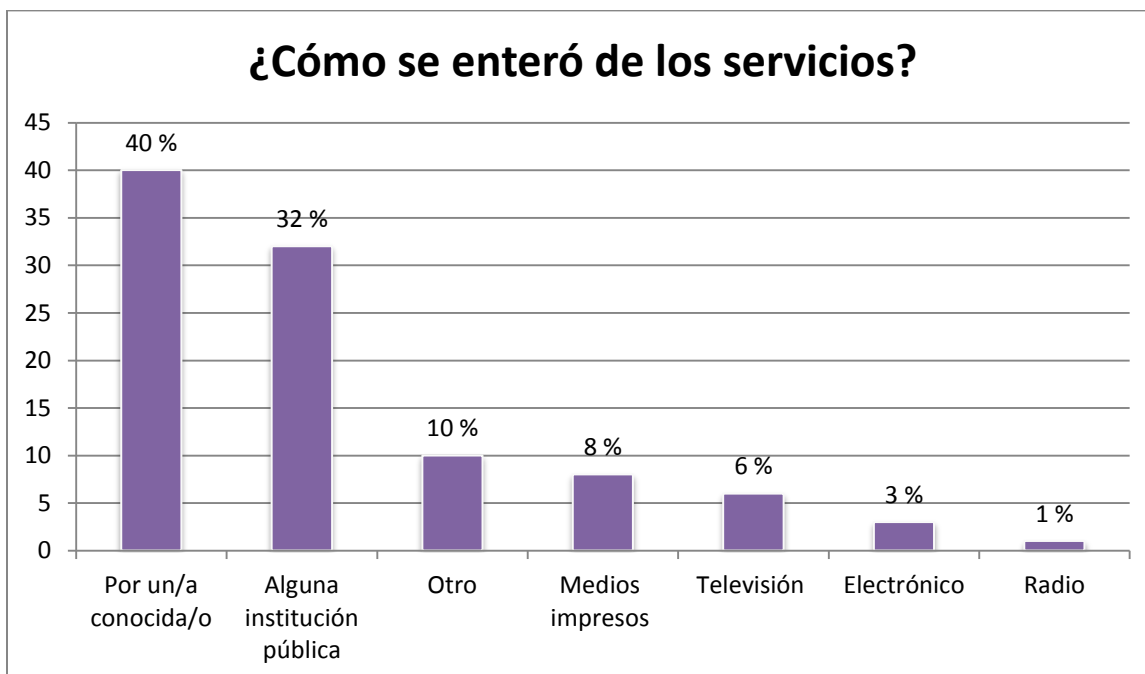
### 7.1. SECCIÓN EXPLORATORIA

1. ¿Cuáles de los siguientes servicios recibió por parte del IEM?

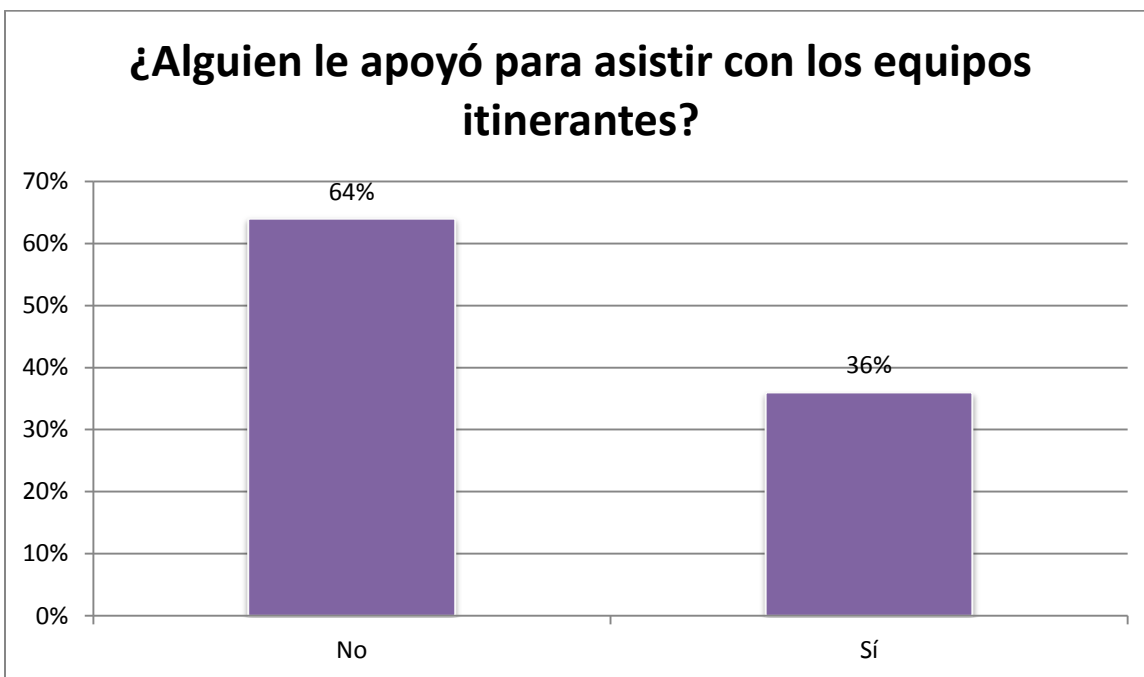


Los otros servicios recibidos giraron en torno a la banca de las mujeres, becas y apoyos para hijos con discapacidad.

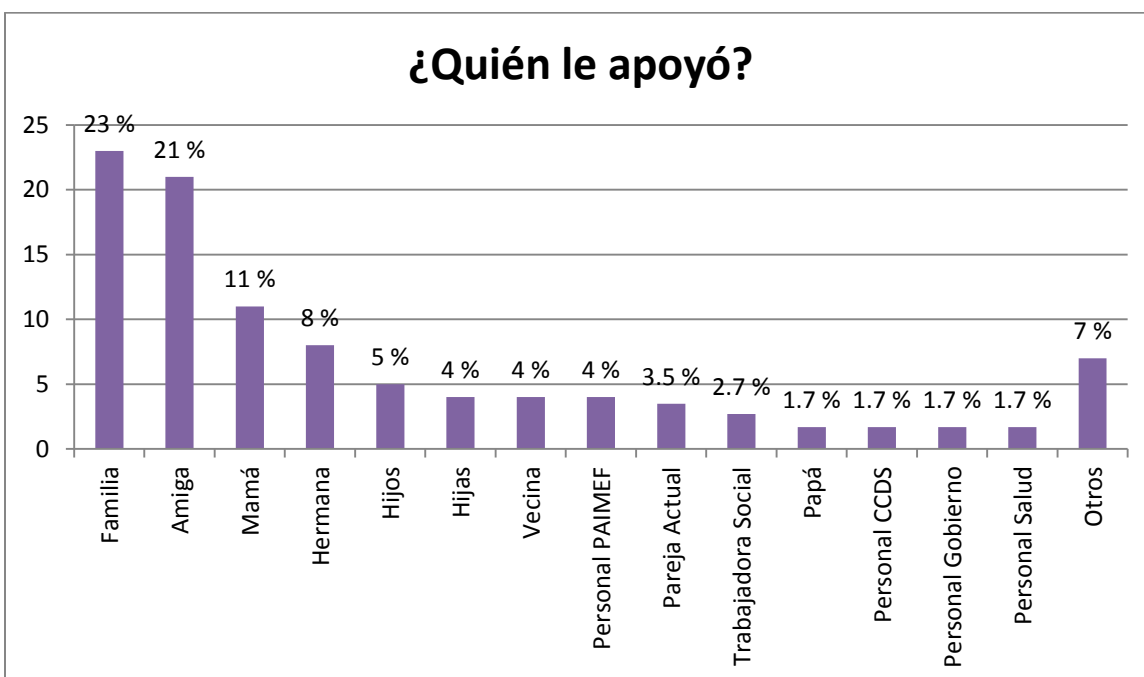
2. ¿Por qué medio se enteró de los servicios del IEM?



3. ¿Alguien le apoyó en la decisión de asistir con los equipos itinerantes?

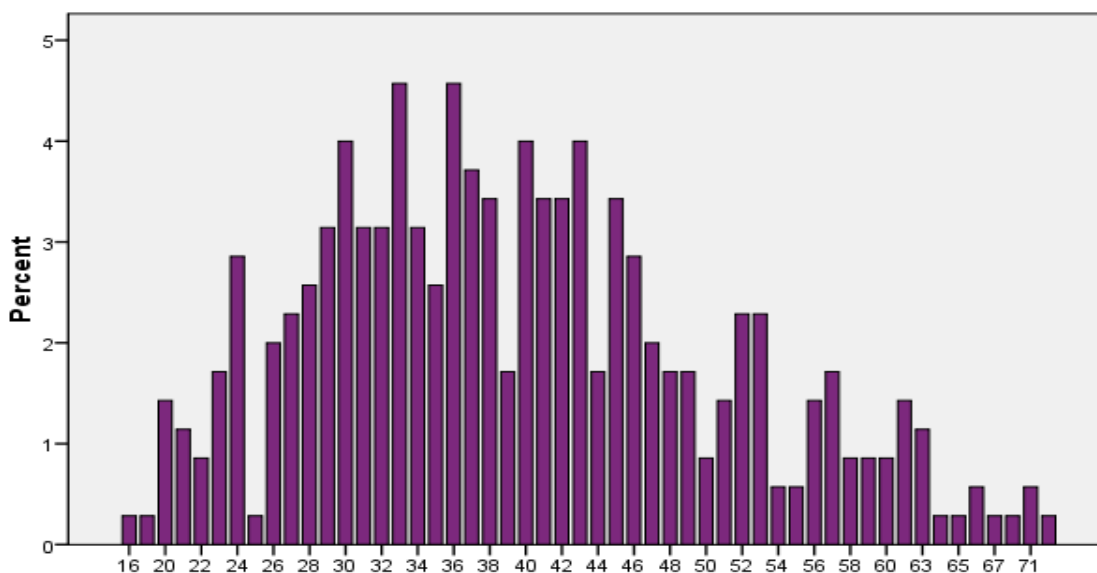


4. ¿Quién le apoyó?



5. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted?

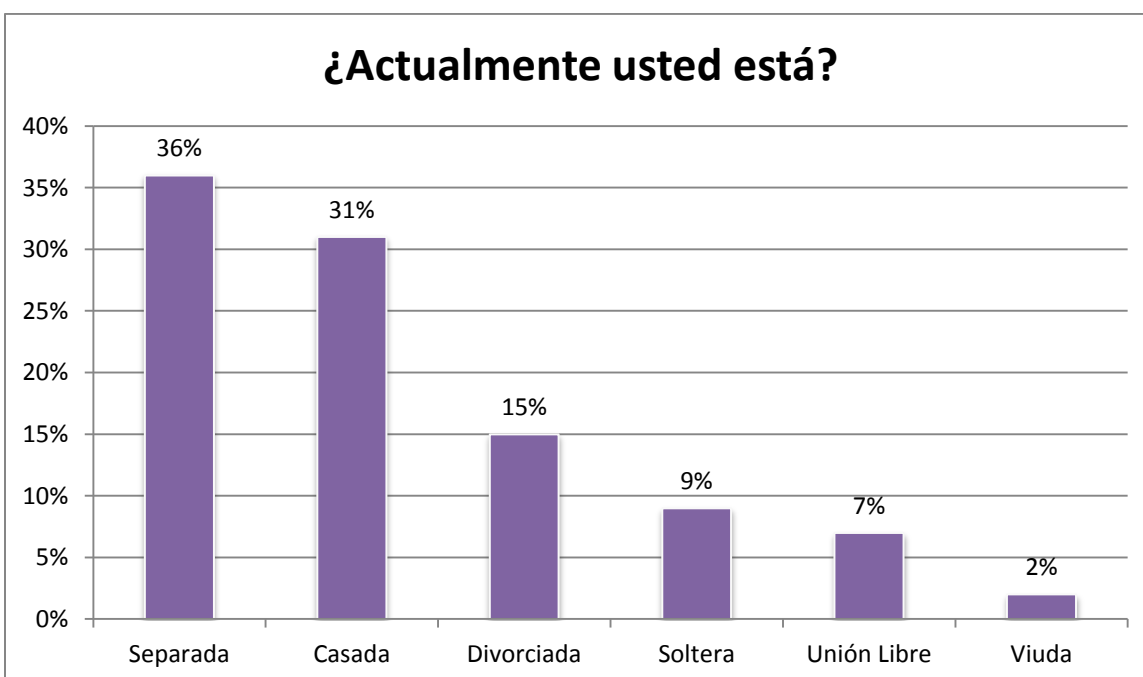
¿Cuántos años cumplidos tiene usted?



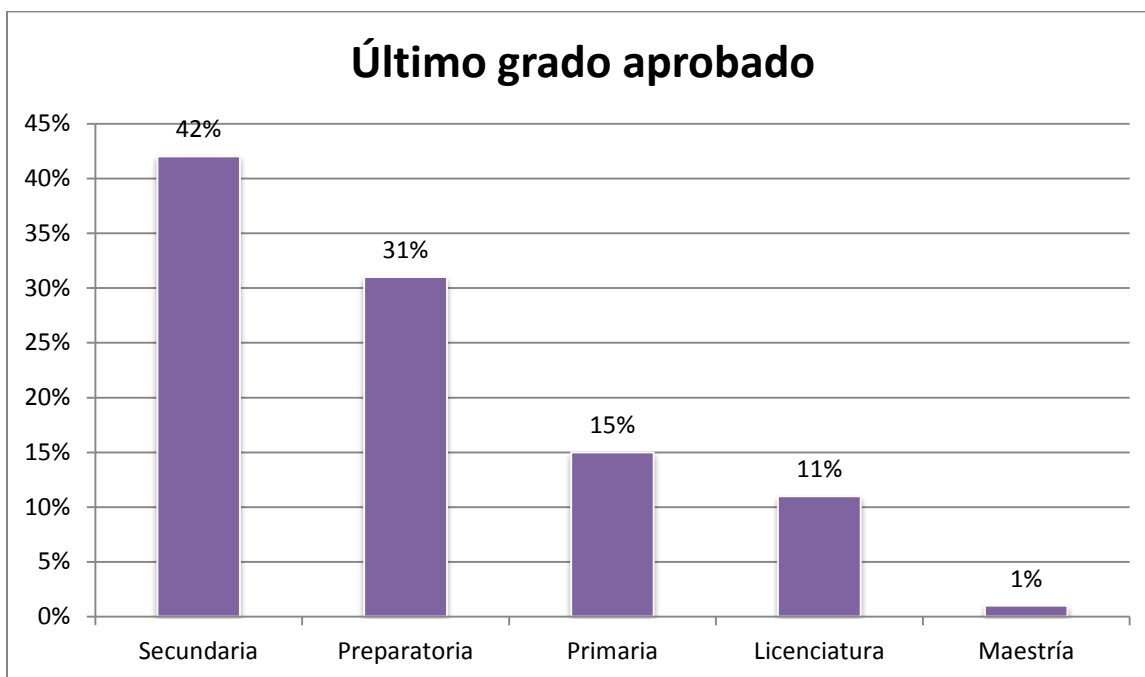
La edad promedio de las usuarias entrevistadas fue de 39 años, teniendo como edad mínima los 16 años y como edad máxima los 72 años.

6. ¿Actualmente usted está?

