



**UNIVERSIDAD DE GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL**

Curso Académico: 2013-2014

TRABAJO FIN DE GRADO

**"UN PROGRAMA DE ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO
DESDE LA PERSPECTIVA DE SUS IMPLICADAS. UN ESTUDIO
EXPLORATORIO"**

Tipología: Investigación Educativa

Nuria Tienda Amo

ÍNDICE

RESUMEN	3
PRESENTACIÓN	4
1.1. Qué es la violencia de género.....	4
1.2. Teoría del ciclo de la violencia	6
1.4. Respuestas socioeducativas.....	8
2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN	9
4.1. Caracterización de las fuentes de información.....	14
4.1.1. Fuentes documentales normativas	14
□ Profesionales que forman el equipo PMORVG.....	15
□ Guardia Civil	16
4.2. Técnicas y procedimientos de recogida de información	16
4.3. Proceso seguido para el análisis de la información	17
Referencias Bibliográficas:	25
Anexos:	27
• Anexo 1:Protocolo de entrevistas realizadas:	27
1. Entrevista al órgano de coordinación del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, en la Mancomunidad “Los Pinares”	27
2. Entrevistas al equipo de profesionales del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, en la Mancomunidad “Los Pinares”	28
2.1. Entrevista a la abogada del equipo del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de Violencia de Género	28
2.2. Entrevista a la Psicóloga del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género	29
2.3. Entrevista a la trabajadora social del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género	30
3. Entrevista a las usuarias del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, en la Mancomunidad “Los Pinares”:	31
4. Entrevista a la Guardia civil, como servicio de coordinación con el Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género.....	32
• Anexo 2: CD (Transcripción de las entrevistas realizadas).	

RESUMEN

Este trabajo constituye un estudio evaluativo, de carácter exploratorio, en el que se aborda la pertinencia del programa de asistencia integral y multidisciplinar de víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas y otras personas dependientes, a partir de la satisfacción con el mismo de los diferentes colectivos implicados (usuarias, trabajadores y Guardia Civil). Dicho programa, se desarrolla en el Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, que se encuentra en la Mancomunidad “Los Pinares”, en la Comunidad de Madrid. Este programa se desarrolla por un convenio entre la Mancomunidad “Los Pinares” y la Dirección General de la Mujer, de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

El marco teórico se estructura en torno a cuatro grandes epígrafes: la violencia de género, teoría del “ciclo de la violencia”, respuestas normativas a la violencia de género y las respuestas socioeducativas a la misma.

La información ha sido recogida mediante entrevistas en profundidad a los distintos implicados, a través de las cuales hemos pretendido recoger sus motivaciones, opiniones y reflexiones sobre este programa.

El análisis de la información recogida se ha realizado siguiendo unas dimensiones y subdimensiones definidas con este propósito.

Entre las conclusiones y propuestas de mejora del análisis realizado, podemos citar que resulta necesario promover la estabilidad laboral de los profesionales de este programa y la coordinación entre ellos, fomentar programas de sensibilización y prevención de violencia de género y promover la inserción socio-laboral de las usuarias.

Palabras clave: violencia de género, satisfacción, programa, implicados, atención.

PRESENTACIÓN

Este trabajo constituye un estudio exploratorio en el que se aborda la pertinencia del programa de asistencia integral y multidisciplinar de víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas y otras personas dependientes a través del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, a partir de la satisfacción con el mismo de los diferentes colectivos implicados (usuarias, trabajadores y Guardia Civil).

Este programa se está llevando a cabo en la Mancomunidad “Los Pinares”, en la Comunidad de Madrid, lugar donde he realizado las prácticas externas del Grado. Esta situación me ha permitido acceder a los diferentes colectivos implicados con este programa y a conocerlo mejor participando en las distintas acciones que el programa desarrolla. Mi compromiso con este centro ha sido entregarles una copia de este trabajo una vez finalizado.

1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Como plantea De Miguel, “desde un punto de vista científico, al igual que sucede con cualquier trabajo de Investigación Social, toda evaluación de un programa requiere precisar el marco teórico que define la aproximación o enfoque desde el que se aborda el proceso” (2000, p.300).