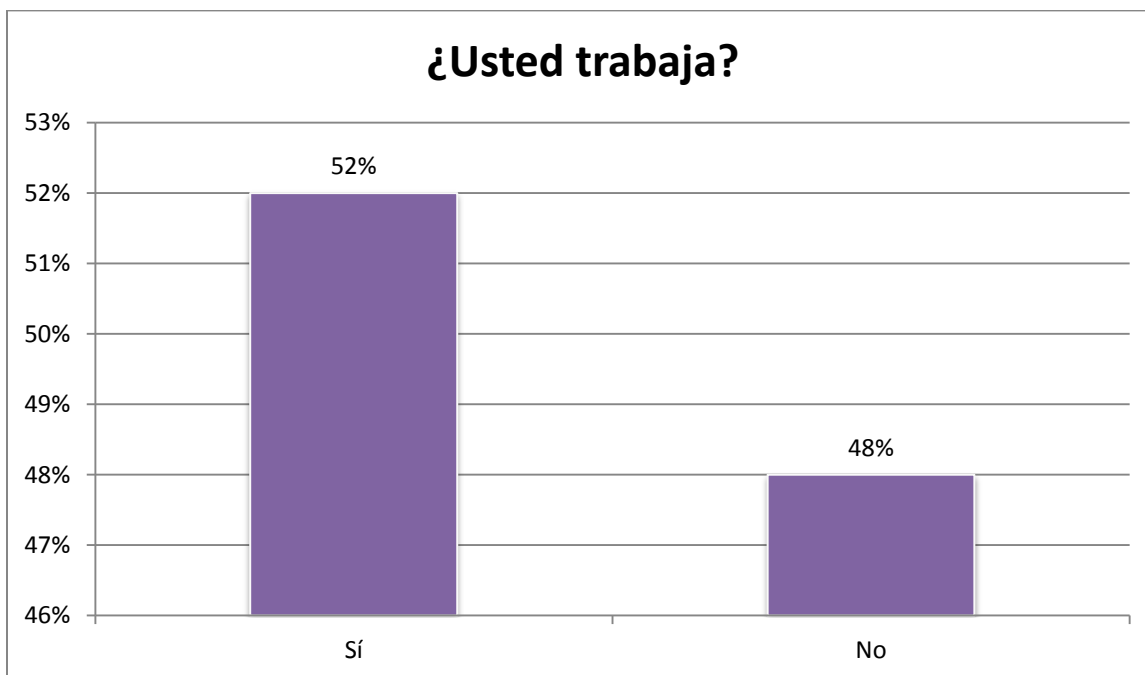
¿Actualmente usted está?



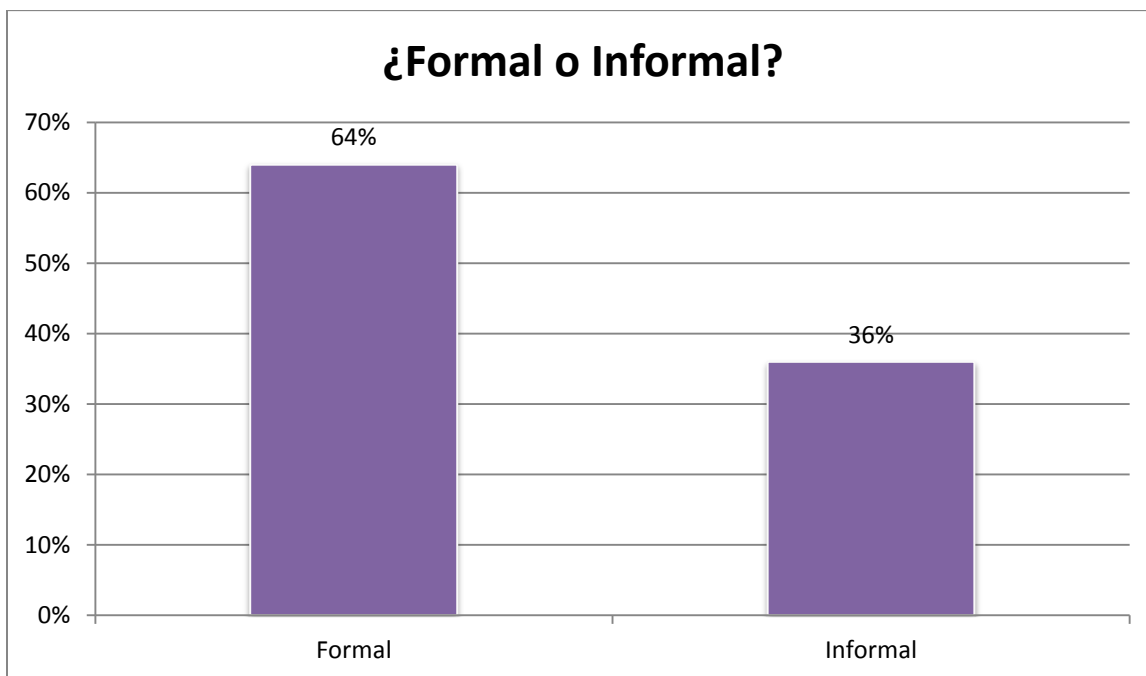
7. ¿Cuál fue el último grado que usted aprobó en la escuela?



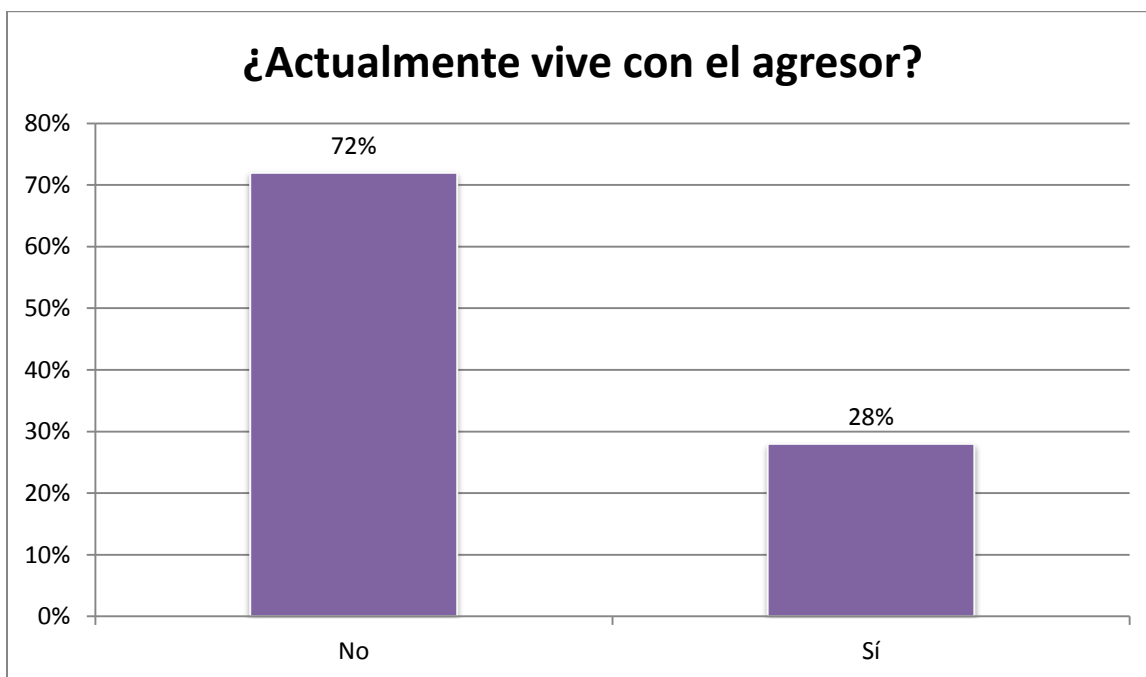
8. ¿Actualmente usted trabaja?



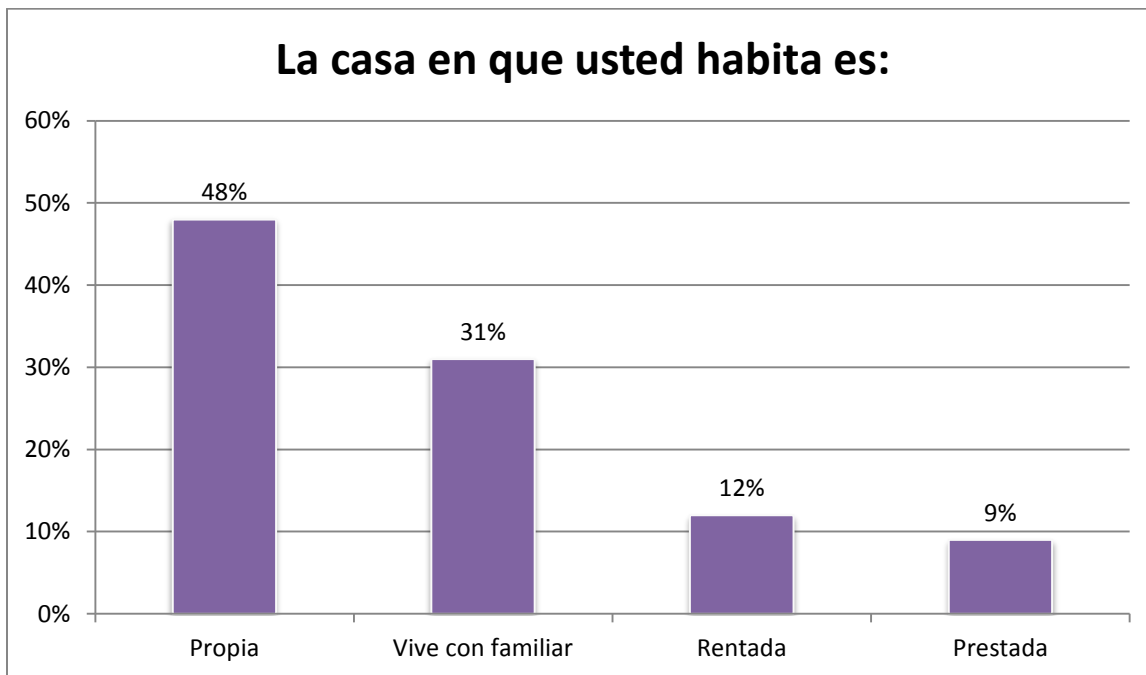
### 8.1. ¿Su trabajo es formal o informal?



### 9. ¿Vive actualmente con la persona con la que vivió el evento que motivó la atención de los equipos itinerantes?



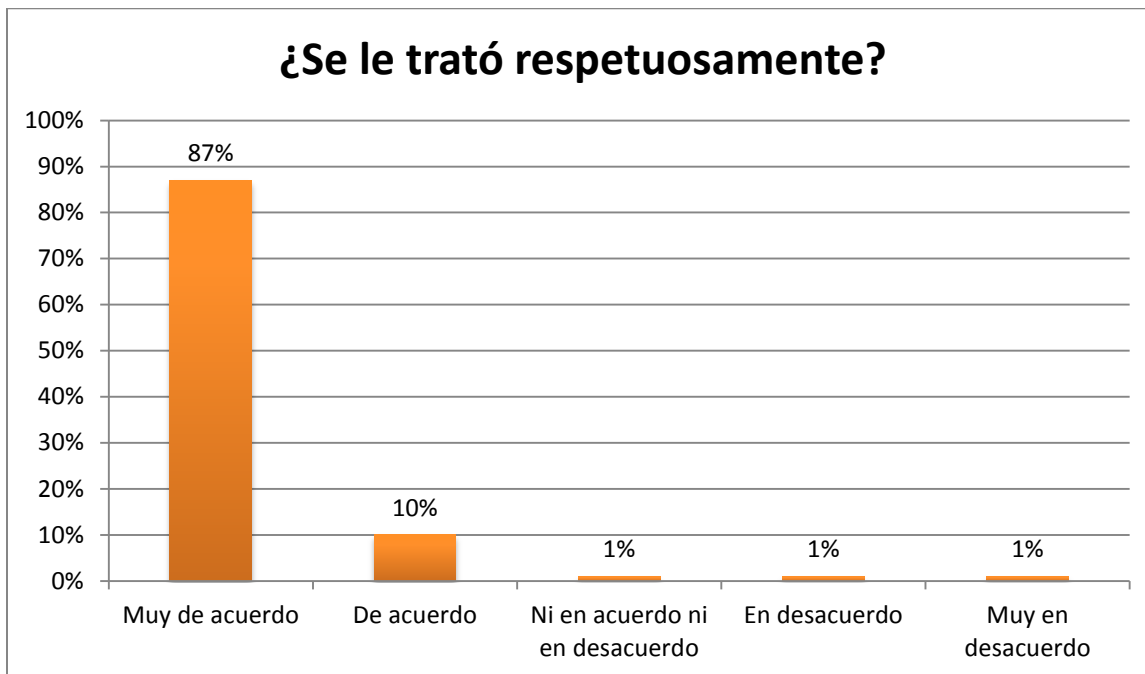
10. La casa en que usted habita es:



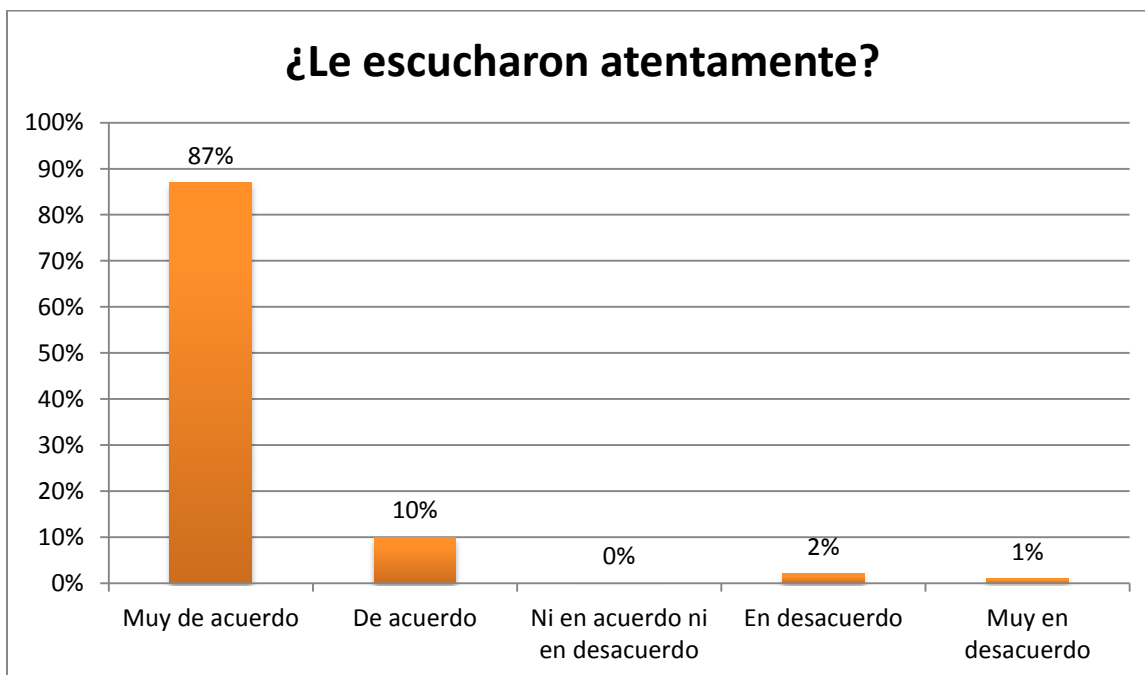


## 7.2. SECCIÓN DE ENTREVISTA INICIAL

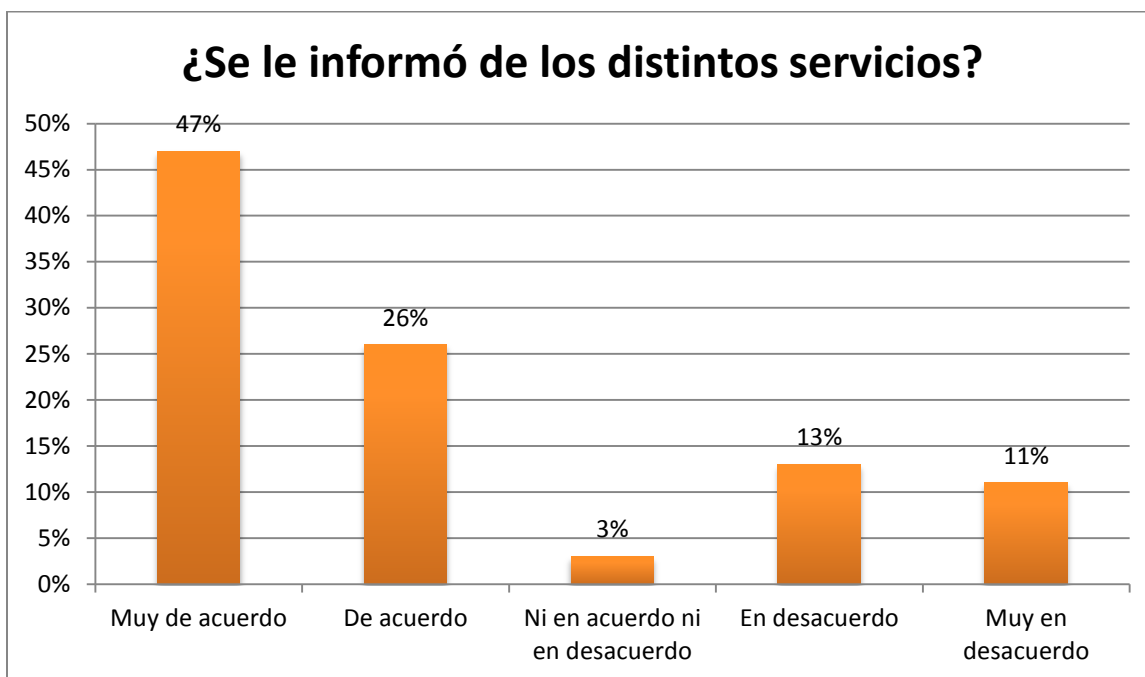
1. En todo momento se le dio un trato respetuoso.



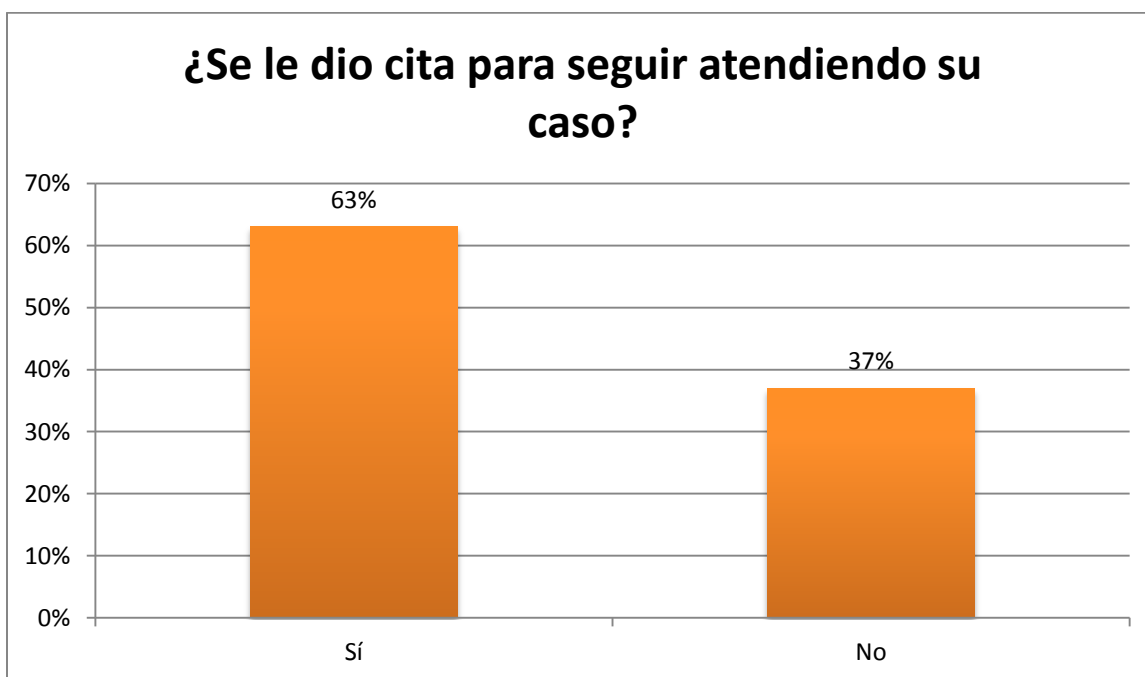
2. La persona que le atendió escuchó atentamente lo que necesitaba.



3. Se le brindó información sobre los diferentes servicios que se le podían proporcionar de acuerdo a su solicitud.

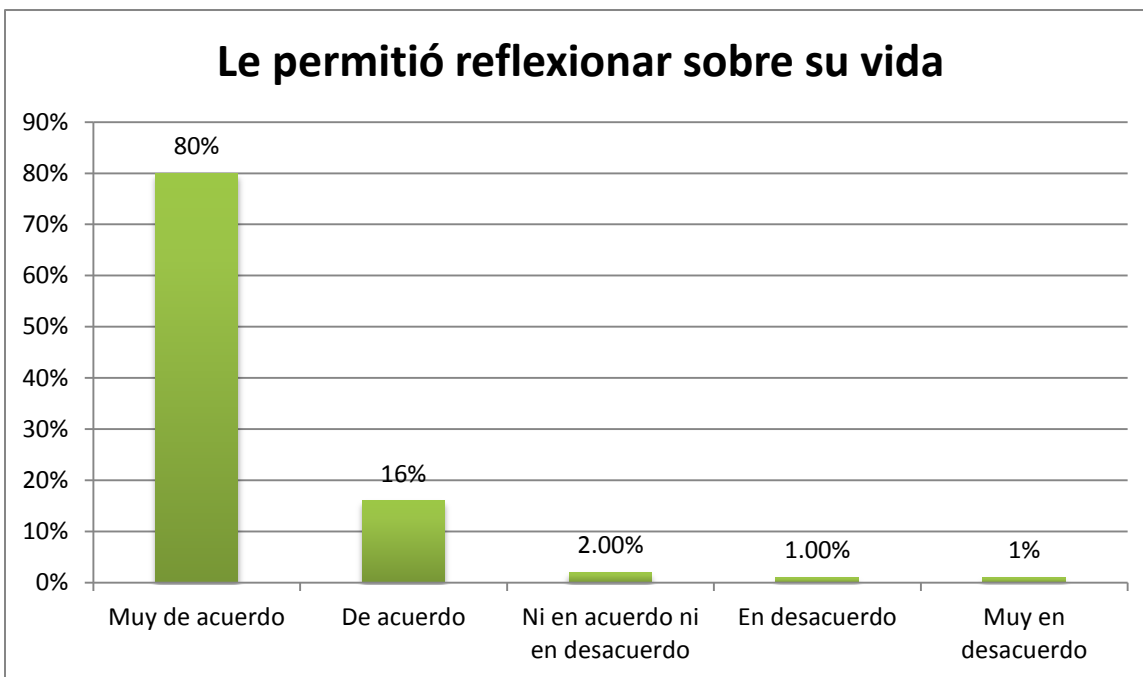


4. ¿Se le dio cita para seguir atendiendo su caso?

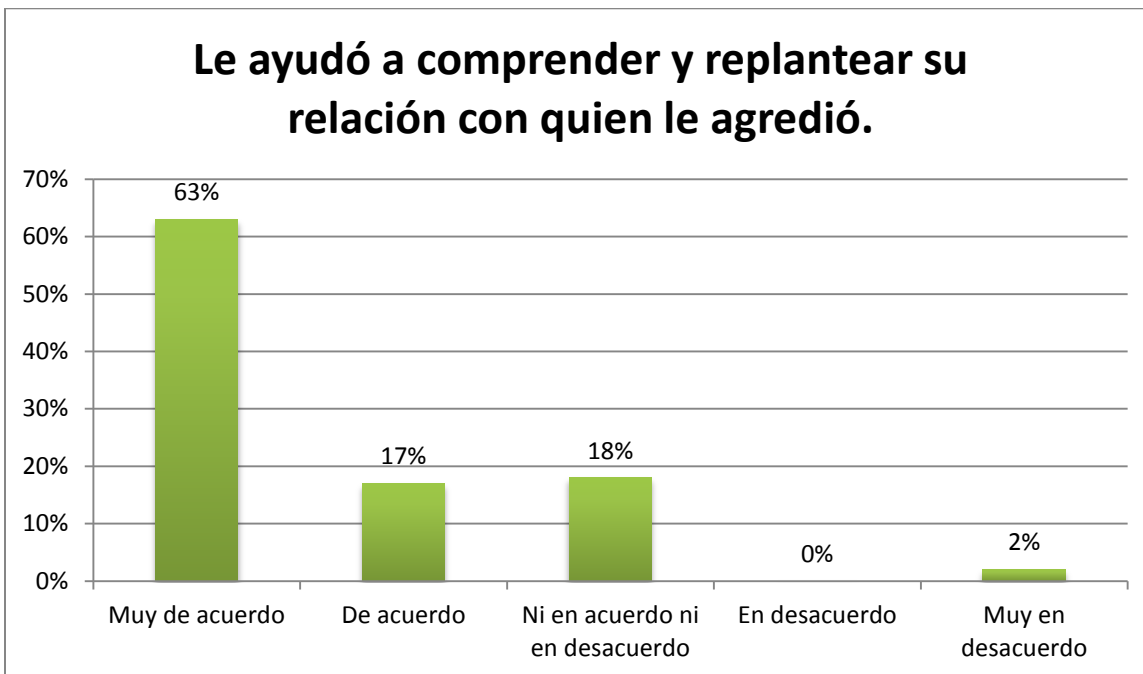


### 7.3. SECCIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

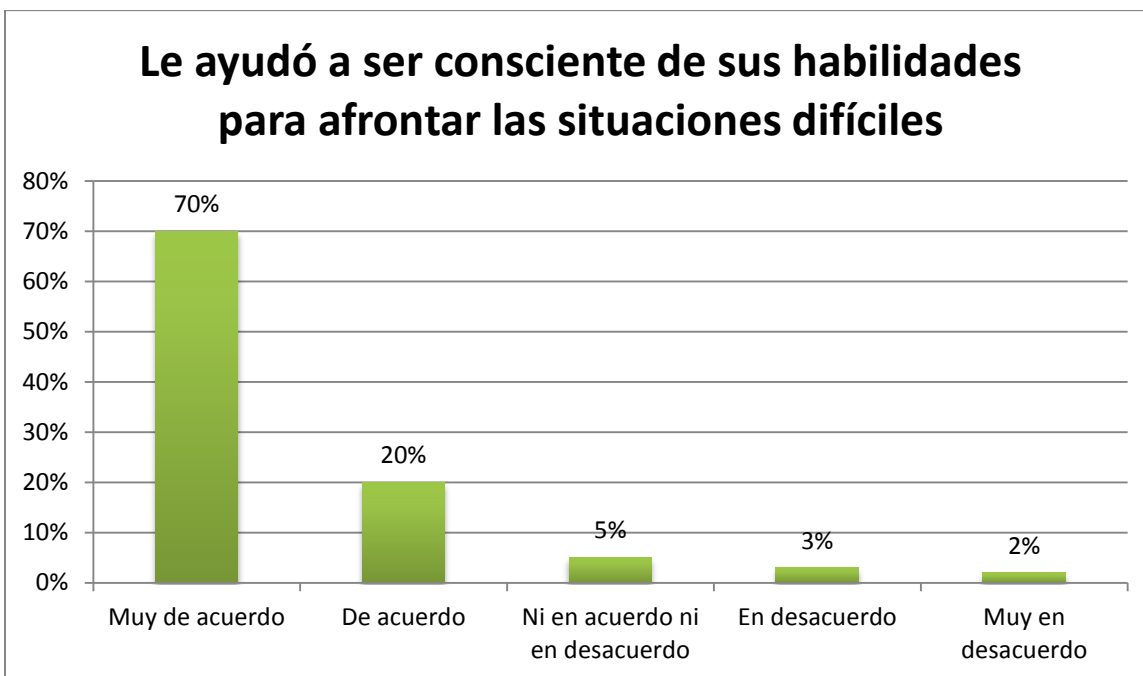
1. Le permitió reflexionar sobre su vida.



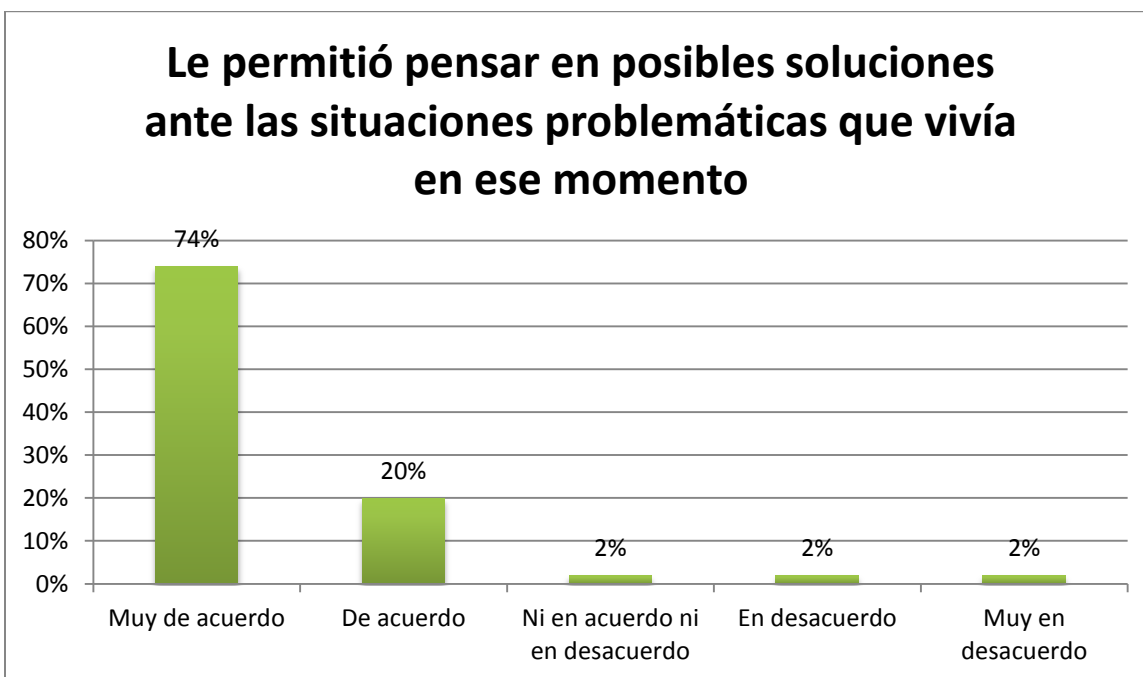
2. Le ayudó a comprender y replantear su relación con quien le agredió.



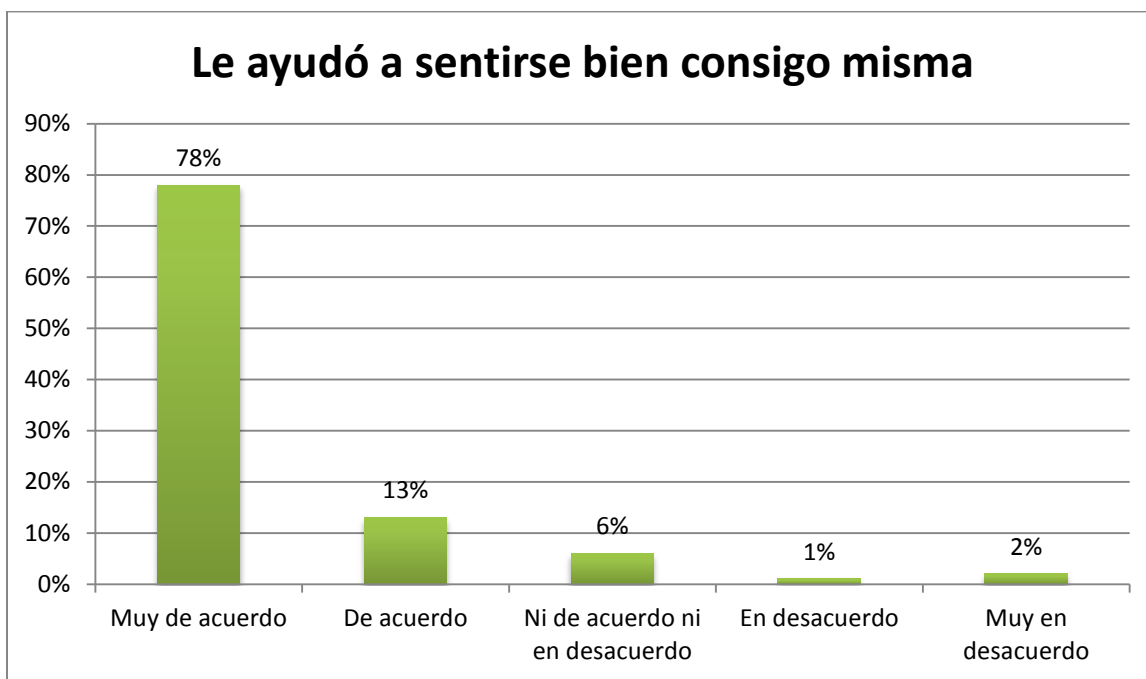
3. Le ayudó a ser consciente de sus habilidades para afrontar las situaciones difíciles.