El marco teórico de este trabajo se desarrolla a través de cuatro grandes epígrafes: qué es la violencia de género, teoría del “ciclo de la violencia”, respuestas normativas a la violencia de género (hitos) y respuestas socioeducativas.

1.1. Qué es la violencia de género

El término *violencia doméstica* como indica Ferrer y Bosch (2003) “se utiliza frecuentemente para referirse a la violencia ejercida por algunos hombres sobre las mujeres en el marco de las relaciones de pareja” (p.23). Pero explican las autoras que este concepto puede inducir a error conceptual, obviando de igual modo el sentido amplio que el concepto posee.

Según Sepúlveda (2005) *la violencia contra las mujeres* surge de “ciertas normativas culturales donde el dominio masculino ha ido limitando los derechos de las mujeres, dando lugar a sociedades donde los modelos de relaciones son desiguales entre mujeres y varones” (Sepúlveda, 2005, p.5). Siguiendo esta línea, explica Amorós (2005) que la desigualdad de los sexos:

Pertenecerá así al acervo de aquellas creencias que se sustentan en los argumentos de autoridad, la tradición y la costumbre. Su estatuto, por tanto, será el de un prejuicio que no resistirá la contrastación con la regla de evidencia: se desmorona ante las ideas claras y distintas (Amorós, 2005, p.13).

El término *Violencia de género*, según la Asamblea de Naciones Unidas (1993 citado en Sepúlveda, 2005) sobre la Eliminación de la Violencia contra la mujer, se refiere a:

Todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer adolescente y adulta, así como las amenazas de tales actos, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.(p.8)

Como recoge el Defensor del Pueblo (1998 citado en A Alcázar et al., 2001, p.35) existen tres tipos de violencia hacia la mujer: física, psíquica y sexual.

Follingstad et al. (1990 citado en Ferrer y Bosch, 2003, p.204) diferenciaron seis tipos principales de maltrato emocional o psicológico: a) Ridiculización, humillación, amenazas verbales e insultos, b) Aislamiento social y económico, c) Celos, posesividad, d) Amenazas verbales de maltrato, daño o tortura, e) Amenazas repetidas de divorcio, abandono o de tener una aventura con otra, f) Destrucción o daño de las propiedades personales a las que se les tiene afecto.(Ferrer et. al.,2003,p. 204)

En cuanto a los *malos tratos físicos*, se entienden como “cualquier acto no accidental que provoque o pueda provocar daño en el cuerpo de las mujeres” (Ferrer et. al., 2003, p.204)

Respecto a *malos tratos sexuales*, se entienden como “cualquier acto realizado contra la voluntad de la mujer desde una posición de poder o autoridad” (Alcázar et. al., 2001, p.205).

1.2. Teoría del ciclo de la violencia

Como teoría explicativa de la violencia de género me parece más acertado citar la teoría del “ciclo de la violencia”, ya que, como expresa Alcázar y Gómez-Jarabo (2001) permite una intervención individualizada según la fase en la que se encuentre la víctima además de ser un modelo que se basa en la relación de la víctima y el agresor. (Alcázar et. al., 2001, pg.43).

Este modelo teórico fue construido por Walker (1989 citado en Alcázar et. al., 2001) tras realizar entrevistas a varias parejas. La psicóloga norteamericana descubrió que existían una serie de fases identificables, que seguían unos patrones similares. (2001, p.43). Entre las fases se encuentran:

- **Primera fase: Acumulación de tensión.** Esta fase se caracteriza por “cambios repentinos en el ánimo del agresor quien comienza a reaccionar negativamente ante lo que él siente como frustración de sus deseos, provocación o simplemente molestia” (2001, p. 44)
- **Segunda fase: Descarga de la violencia física.** Esta fase es “el resultado de la tensión acumulada. Descarga de la tensión acumulada en la fase anterior. Esta descarga puede adoptar distintas formas y grados de intensidad ” (Instituto Andaluz de la Mujer, 2007, p.6)
- **Tercera fase: luna de miel:** En esta fase se produce una manipulación afectiva y se disminuye la tensión, ya que “el agresor puede pedir perdón y prometer no volver a llevar a cabo acciones violentas. Reconoce su culpa y resurge la relación. Sin embargo, esta etapa dará paso a una nueva fase de tensión” (IAM, 2007, p.6).

1.3. Respuestas normativas a la violencia de género (hitos)

Como reflejan Hermosa y Nieto (2006):

Las agresiones físicas y psíquicas sobre la mujer en el ámbito doméstico constituye un grave problema estructural en la sociedad española que ha estado durante muchos años silenciado, invisible y normalizado como consecuencia de las raíces histórica de una sociedad machista, en la que el hombre se ha considerado con derechos a controlar y abusar de su poder y fuerza. (Hermosa et.al., 2013, p. 36).

Sin embargo, existen una serie de fechas o hitos relacionados con la violencia de género que han promovido cambios, provocando un avance de la sociedad respecto a la temática. Algunos de estos acontecimientos serán citados posteriormente, abarcando en primer lugar los de origen internacional y posteriormente los de origen nacional.

A *nivel mundial*, se han ido dando pasos que han marcado cambios. Así en 1871, en EE.UU, el caso Fulgham versus. State, sentenció que “ningún hombre tiene derecho a golpear a su esposa, ya que el golpear con una vara, empujar, escupir y patear a su cónyuge no está reconocido en la ley, pues la esposa tiene derecho a recibir de la ley la misma protección como ciudadana con derechos civiles y políticos en igualdad con su cónyuge”. En 1882 se aprueba en Maryland la primera ley dictada en Estados Unidos para el castigo de la violencia conyugal. (Abascal, 2006, p.32). De la misma forma, constituyen avances las conferencias internacionales como la Conferencia de Nairobi de 1985, donde se promueva el establecimiento de medidas para promover el papel de la mujer en la sociedad, en 1992 el Comité para la Eliminación de la Discriminación de la Mujer (CEDAW), en 1994 Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. (Sepúlveda, 2005, pp. 21-22). En 1995, en la Declaración de Beijing, los estados participantes se reúne en dicha conferencia con el objetivo de “analizar y discutir la situación de las mujeres en el mundo y determinar las acciones prioritarias que hay que llevar a cabo para acabar con la desigualdad por género” (Sepúlveda, 2005, p. 23)

En el *contexto español*, en 1932 con la Ley del Ministerio de Justicia de 27 de Octubre en la segunda república, como causa de la igualdad de sexos que se proclama en la constitución, se produce la desaparición de los delitos “de adulterio y amancebamiento

y se elimina la excusa absolutoria o la atenuación especialísima que se reconocía a favor del marido en caso de uxoricidio o lesiones por causa de adulterio” (Abascal, 2011, p.32). Con posteridad, con la llegada del franquismo, se deroga la ley, pero de nuevo en 1963 y 1967, resulta necesario tomar medidas sobre la impunidad ante asesinato de la esposa por adulterio. No es hasta 1983, cuando se comienzan a realizar las primeras estadísticas por parte del Ministerio del Interior, sobre las denuncias en los casos de violencia conyugal. En 1989, la violación pasa de ser un delito contra la honestidad para ser delito contra la libertad sexual. En 1999, se incluye los malos tratos psíquicos como delito por primera vez. En 2002, se incluyen las amenazas como faltas y delito. Pero es en 2003, cuando se produce la modificación del Código Penal en materia de violencia doméstica, y se produce una ampliación el círculo de posibles víctimas. (Hermosa et, al., 2011, p. 41). Ya en 2004, se establece la primera ley específica en materia de violencia de género, como es el caso de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la violencia de género. Del mismo modo, para erradicar la violencia de género, es necesario, fomentar la igualdad entre mujeres y hombres por ello, en 2007 se proclama Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