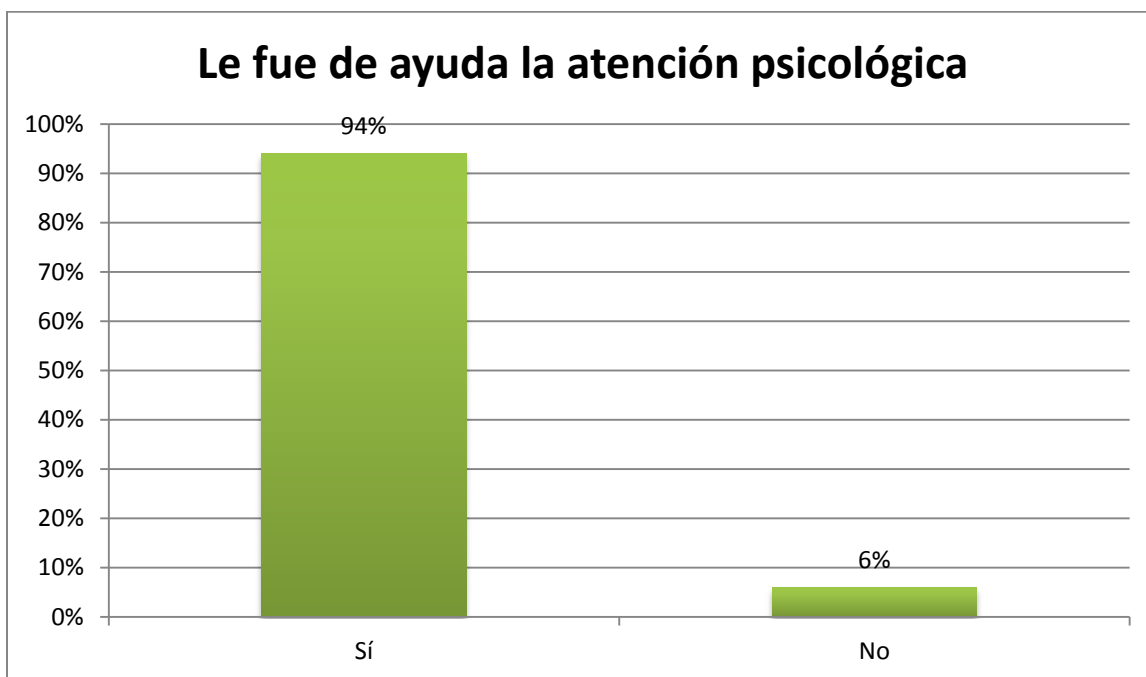
4. Le permitió pensar en posibles soluciones ante las situaciones problemáticas que vivía en ese momento.



5. Le ayudó a sentirse bien consigo misma.

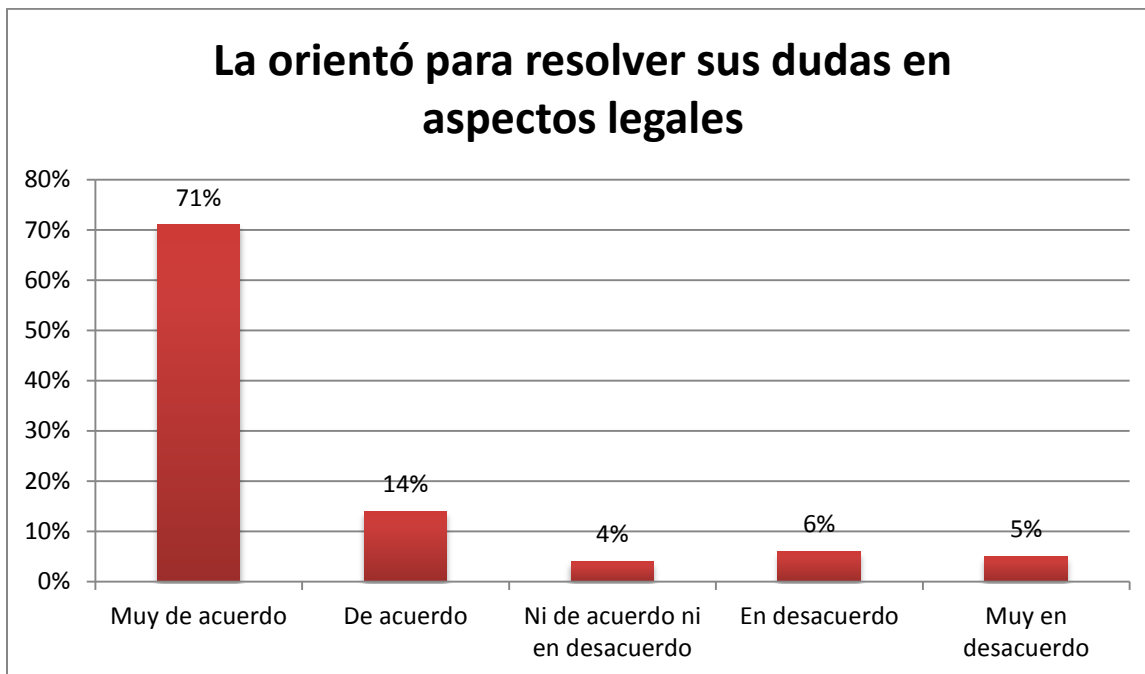


6. En general, le fue de ayuda la atención psicológica.

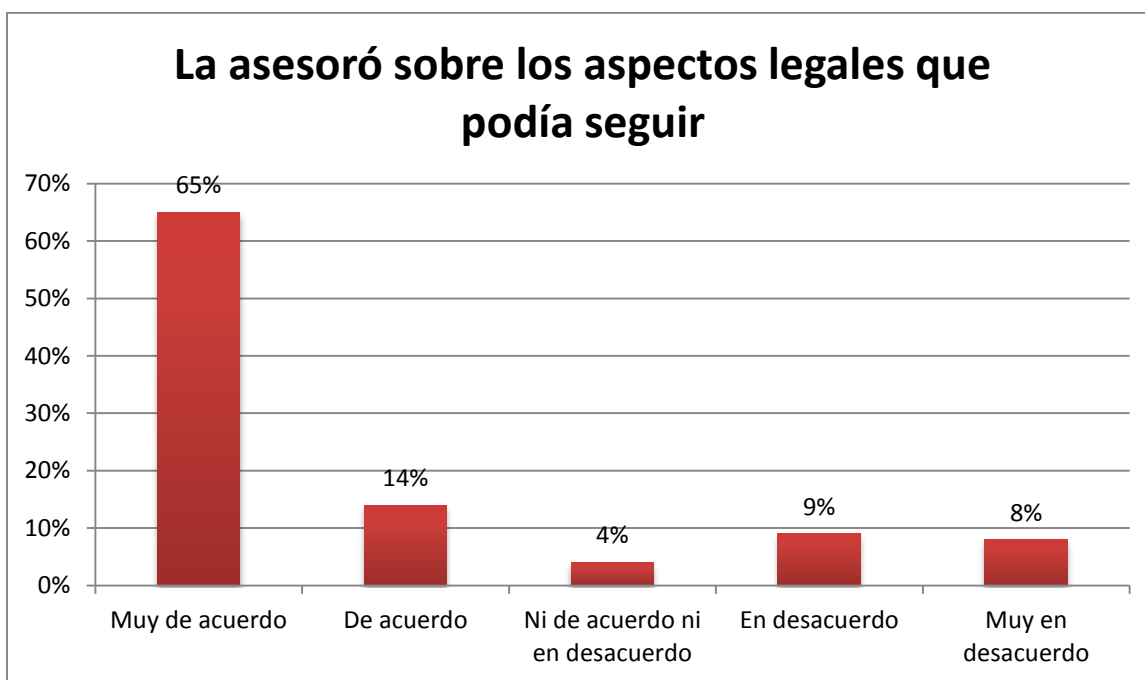


#### 7.4. SECCIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN JURÍDICA

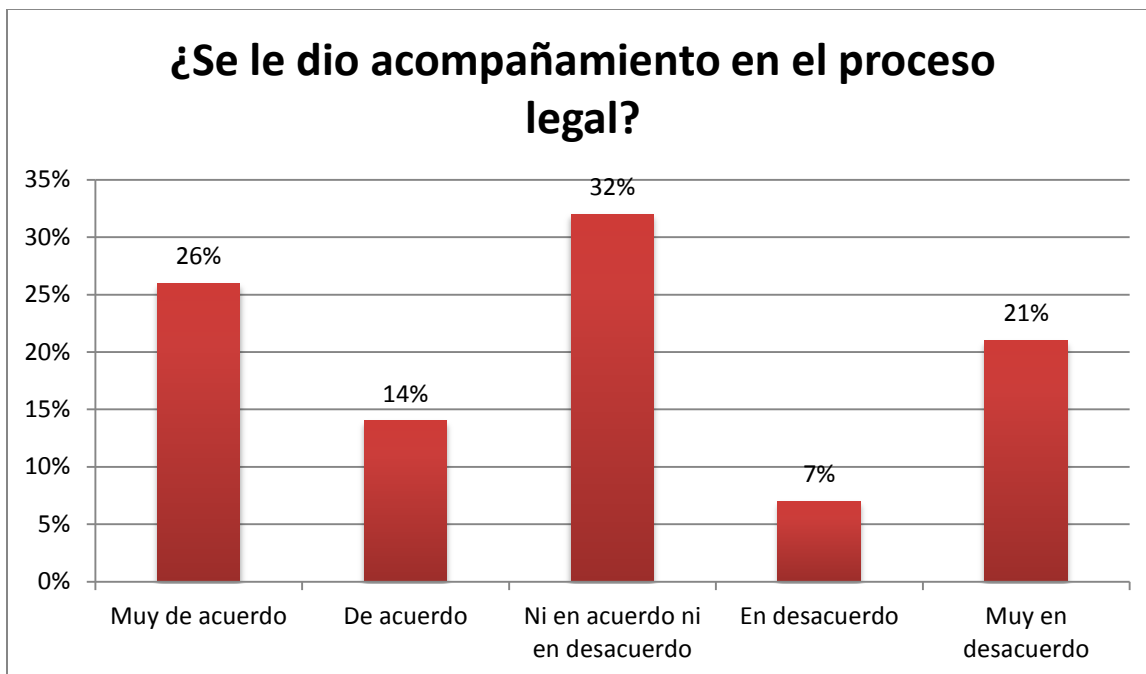
1. La orientó para resolver las dudas que tenía sobre algunos aspectos legales.



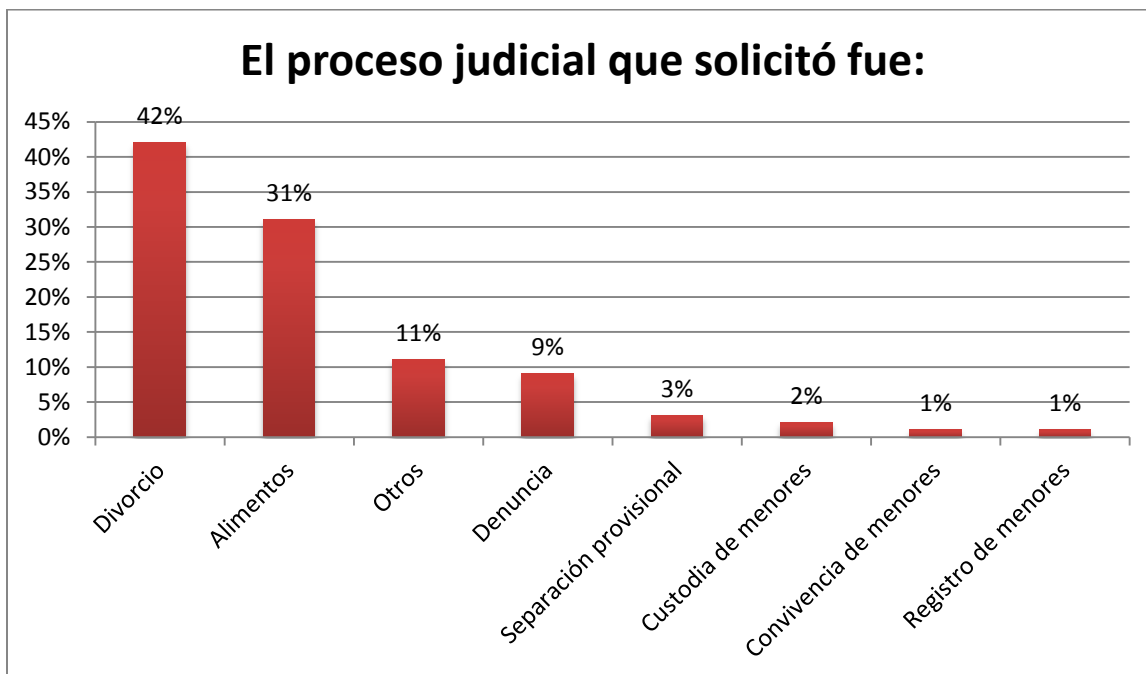
2. La asesoró sobre los procedimientos legales que podía seguir.



3. En el caso de que su solicitud fuera viable ¿se le dio acompañamiento en el proceso legal?

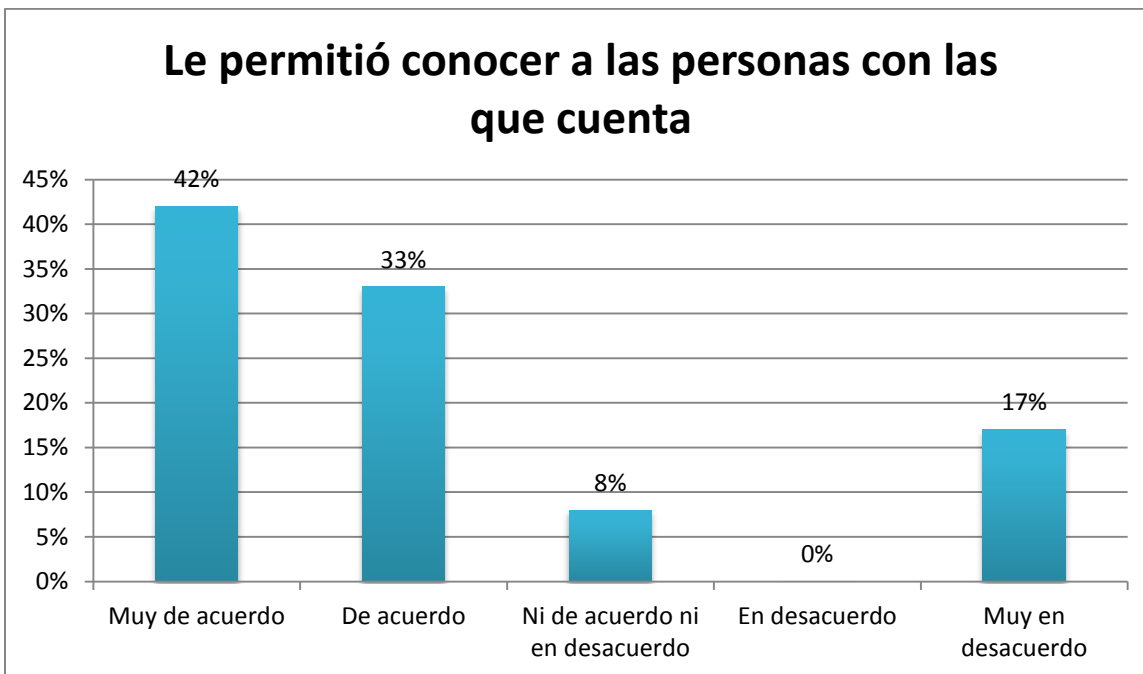


4. El proceso judicial que solicitó fue:

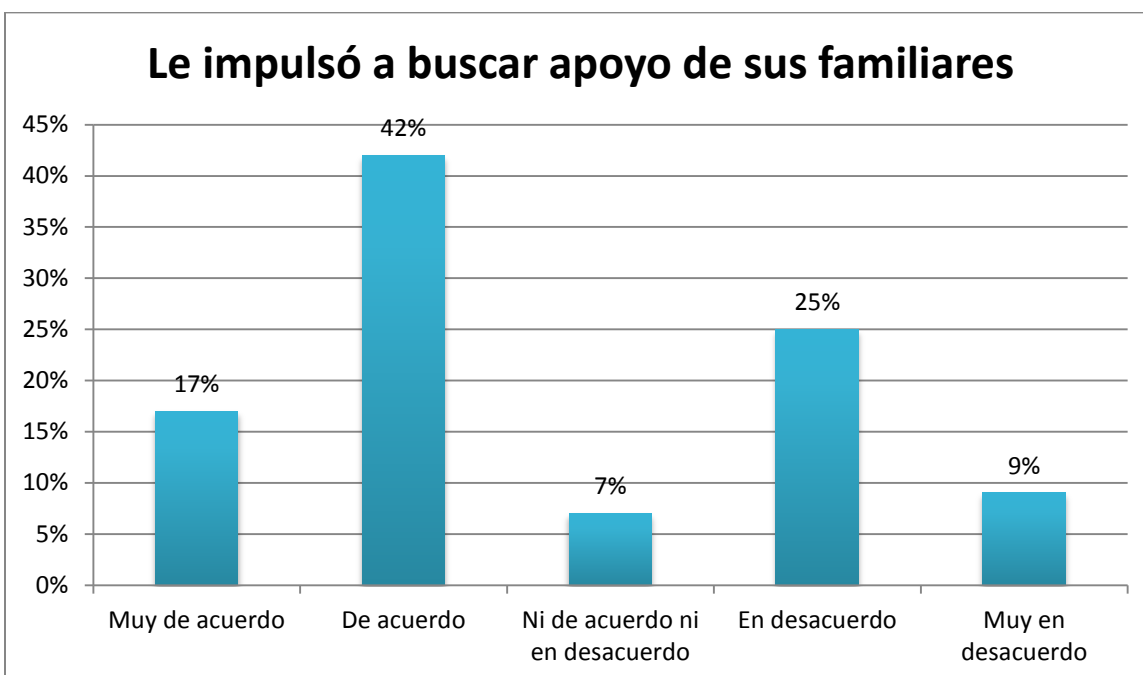


### 7.5. SECCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

1. Le permitió conocer a las personas con las que cuenta (familia, amiga(o)s, instituciones, etc.).

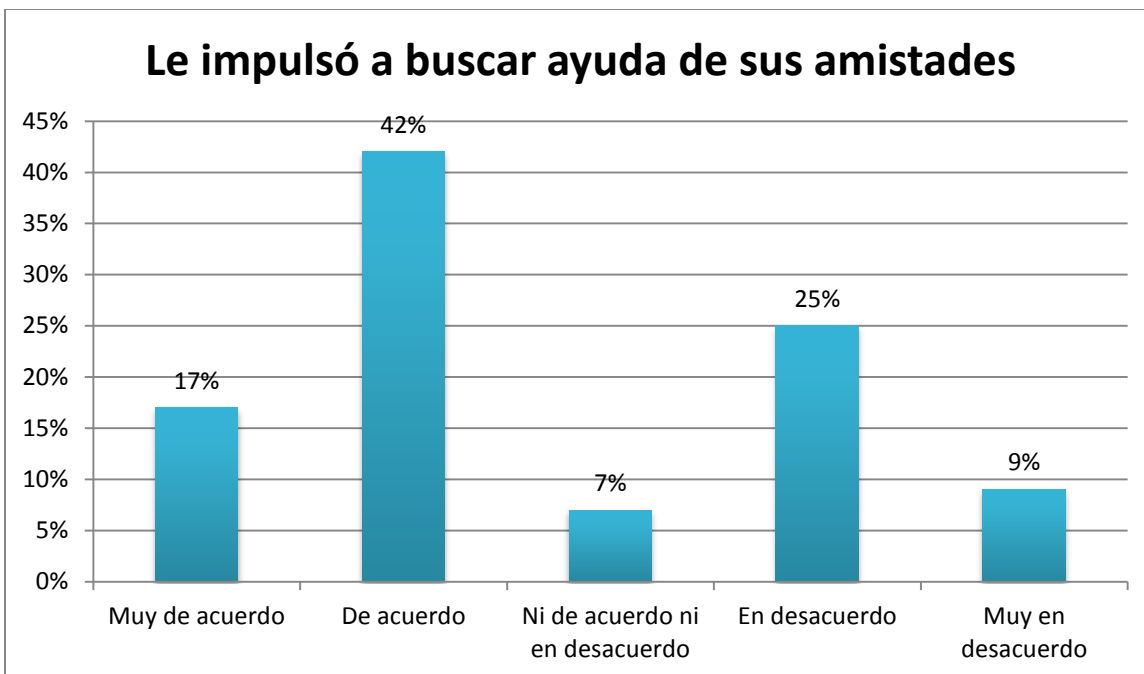


2. Le impulsó a buscar apoyo de sus familiares.

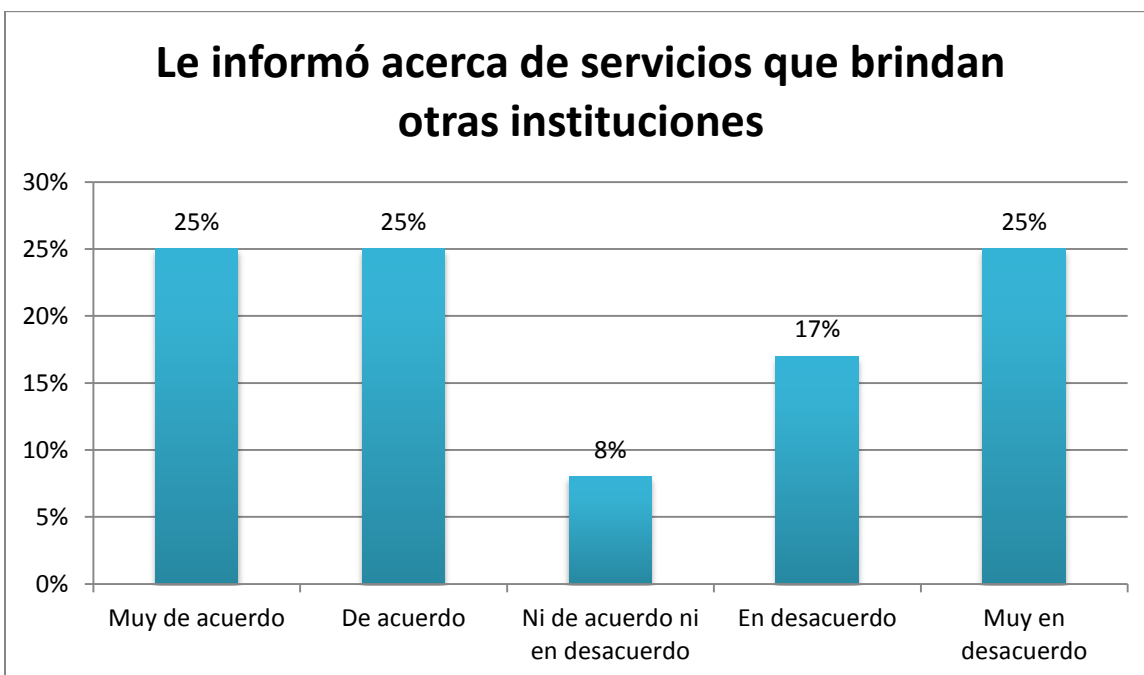




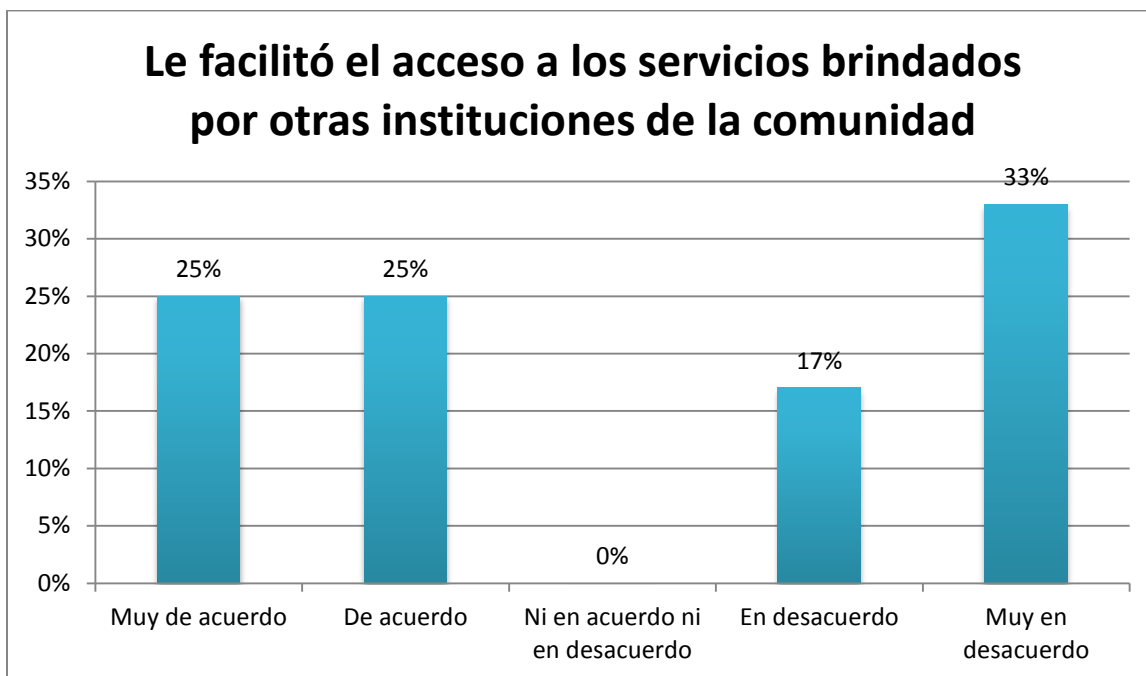
3. Le impulsó a buscar ayuda de sus amistades.



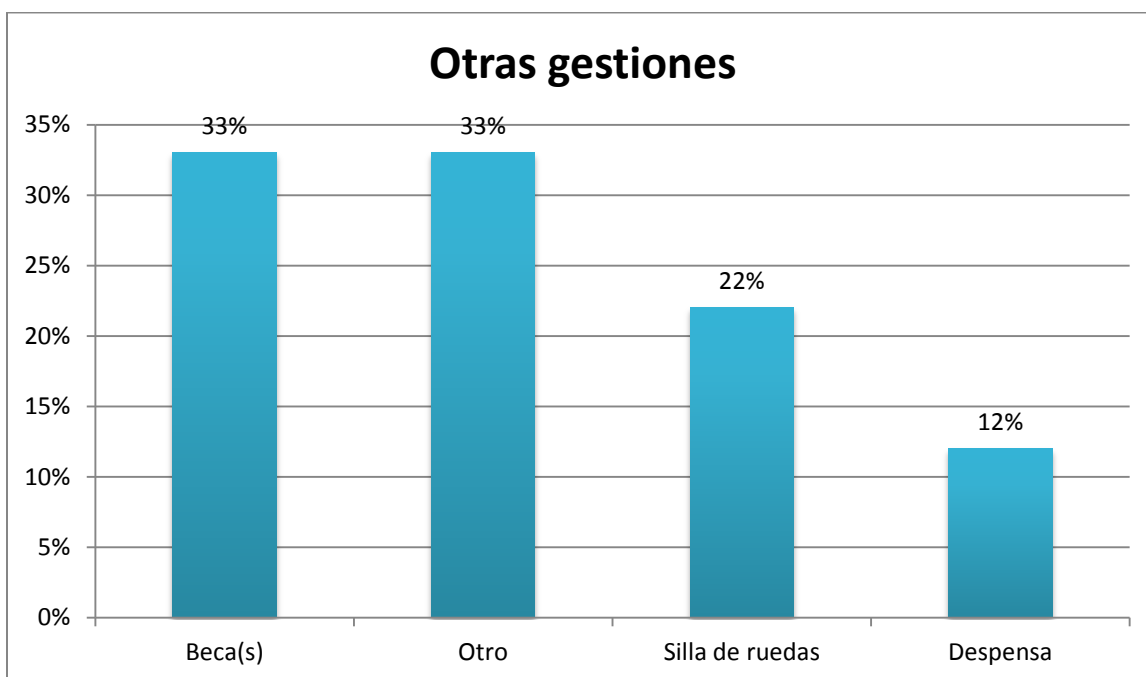
4. Le proporcionó información de utilidad acerca de servicios y programas ofrecidos por otras instituciones.



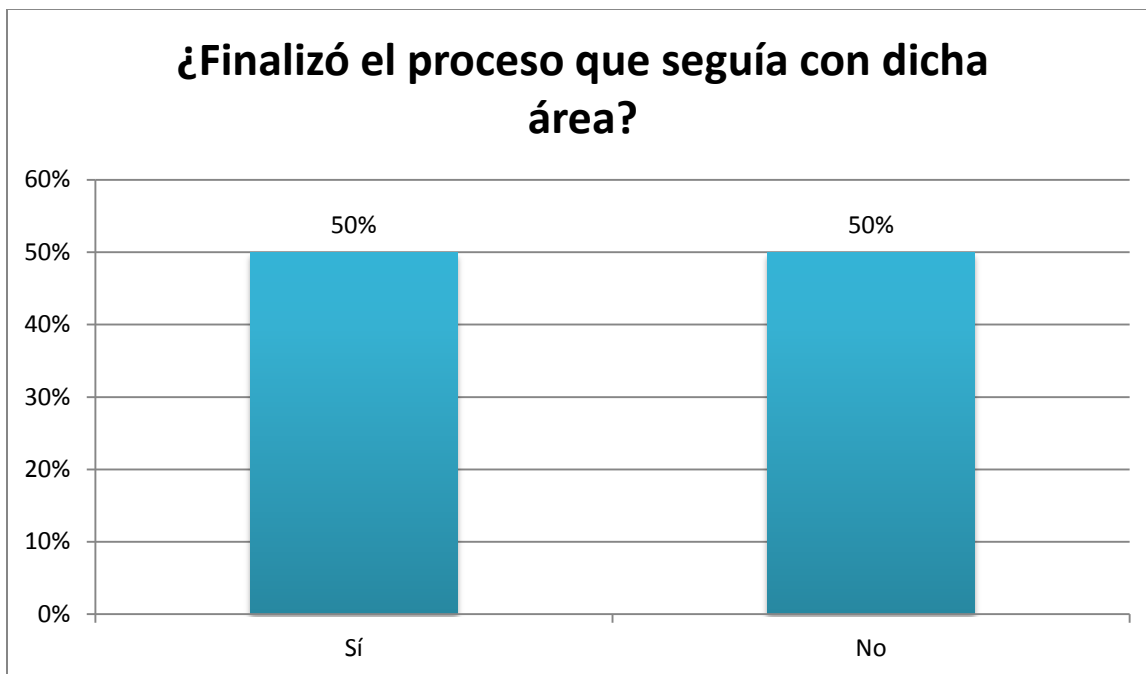
5. Le facilitó el acceso a los servicios brindados por otras instituciones de la comunidad.