1.4. Respuestas socioeducativas

Tras la lectura de lo anterior, podemos deducir, que la violencia de género no es un fenómeno que surja en la actualidad, si bien, su visión y preocupación respecto a ello es reciente. Como afirma Postigo (2001) afirma que “el sistema patriarcal no afecta exclusivamente al poder político y judicial, sino que afecta a la estructura interna de la sociedad, la identidad y las formas de vida” (Postigo, 2001, p.200). Sin embargo, tal y como refleja la autora para llegar a “una paulatina educación y concienciación de la sociedad en su conjunto”, debemos de plantearnos lo que es resultado de “una larga experiencia histórica, que se interpreta el mundo que nos rodea y retiene de forma selectiva” (Postigo, 2001, p.2).

Como apuntan las autoras Tomé y Rifá (2006) existen varias iniciativas que pretenden generar cambios desde el ámbito de la educación. (2006, pg.6). A continuación, se ofrecen algunos ejemplos como:

- “Programa Daphne”, Campaña europea sobre tolerancia cero ante la violencia contra las mujeres, y se declara a la violencia como prioridad de salud pública.(Sepúlveda, 2005, p.23)
- “*Educando en Igualdad*” programa de FETE UGT en colaboración con el Instituto de la Mujer y el Ministerio de Igualdad ,con el objetivo de formar al alumnado en valores y actitudes de igualdad. (La campaña de Educando en Igualdad. Educando en igualdad. Materiales para trabajar en el aula. Recuperado de:[http://www.educandoenigualdad.com/campana-educando-en-igualdad /](http://www.educandoenigualdad.com/campana-educando-en-igualdad/))
- “*Ciudadín con el amor*” proyecto dirigido a jóvenes de 14 a 18 años impulsado desde la Concejalía de la Mujer y Derechos civiles y la Concejalía de Educación y la Juventud del Ayuntamiento de Barcelona, donde se pretende promover el desaprendizaje de la violencia.(Tomé y Rifá, 2006, p.9)
- “Construyendo igualdad” La Dirección General de Participación e Innovación Educativa organiza cada año desde 2007 jornadas para la formación de docentes en igualdad de género y para la difusión de campañas del Instituto Andaluz de la Mujer. (Calatrava, 2011,p.959).

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

El objeto de evaluación es el programa de asistencia integral y multidisciplinar de víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas y otras personas dependientes, a través del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, que se encuentra en la Mancomunidad “Los Pinares”, en la Comunidad de Madrid.

El *objetivo general* de este estudio evaluativo es valorar la pertinencia de este programa, es decir, en qué medida este programa responde a las necesidades de sus usuarias, a partir de la satisfacción con el mismo de los diferentes colectivos implicados en él.

Para responder a este objetivo general es necesario responder a los siguientes *objetivos específicos*:

- Caracterizar el programa desde la opinión que sobre diversos aspectos del mismo, tienen diferentes agentes implicados profundizando en las acciones socioeducativas que lo integran.

- Analizar el grado de satisfacción con el programa de las destinatarias del mismo.
- Identificar los puntos débiles y puntos fuertes de este programa para realizar propuestas de mejora.

3. OBJETO DE EVALUACIÓN: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

La Mancomunidad Los Pinares nace el año 1989 para responder de forma conjunta a crecientes demandas y ofrecer un mayor número de servicios públicos a los ciudadanos de la comarca, ya que según el artículo 3.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, las Mancomunidades son “entidades locales constituidas por la agrupación voluntaria de Municipios en el ejercicio de la libre asociación, para la gestión de servicios comunes o para la coordinación de actuaciones de carácter funcional o territorial” (Mancomunidad Los Pinares, 2010, p.5).

La Mancomunidad Los Pinares se encuentra:

Al suroeste de la Comunidad de Madrid y pertenece al Consorcio Sierra Oeste. Tiene una extensión total de 528,13 km² y está formada por los siguientes municipios: Aldea del Fresno, Cadalso de los Vidrios, Cenicientos, Chapinería, Colmenar del Arroyo, Navas del Rey, Pelayos de la Presa, Rozas de Puerto Real, San Martín de Valdeiglesias y Villa del Prado. (Mancomunidad de Los Pinares, 2010, p.5).