6. En caso de haberlo requerido, le ayudó con la gestión de:

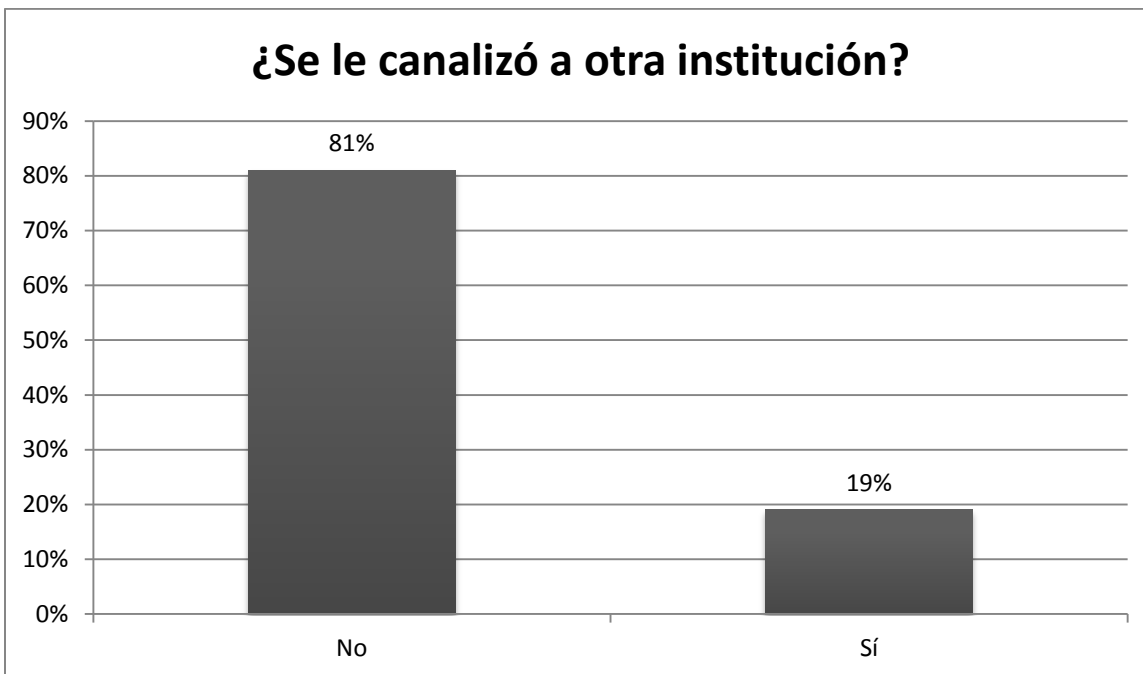


7. ¿Finalizó el proceso que seguía con dicha área?

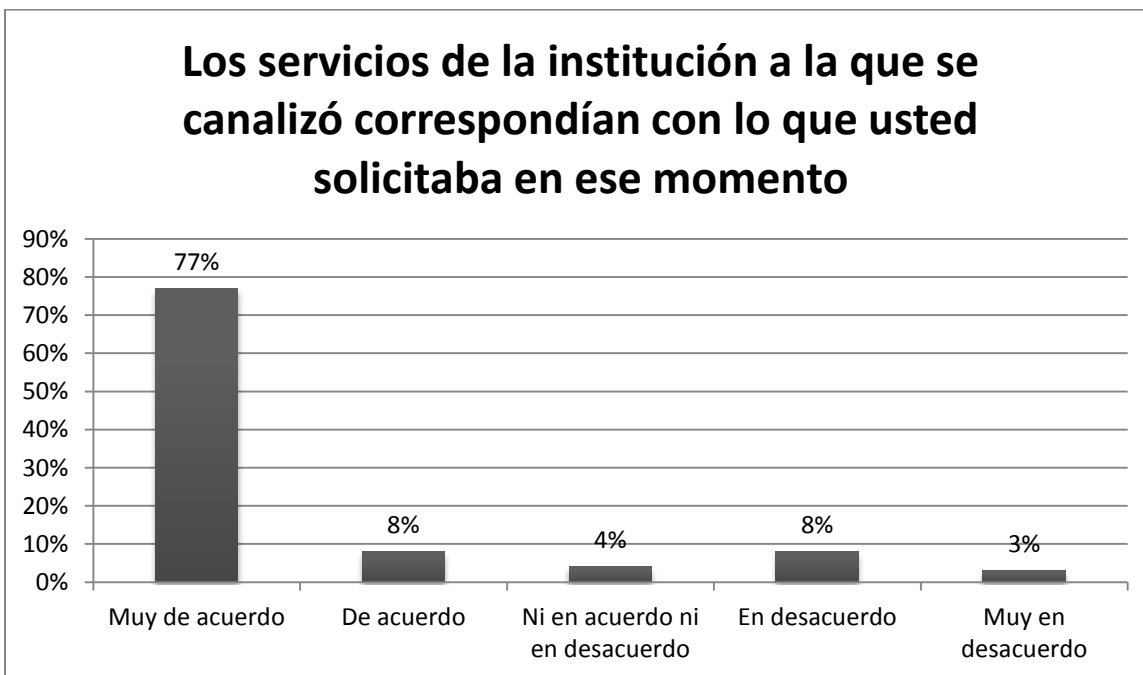


## 7.6. SECCIÓN DE CANALIZACIÓN

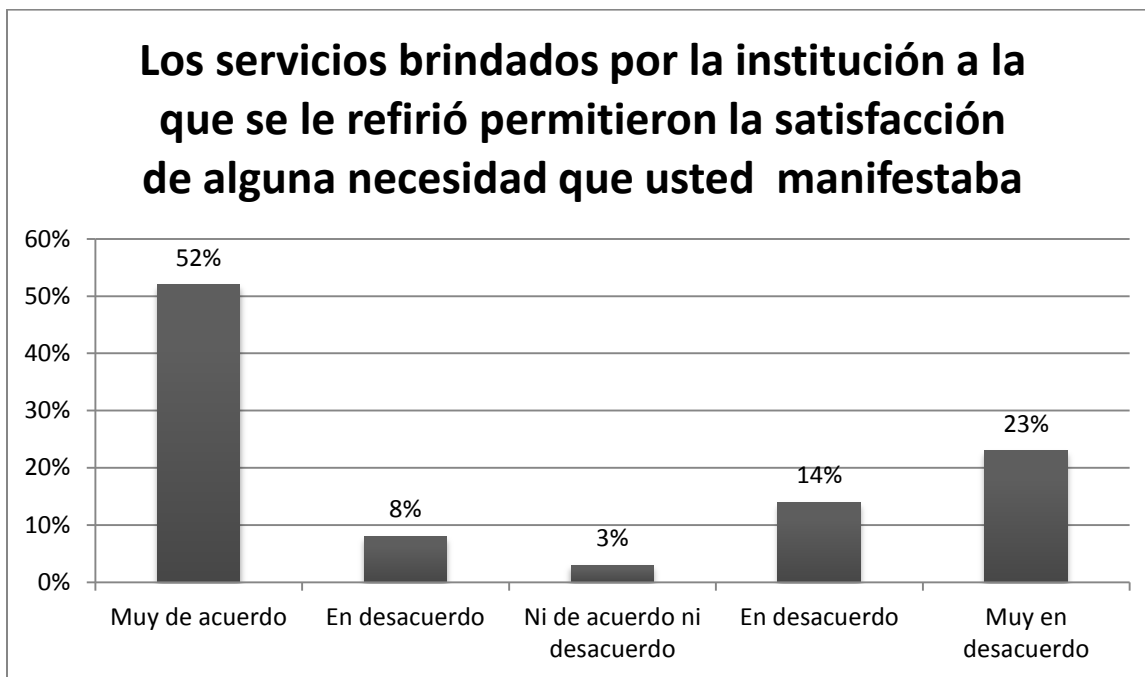
1. ¿Se le canalizó a otra institución para recibir la atención que solicitó?



2. Los servicios brindados por la institución a la que se le refirió correspondían con lo que usted solicitaba en ese momento.

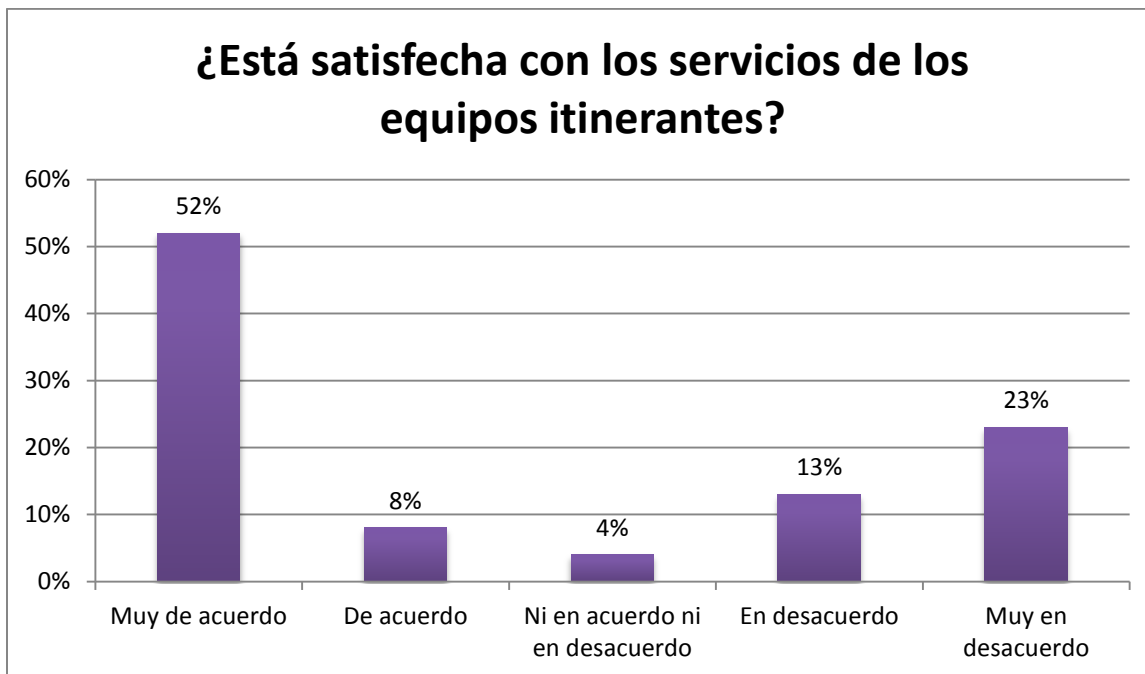


3. Los servicios brindados por la institución a la que se le refirió permitieron la satisfacción de alguna necesidad que usted manifestaba.

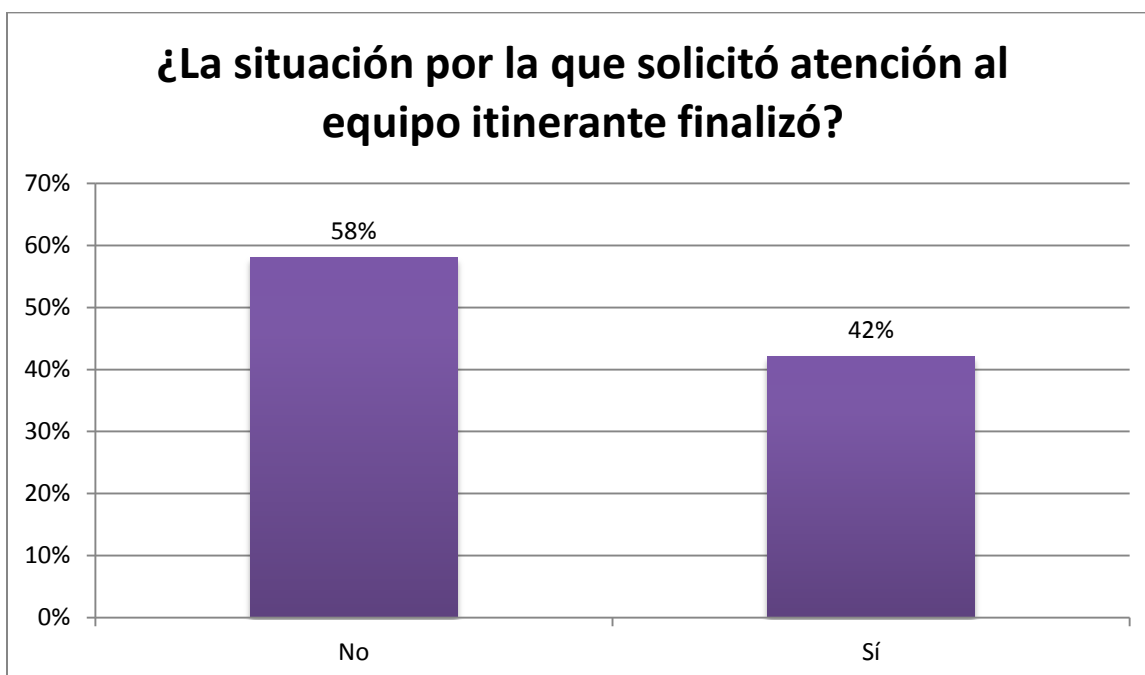


### 7.7. SECCIÓN DE PERCEPCIÓN GENERAL

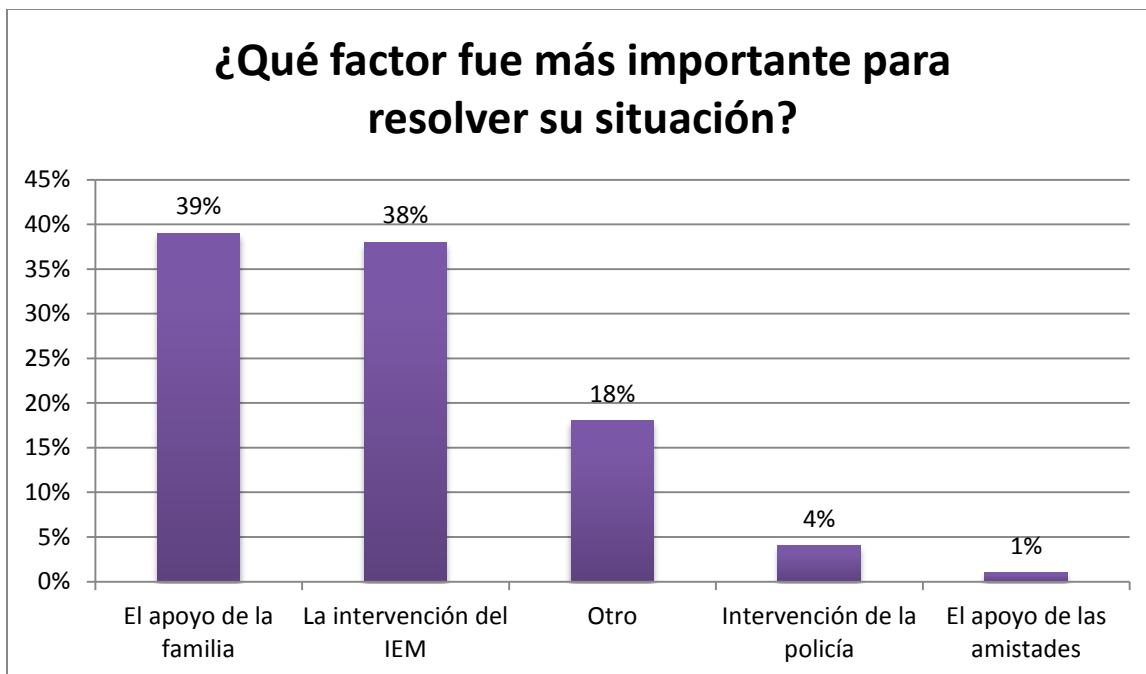
1. ¿Se encuentra satisfecha con los servicios ofrecidos por los equipos itinerantes del IEM?



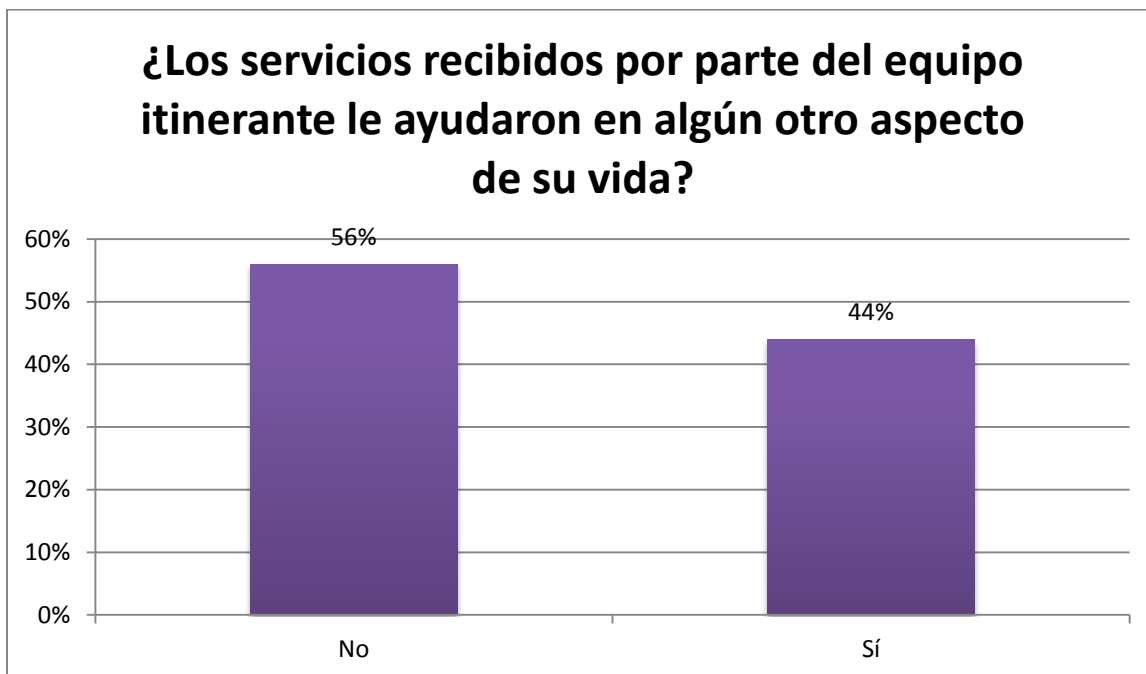
2. ¿La situación por la que solicitó atención al equipo itinerante finalizó?



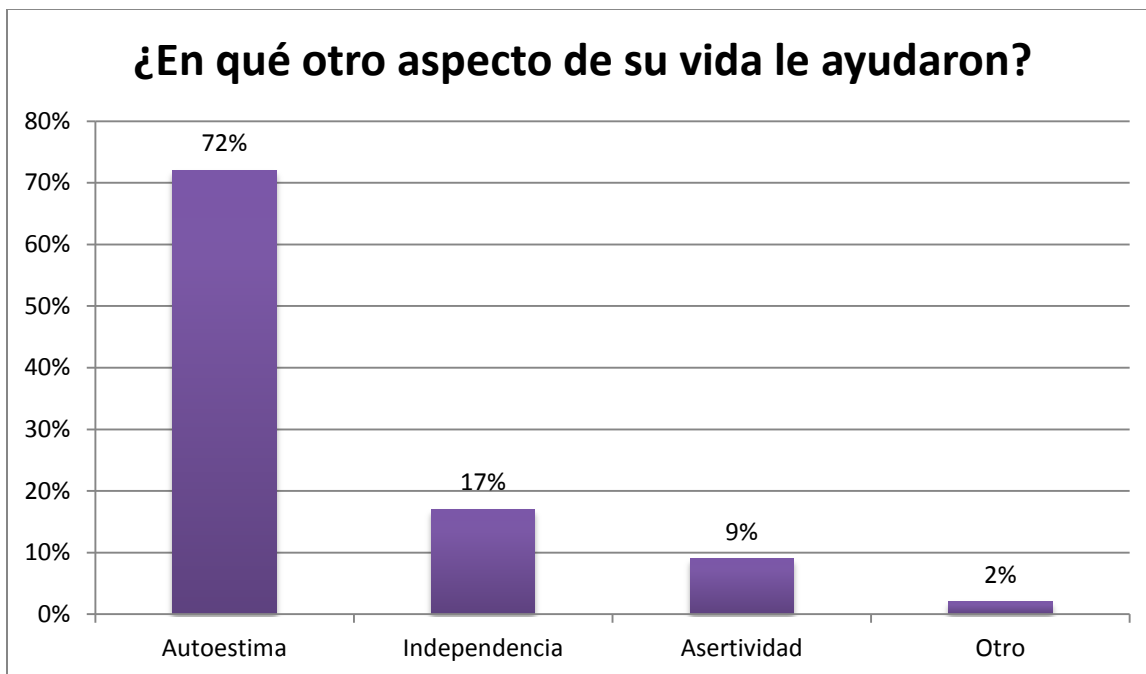
3. ¿Qué factor fue más importante para ayudarle a resolver su situación?



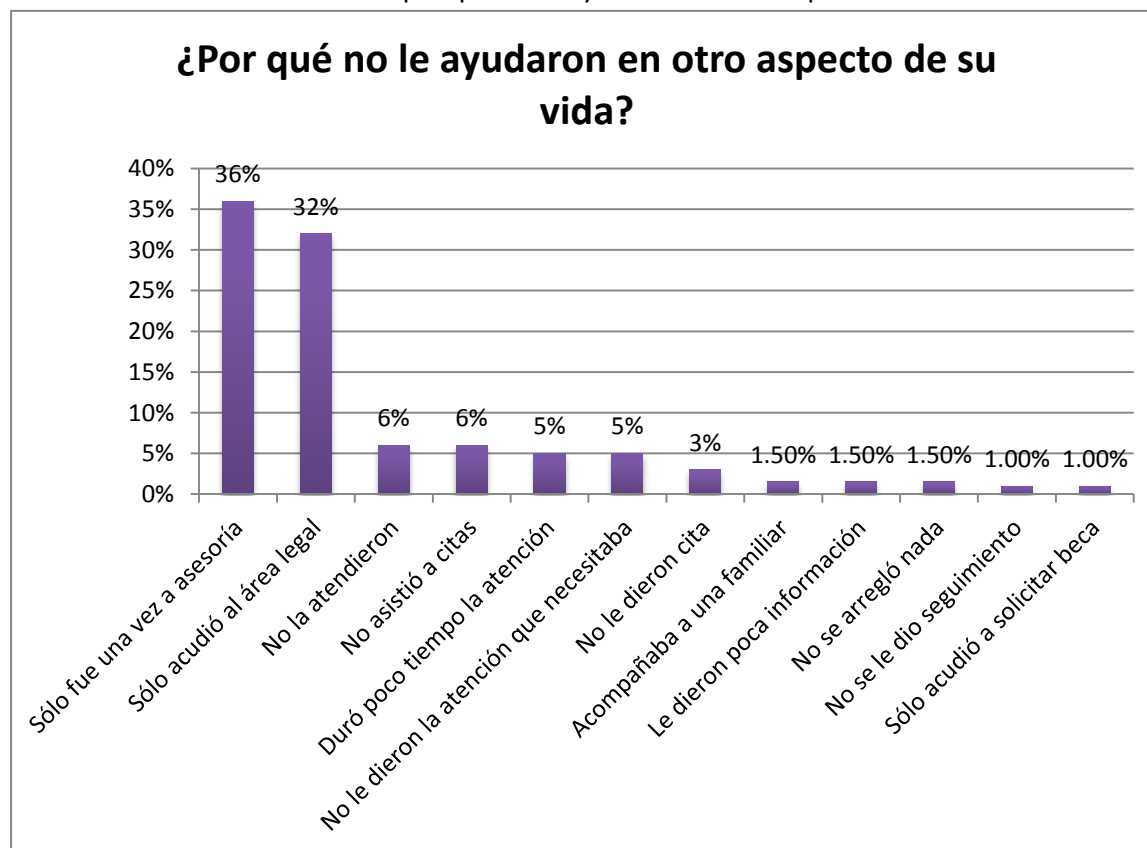
4. ¿Los servicios recibidos por parte del equipo itinerante le ayudaron en algún otro aspecto de su vida?



4.1. Si contestó sí a la anterior ¿en cuál aspecto de su vida le ha ayudado?

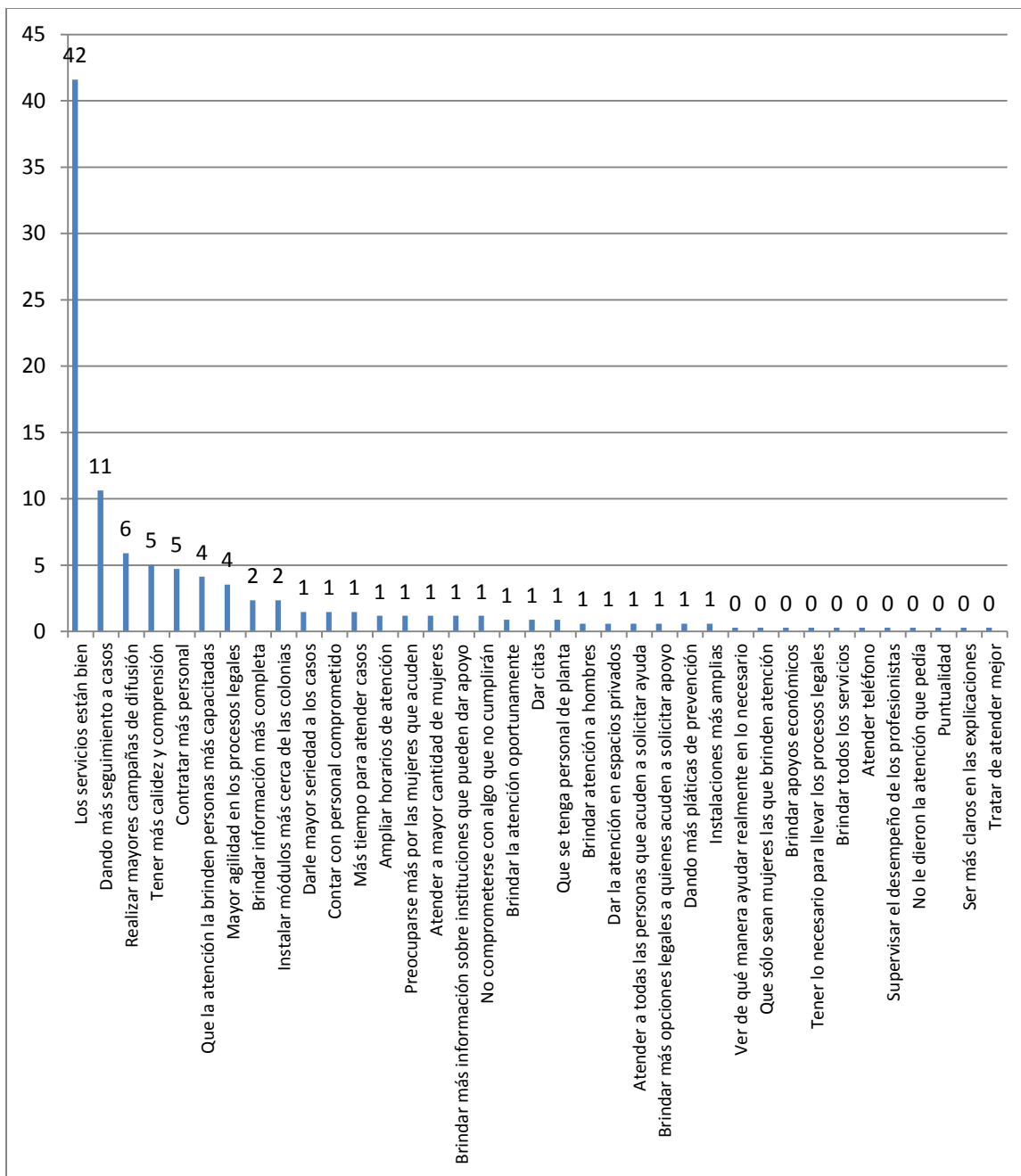


4.2. Si contestó no a la anterior ¿por qué no le ayudaron en otro aspecto de su vida?





5. ¿De qué manera cree usted que el IEM puede mejorar los servicios que ofrece?



## 8. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados mostrados con la aplicación del cuestionario a las usuarias de los servicios de los equipos itinerantes, estas han solicitado en su mayoría la atención legal, seguido de la atención psicológica y después la atención de trabajo social; además, han acudido a pláticas informativas y a solicitar la gestión de otros servicios. La importancia que tienen el área psicológica y de trabajo social en la resolución de las problemáticas de violencia radica en el fortalecimiento de las habilidades para el afrontamiento asertivo, así como en el reposicionamiento dentro de las redes sociales que la usuaria puede tener a su alcance; el reconocerse como su principal agente de cambio y el saber manejar su entorno social como estructura base para tener una seguridad en las acciones que desarrollará para seguir adelante, son aspectos que deben darse a conocer de forma clara como parte de los objetivos de estas dos áreas, el realizar esto es una forma de continuar apostando a la intervención integral de cada caso, sin dejar que la atención se convierta en una suerte de “lo que el cliente pida” y se transforme en “la estrategia de atención interdisciplinaria que la usuaria necesita”, esto implica una promoción constante de los servicios y de los alcances que las usuarias pueden llegar a tener con la intervención de dichas áreas. El hecho de que los servicios ofrecidos sean gratuitos es un factor determinante para que la principal área de atención solicitada sea la legal debido a los costos de los procedimientos que surgen en dicha área; el acercamiento que las usuarias tienen hacia alguna de las áreas de atención es una gran oportunidad para que puedan entrar en contacto con el resto de las áreas, por lo cual es fundamental que el personal de los equipos itinerantes informen a la usuaria que se le puede atender de manera interdisciplinaria, respetando siempre la decisión sobre los servicios que decida solicitar.

La estrategia de difusión generada a partir de las alianzas y acciones que los equipos itinerantes desarrollan en la zona de cobertura que les corresponde, ha influido para que aquellas personas e instituciones que recibieron información sobre los servicios del proyecto generen un efecto multiplicador, al replicar dichos datos de modo tal que puedan llegar a las mujeres en situación de violencia que a su vez acuden a solicitar los servicios de los equipos itinerantes. Sin embargo, el 64% de las usuarias mencionaron que nadie las apoyó en tomar la decisión de acudir a recibir la atención de los equipos itinerantes, o sea que la labor de aquellos conocidos e instituciones fue vista como meramente informativa sin contemplar aún algún grado de implicación en cuanto a la intervención con la usuaria. Además, el hecho de que dentro de una relación violenta el agresor con sus acciones de sometimiento

no permite que la mujer pueda desarrollarse en diversos ámbitos, uno de ellos el de las relaciones sociales, provoca que las mujeres se aíslen de su entorno familiar y social cercano por lo que les resulta difícil identificar a aquellas personas, instancias o acciones que le pueden servir de apoyo para salir de su situación de violencia. Las usuarias que decidieron acudir a solicitar los servicios de los equipos itinerantes, manifestaron que recibieron el apoyo de su entorno familiar cercano, amigas y madre, alrededor de un 12% hizo referencia a personal de alguna instancia de gobierno incluidos los equipos itinerantes, por lo que el ámbito privado es el que actúa de forma determinante para que la usuaria pueda solucionar su situación de violencia, y esto hace necesario establecer estrategias de acción que se encuentren dirigidas a aquellas personas que acompañan a la usuaria durante su proceso para vivir una vida libre de violencia, y así reciban información sobre qué pueden hacer ellas para apoyar a la usuaria, comprender por qué es tan importante su apoyo y determinar el rol que deben cumplir en dicho proceso. Pocas personas se enteraron de los servicios a través de los medios de comunicación, la razón es que no se cuenta en los municipios con periódicos, revistas, estaciones de radio locales, la estrategia funciona mucho mejor de boca en boca, por lo cual existe la oportunidad de diseñar e implementar una estrategia de difusión anticipada a los servicios y que, además, vaya de la mano con la promoción que realizan los equipos itinerantes en campo, para que así más mujeres puedan ser beneficiadas por los mismos. Se puede informar los servicios a través de perifoneo, volanteo, spoteo en estaciones de radio locales existentes, pinta de bardas, carteles, mantas o lonas para la ubicación de los servicios de atención.