La Mancomunidad cuenta con una población total de 32.307 personas, de las cuales 16.628 son hombres y 15.679 mujeres, siendo la distribución desagregada por sexo y municipio (Mancomunidad Los Pinares, 2010, p.6).

Entre los servicios que proporciona la Mancomunidad “Los Pinares” se encuentra el Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género (en adelante PMORVG); se trata de uno de los 52 Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género existentes en la Comunidad de Madrid. A través del PMORVG se realiza el programa de asistencia integral y multidisciplinar de víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas y otras personas dependientes. (Mancomunidad Los pinares, 2014, p.149).

El PMORVG resulta de un convenio existente entre la Mancomunidad Los Pinares y la Dirección General de la Mujer de la Conserjería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. La Dirección General de la Mujer (DGM) coordina el PMORVG y lo financia a través de subvenciones reguladas en el Convenio existente. Este convenio, es revisado de forma anual, con la realización de dos memorias evaluativas, una a mitad de año y otra a final de año. Por medio de ellas, se producen la evaluación de los resultados y se valoran los cambios pertinentes. En el PMORVG se realizan las siguientes acciones socioeducativas:

- Actuaciones preventivas y sensibilización: estas actuaciones tienen como finalidad el asesoramiento y la sensibilización de la población en general como de grupos específicos sobre cuestiones que afectan a la violencia hacia las mujeres. Entre las actuaciones que realizan destacan:
 - Celebración del día internacional contra la violencia de género: con dicha actuación se recuerda a la población general la labor continuada que se realiza y la forma de llevarla a cabo por parte de diferentes instituciones y asociaciones, para que la violencia y la discriminación hacia las mujeres sea sustituida por el respeto a la diferencia entre los sexos, la igualdad de oportunidades y la potenciación de la relación entre ambos.
 - Jornadas de formación a profesionales: con la realización de dicha actuación se pretende proporcionar formación adecuada a los diferentes grupos de profesionales que trabajan en el circuito de protección a las mujeres víctimas de violencia de género.
 - Apoyo a las asociaciones: con esta actuación se pretende sensibilizar a estos grupos e informar sobre las actitudes discriminatorias que están en la base de la violencia hacia las mujeres, de la misma forma, se pretende lograr el apoyo hacia los casos de mujeres maltratadas con labores de acompañamiento, apoyo, integración en grupos, etc.
 - Programa de prevención de violencia en Centros Escolares: se trata de sensibilizar e implicar al profesorado de los centros educativos en la

erradicación de la violencia a través de una educación al alumnado basada en el respeto a la diferencia sexual y a la igualdad de oportunidades.

- Campana de presentación del PMORVG a toda la población: en la que se informa sobre el servicio de PMORVG y las actividades periódicas que realiza a través de la publicación y difusión de folletos informativos, cuñas publicitarias, etc.
- Trabajo grupal con menores: son actividades grupales en las que se trabaja la reelaboración de las situaciones de crisis sufridas y el apoyo emocional, apoyo educativo, rechazo de violencia como estrategia de control sobre otras personas, además de proporcionar estrategias alternativas a la violencia para la solución de problemas.
- Intervenciones grupales: este tipo de intervención proporciona un apoyo social entre las usuarias del PMORVG, ya que facilita que éstas compartan sus problemas e inquietudes, además se trabaja estrategias y formas de abordarlos con amplitud de miras y contraste de opiniones. Estas intervenciones les facilita comprender la situación en la que viven, sin verlo como un problema individual. Se abordan las situaciones vividas, con el propósito de generar pequeños cambios de actitudes y una visión no-distorsionada de la realidad, pudiéndose de este modo superar la situación que presentan. Los contenidos tratados en estas intervenciones giran entorno a: qué son los malos tratos, mitos y falsas creencias sobre la violencia en la pareja, el ciclo de la violencia y el impacto que provoca en las mujeres el maltrato.
- Intervenciones individualizadas de carácter psicológico: se trata de intervenciones adaptadas a las características de cada usuaria y su familia. Estas intervenciones abordan temas como: estrategias de control de la ansiedad, técnicas cognitivas para modificar pensamientos distorsionados, entrenamiento en habilidades sociales y tratamiento de estrés postraumático.

Desde el PMORVG “Los Pinares” las áreas que se trabajan son: asistencia psicológica, asesoría jurídica a las víctimas, atención social a las víctimas de violencia de género y actuaciones de prevención y sensibilización. (Mancomunidad de Servicios Los Pinares, 2014, p.149).

La intervención del PMORVG se realiza por un equipo de profesionales especializados, que está formado por:

- Auxiliar administrativo: que se encarga de informar sobre los servicios que ofrece el PMORVG y dar cita a las usuarias con los distintos profesionales.
- Trabajadora Social: su función aborda la valoración, información y gestión de los recursos sociales a nivel estatal, autonómico y de la Mancomunidad “Los Pinares”. Realiza el seguimiento de todas las intervenciones de las usuarias y la coordinación con las instituciones o recursos que tengan activadas las usuarias.
- Abogada: ofrece asesoramiento jurídico y realiza el seguimiento de las medidas judiciales establecidas, además, se encarga de la coordinación con las Fuerzas de Seguridad del Estado.
- Psicóloga: se encarga de la evaluación y tratamiento psicológico de la mujer, sus hijos y personas dependientes.

El perfil de las usuarias del PMORVG responde a víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas y personas dependientes. Actualmente, el PMORVG atiende a un total de 114 mujeres, con edades comprendidas entre los 13 y 65 años (ver tabla 1). 79 de las usuarias son españolas y las 35 restantes extranjeras. (PMORVG, 2013, p.3).

EDAD USUARIAS	Número
De 13 a 17 años	3
De 18 a 23 años	9
De 24 a 29 años	16
De 30 a 39 años	26
De 40 a 49 años	35
De 50 a 59 años	13
Más de 60 años	4

Tabla 1: Edad de las usuarias. Fuente: Memoria PMORVG (2013, p.2)

La violencia sufrida (social, psicológica y sexual) en la mayoría de los casos corresponde a violencia psicológica y física, solo en un caso se manifiesta violencia sexual. (PMORVG, 2013, p.3).

4. METODOLOGÍA SEGUIDA

Este estudio exploratorio y evaluativo se ha realizado desde una perspectiva descriptivo-interpretativa. Como explica Díez (2013) se trata de “conocer, explicitar, analizar y desentrañar entre todos los implicados aquello que acontece, aquel que

conforma nuestro pensamiento y nuestra forma de hacer” (Díez, 2013, p.118) Esta concepción abierta y flexible de la Investigación Social pretende mejorar la realidad que nos ocupa, desde la reflexión y la transformación. Este trabajo se ha desarrollado en tres fases (ver tabla 2):

<p>FASE I. Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de contacto con el programa objeto de evaluación (contexto en el que se desarrolla, profesionales y usuarias) 2. Planificación del proceso evaluativo (definición del objetivo de la evaluación, del juicio a emitir, participantes, fuentes de información e información buscada) <p>Temporalización. De Noviembre Enero-Febrero de 2013-14</p>
<p>FASE II Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño de los instrumentos para la recogida de información 2. Selección de las fuentes de información 3. Recogida de información <p>Temporalización. Febrero –Abril de 2014</p>
<p>FASE III Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la información 2. Elaboración de conclusiones y propuestas de mejora 3. Elaboración del informe <p>Temporalización. De Mayo-Junio de 2014</p>

Tabla 2: Fases de la elaboración del trabajo. Fuente: Elaboración propia.

4.1. Caracterización de las fuentes de información

4.1.1. Fuentes documentales normativas

La indagación normativa ha partido del análisis general de las leyes referentes a la violencia de género que sustentan la existencia del PMROVG; las leyes analizadas han sido:

- Ley 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley2/2005, Integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 256/2003, de 27 de noviembre, por el que se crea el Observatorio Regional de la Violencia de Género.