La edad promedio de las usuarias entrevistadas fue de 39 años, teniendo como edad mínima los 16 años y como edad máxima los 72 años. La mayoría actualmente se encuentran separadas, le sigue quienes están casadas, después las divorciadas y a continuación quienes están en unión libre. El 72% de todas las entrevistadas no vive con el agresor que originó la situación de violencia por la que acudió con el equipo itinerante, aunado a que el principal procedimiento jurídico que llevó a cabo el área legal de los equipos itinerante fue el divorcio, es posible decir que las usuarias han realizado acciones determinantes que han influido en su futuro, buscando el terminar su relación de pareja con el agresor como una forma de interrumpir el ciclo de la violencia en el que se encontraban, y es donde se vuelve determinante la intervención del área legal de los equipos itinerantes al ofrecer una certeza jurídica a las usuarias, estando de acuerdo o muy de acuerdo con el tipo de asesoría y orientación legal recibida por parte del personal del área legal de los equipos itinerantes. Al preguntarles sobre el acompañamiento legal que

recibieron el 40% manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo con el mismo, el 32% se manifestó de manera neutral y el 28% se mostró en desacuerdo y muy en desacuerdo con este servicio. El porcentaje que se manifestó de forma neutral con el acompañamiento legal se encuentra ligado a aquellas usuarias que sólo asistieron una o pocas veces a recibir asesoría sin llegar a iniciar algún procedimiento jurídico y al hecho de que se desistieron de seguir con tales procedimientos. Dentro de las razones por las cuales las usuarias se manifiestan en desacuerdo por el acompañamiento recibido se encuentra el que hayan sido canalizadas a otras instancias debido a la conclusión del proyecto o a que su situación se salía de la problemática a la cual está enfocada el proyecto, también se manifestaron en desacuerdo debido a los tiempos que se deben cumplir en los procesos legales lo que provoca que depositen su frustración en el personal del equipo itinerante, así mismo se encuentran aquellas razones donde las usuarias sintieron no haber sido asesoradas correctamente y quienes que comentaron que es poco el tiempo que le dedicaron a su caso o que no encontraban al personal del área legal porque estaba en juzgados. La fuerte carga de trabajo que existe en el área legal generada a partir del cumplimiento de las metas de casos atendidos y de los servicios ofrecidos es una situación que también debe tomarse en cuenta para lograr una plena satisfacción del acompañamiento legal a las usuarias y en general para todas las acciones de las tres áreas.

En cuanto a la entrevista inicial, las entrevistadas mencionaron que se les trató de forma respetuosa, las escucharon atentamente, y la mayoría coincide en que le dieron información completa de los servicios que ofrecen los equipos itinerantes. El 37% mencionó que no se le dio cita en la entrevista inicial para continuar con su caso, ya que sólo acudió a solicitar información y asesoría sobre la situación que estaba pasando.

El área de atención de psicología permitió que las entrevistadas pudieran reflexionar sobre su vida, además de que les ayudó a comprender y replantear su relación con quienes les agredió; ayudándoles a ser conscientes de sus habilidades para afrontar las situaciones difíciles, propiciando el pensar en posibles soluciones ante las situaciones problemáticas que vivía en ese momento; ayudándole a sentirse bien consigo misma. En general, las mujeres entrevistadas que acudieron a la atención psicológica mencionan que sí les fue de utilidad.

La mayoría de las entrevistadas tienen como último grado de estudios la secundaria, le sigue preparatoria y después primaria; y un poco más de la mitad de las mismas cuenta con un empleo formal, el resto no trabaja. Es en estas situaciones donde se hace necesaria una vinculación para el trabajo desde el área de trabajo social, que permita el desarrollo pleno de las mujeres hacia el alcanzar el bienestar que requieren. En el área de trabajo social existe un 25% que no pudo reconocer a las personas con las que cuenta, debido que la mayoría de las entrevistadas llegó por sus propios medios a recibir la atención del equipo sin apoyo de nadie; les impulsó a buscar apoyo de sus familiares y amistades; y se debe destacar que en muchas localidades los equipos itinerantes son la única instancia que brinda atención de este tipo por lo mismo, las usuarias mencionan que no se les proporcionó información sobre otras instituciones que les pudieran atender su caso. La labor de trabajo social es de suma importancia para la atención interdisciplinaria de los casos ya que tiene una función dinámica de conexión, comunicación y relación interna y externa, que va desde la vinculación de las mujeres con los otros servicios de atención (psicológica, jurídica) hasta la gestión y búsqueda de apoyos que contribuyan a visualizar un panorama diferente sobre su esquema de vida tales como el empleo, créditos, vivienda, escuelas, capacitación, etc. La labor de quienes prestan este servicio se focaliza en identificar las capacidades protectoras, los recursos personales y la red natural de apoyo con que cuentan las mujeres a quienes se brinda este servicio; el cual es un elemento clave para la reconstrucción y reconocimiento de la red de apoyo con la que cuenta la mujer en situación de violencia, a fin de que ésta reconozca cuales son sus propios recursos y los potencialice para salir de la misma.

Al 19% de las entrevistadas se les canalizó a otras instituciones; las cuales ofrecieron los servicios que las usuarias requerían en ese momento, la mayoría pudo satisfacer su demanda de servicios.

En general, el 60% de las entrevistadas están satisfechas con la atención de los equipos itinerantes; 42% de las entrevistadas pudieron concluir con su situación de violencia, teniendo como factores determinantes para que esto sucediera el apoyo de la familia y la intervención de los equipos itinerantes. El 56% de las entrevistadas mencionó que el proyecto no le ayudó en otros aspectos de su vida ya que acudieron sólo una vez con los equipos itinerantes o sólo fueron a resolver algunas dudas legales que tenían, pero no decidieron realizar algún otro proceso. Quienes consideran que sí le ayudaron en otro aspecto de su vida, mencionan que le ayudaron a tener una buena autoestima, sentirse más independiente, así como al ser más asertiva en su relación.

En cuanto a las propuestas de mejora que las entrevistadas realizan; aunque la mayoría dice que el servicio está bien tal y como está; comentan que es necesario el darle mayor seguimiento a los casos, el realizar más campañas de difusión, en tener más calidez y comprensión al momento de abordar los casos, contratar más personal que esté capacitado, entre otras.

## 9. ANEXOS

## Elaboración del Estudio sobre los servicios ofrecidos del año 2010 al 2012 por los equipos itinerantes desde la perspectiva de las mujeres atendidas en el estado de Nuevo León

| 1. Identificación del cuestionario |  |
|------------------------------------|--|
| Municipio:                         | _____  |
| Año de atención:                   | (    )    2010<br>(    )    2011<br>(    )    2012 |
| No. Expediente                     | _____  |

| 2. Control del cuestionario        |       |
|------------------------------------|-------|
| Folio:                             | _____ |
| No. Consecutivo del entrevistador: | _____ |
| No. de Identificación:             | _____ |

| 3. Resultado de la aplicación del cuestionario |                            |
|--|----------------------------|
| Fecha (dd/mm/aa):                              | _____ / _____ / _____      |
| Resultado:                                     | _____                      |
|  | 1    Entrevista completa   |
|  | 2    Entrevista incompleta |
|  | 3    Entrevista aplazada   |
| Hora de inicio                                 | _____ : _____              |
| Hora de término:                               | _____ : _____              |

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

| 4. Presentación   |
|---|
| <p>El Instituto Estatal de las Mujeres a través del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres (PAIMEF) está realizando un estudio sobre los casos atendidos durante los años 2010, 2011 y 2012 por los profesionistas de los equipos itinerantes, para conocer los beneficios que la intervención ha traído a sus vidas, así como el resto de variables que influyen en la resolución de las situaciones de violencia. Solicitamos su cooperación para recuperar información que nos permita comprender mejor desde su punto de vista las acciones que le fueron de ayuda en su conflicto. La información que nos proporcione será estrictamente confidencial y sólo será utilizada con fines de mejora. Los datos que usted nos proporcione serán cuidados rigurosamente y nada de lo respondido le condicionará alguno</p> |



de nuestros servicios en el presente o futuro, en caso de ser necesario y viable. Su participación es completamente voluntaria, algunas preguntas podrían parecerle incómodas, penosas o muy personales, si por alguna razón esto le hace sentir mal, en cualquier momento puede detener la entrevista o no contestar alguna pregunta. Su colaboración es muy valiosa para nosotros(as). Muchas gracias por participar.

### A. SECCIÓN EXPLORATORIA

1. ¿Cuáles de los siguientes servicios recibió por parte del IEM?

( ) Atención Psicológica

( ) Atención Legal

( ) Atención de Trabajo Social

( ) Todas las anteriores

Plática de

( ) Prevención

( ) Asistencia a algún evento

( ) Otro

¿Cuál? \_\_\_\_\_

Si respondió afirmativo a alguna de las respuestas de la 1er. columna pasar a la sgte. pregunta, de lo contrario concluir la encuesta.

2. ¿Por qué medio se enteró de los servicios del IEM?

( ) Electrónico

( ) TV

( ) Por un/a conocido/a

( ) Medios impresos

( ) Radio

( ) Alguna institución pública

( ) Otro:

¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Alguien la apoyó en la decisión de asistir al IEM?

Sí ( ) No ( )

4. ¿Quién? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted?

\_\_\_\_\_ Años

6. ¿Actualmente usted está?

( ) Soltera

( ) Casada

( ) Unión libre

( ) Separada

( ) Divorciada

( ) Otro \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál fue el último grado que usted aprobó en la escuela?

( ) Primaria

( ) Secundaria

( ) Preparatoria

( ) Licenciatura

( ) Maestría

( ) Doctorado

8. ¿Actualmente usted trabaja?

Sí ( ) No ( )

Si la respuesta es sí, señale

Formal ( )

Informal ( )

9. ¿Vive actualmente con la persona con la que vivió el evento, motivo de la atención en el IEM?

Sí ( ) No ( )

En caso que la respuesta sea No, hacer la pregunta 7, de lo contrario pasar a la 8

10. La casa en que usted habita es:

Propia ( ) Prestada ( )

Rentada ( ) Vive con familiar ( )

## B. ENTREVISTA INICIAL

Las preguntas siguientes se refieren a la entrevista que se le realizó la primera vez que acudió a solicitar la atención, responda en qué medida está de acuerdo con las afirmaciones.

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
|   | ( ) Muy de acuerdo                 |
|   | ( ) De acuerdo                     |
| 1. En todo momento se le dio un trato respetuoso  | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|   | ( ) En desacuerdo                  |
|   | ( ) Muy en desacuerdo              |
| <hr/>   |                                    |
|   | ( ) Muy de acuerdo                 |
|   | ( ) De acuerdo                     |
| 2. La persona que le atendió, escuchó atentamente lo que necesitaba   | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|   | ( ) En desacuerdo                  |
|   | ( ) Muy en desacuerdo              |
| <hr/>   |                                    |
|   | ( ) Muy de acuerdo                 |
|   | ( ) De acuerdo                     |
| 3. Se le brindó información sobre los diferentes servicios que se le podían proporcionar de acuerdo a su solicitud. | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|   | ( ) En desacuerdo                  |
|   | ( ) Muy en desacuerdo              |
| <hr/>   |                                    |
| 4. ¿Se le dio cita para seguir atendiendo su caso?  |                                    |
| Sí ( )  | ¿A qué área se le canalizó? _____  |
| No ( )  | ¿Conoce el motivo? _____           |

## C. ÁREA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Con respecto a la atención psicológica recibida, responda de acuerdo a cómo se sintió.

La atención recibida:

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 1. Le permitió reflexionar sobre su vida   | ( ) Muy de acuerdo                 |
|  | ( ) De acuerdo                     |
|  | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|  | ( ) En desacuerdo                  |
|  | ( ) Muy en desacuerdo              |
| <hr/>  |                                    |
| 2. Le ayudó a comprender y replantear su relación con quien le agredió                                   | ( ) Muy de acuerdo                 |
|  | ( ) De acuerdo                     |
|  | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|  | ( ) En desacuerdo                  |
|  | ( ) Muy en desacuerdo              |
| <hr/>  |                                    |
| 3. Le ayudó a ser consciente de sus habilidades para afrontar las situaciones difíciles                  | ( ) Muy de acuerdo                 |
|  | ( ) De acuerdo                     |
|  | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|  | ( ) En desacuerdo                  |
|  | ( ) Muy en desacuerdo              |
| <hr/>  |                                    |
| 4. Le permitió pensar en posibles soluciones ante las situaciones problemáticas que vivía en ese momento | ( ) Muy de acuerdo                 |
|  | ( ) De acuerdo                     |
|  | ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
|  | ( ) En desacuerdo                  |
|  | ( ) Muy en desacuerdo              |

5. Le ayudó a sentirse bien consigo misma
- ( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo

6. En general, ¿le fue de ayuda la atención psicológica?

Sí ( )

¿Por qué?

No ( )

---

#### D. ÁREA DE ATENCIÓN JURÍDICA

Con respecto a la atención jurídica recibida, responda de acuerdo a cómo se sintió.

1. La orientó para resolver las dudas que tenía sobre algunos aspectos legales

- ( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo
- 

2. La asesoró sobre los procedimientos legales que podía seguir

- ( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo
- 

3. En el caso que su solicitud fuera viable, se le dio acompañamiento en el proceso legal

- ( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo
- 

4. El proceso judicial que solicitó fue:

- ( ) Alimentos  
( ) Convivencia de menores  
( ) Custodia de menores  
( ) Denuncia  
( ) Divorcio  
( ) Nulidad de matrimonio  
( ) Pérdida de patria potestad  
( ) Reconocimiento de paternidad  
( ) Registro de menores  
( ) Separación provisional  
( ) Otros

#### E. ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

Con respecto a la atención recibida por parte del área de trabajo social, responda de acuerdo a cómo se sintió.

La atención recibida:

1. Le permitió conocer a las personas con las que cuenta (familia, amigos, instituciones, etc.)

- ( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo
-

- 
2. Le impulsó a buscar apoyo de sus familiares  Muy de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Muy en desacuerdo
- 
3. Le impulsó a buscar ayuda de sus amistades  Muy de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Muy en desacuerdo
- 
4. Le proporcionó información de utilidad acerca de servicios y programas ofrecidos por otras instituciones  Muy de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Muy en desacuerdo
- 
5. Le facilitó el acceso a los servicios brindados por otras instituciones de la comunidad  Muy de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Muy en desacuerdo
6. En caso de haberlo requerido, le ayudó con la gestión de:
- |                 |                          |          |                          |        |                          |
|-----------------|--------------------------|----------|--------------------------|--------|--------------------------|
| Medicamentos    | <input type="checkbox"/> | Dispensa | <input type="checkbox"/> | Otro   | <input type="checkbox"/> |
| Silla de ruedas | <input type="checkbox"/> | Beca(s)  | <input type="checkbox"/> | ¿Cuál? | _____                    |
7. ¿Finalizó el proceso que seguía con dicha área?  
Sí  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### F. CANALIZACIÓN

1. ¿Se le canalizó a otra institución para recibir la atención que solicitó?  
Sí  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
No  (Pasar directamente a la Sección G)
- Los servicios brindados por la institución a la que se le refirió:
2. Correspondían con lo que usted solicitaba en ese momento  Muy de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Muy en desacuerdo
- 
3. Permitieron la satisfacción de alguna necesidad que usted manifestaba  Muy de acuerdo  
 De acuerdo  
 Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Muy en desacuerdo
-

## G. PERCEPCIÓN GENERAL

1. ¿Se encuentra satisfecha con los servicios ofrecidos por los equipos itinerantes del IEM?

Sí ( )                      ¿Por qué?

No ( )                      \_\_\_\_\_

2. ¿La situación por la que solicitó atención al equipo itinerante del IEM finalizó?

Sí ( )                      No ( )                      Si la respuesta es Sí pasar a la pregunta 3, de lo contrario pasar a la pregunta 4

3. Enumere del 1 al 4, siendo el uno el más importante y después sucesivamente, los factores que considera ayudaron a resolver su situación.

El apoyo de la familia                      ( )                      La intervención del IEM                      ( )                      Otro                      ( )

Intervención de la policía                      ( )                      El apoyo de las amistades                      ( )                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Los servicios recibidos por parte del IEM le ayudaron en algún otro aspecto de su vida?

Sí ( )                      ¿Cuál?                      Autoestima                      ( )                      Otro                      ( )

Asertividad                      ( )                      ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Independencia                      ( )

No ( )                      ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿De qué manera cree usted que el Instituto Estatal de las Mujeres puede mejorar el servicio que ofrece?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_