4.1.2. Colectivos implicados

- **Usuarias del PMORVG**

Las usuarias del programa objeto de evaluación que han participado en las entrevistas, son mujeres víctimas de violencia de género, que por una derivación de la Guardia Civil, Servicios Sociales o por iniciativa propia han acudido al PMORVG.

Se consideraron como criterios para la selección de estas usuarias:

- Diversidad de nacionalidades,
- El tiempo que llevan como usuarias del punto,
- Si tienen hijos o no,
- El tipo de violencia sufrida, etc.

Todo ello con la finalidad de que las entrevistas mostraran las diferentes realidades de las mujeres y que ellas pudiesen ofrecer su punto de vista acerca del programa.

Se solicitó la participación de 29 usuarias. Finalmente la entrevista se realizó a 10, las entrevistadas tienen una edad comprendida entre los 25 y 60 años; la mitad de ellas tiene la nacionalidad española y el resto de procedencia extranjera. La gran mayoría tienen hijos (uno o dos), viven en los pueblos que forman parte de la Mancomunidad “Los Pinares”, en su mayoría no posee estudios superiores, y se encuentran en una situación económica precaria, por lo que perciben ayudas de la Comunidad de Madrid, como es la Renta Mínima de Inserción (RMI) o por parte del Gobierno, como es la Renta Activa de Inserción (RAI), ambas son ayudas para las víctimas de violencia de género.

- **Profesionales que forman el equipo PMORVG**

- **Órgano coordinador del PMORVG**

La entrevista se le realizó al equipo de coordinación del PMORVG, en concreto a la coordinadora del Punto Mancomunado de Violencia de Género. El conocimiento y relación cercana e inmediata de ella con los profesionales del programa y el carácter de evaluación y constante supervisión del trabajo que realiza fueron las razones que nos llevaron a entrevistar a esta profesional.

- **Equipo de profesionales del PMORVG**

En este estudio se entrevistó a los profesionales del equipo del PMORVG, que está formado por: la trabajadora social, la abogada, psicóloga y auxiliar administrativo. Como en el caso de la coordinadora, el conocimiento y relación de estos profesionales

con el programa y con las usuarias del mismo han sido los criterios para su participación en las entrevistas realizadas.

- **Guardia Civil**

Han sido entrevistados dos agentes de la Guardia Civil responsables del área de Violencia de Género; estos agentes están constantemente en comunicación tanto con los profesionales del PMORVG como con las usuarias del mismo. Son agentes de la zona donde se encuentra la Mancomunidad “los Pinares”, en concreto en el municipio de San Martín de Valdeiglesias (Madrid).

4.2. Técnicas y procedimientos de recogida de información

En este estudio, como vía de recogida de información hemos escogido las entrevistas en profundidad semiestructuradas a los distintos implicados en el PMORVG (usuarias, profesionales del equipo del PMORVG, coordinadora del equipo y Guardia Civil). Las entrevistas se realizaron de forma semiestructurada, ya que pretendíamos que los distintos implicados describiesen sus motivaciones, opiniones y reflexiones sobre el PMORVG, de forma abierta y que pudiesen realizarlo con libertad.

Para la definición de las preguntas de las entrevistas, realizamos una revisión teórica y normativa sobre la temática; el conocimiento práctico, por parte de la autora de este trabajo, del contexto de estudio también fue importante en el diseño de las preguntas de la entrevista.

Las entrevistas a las usuarias, se centra en la satisfacción de las usuarias respecto al PMORVG, por lo que se incorporaron preguntas relacionadas con: la recomendación, la relación con los profesionales, el cambio de profesionales y su opinión al respecto, si se sienten protegidas a través del PMORVG, relación con los profesionales y la ayuda prestada por ellos a las usuarias, primeras atenciones, estructura del programa y la atención integral y multidisciplinar recibida.

La entrevista dirigida a la Guardia Civil se centró las medidas de protección, las normativas que existen acerca de violencia de género, así como en la necesidad, en su opinión, de los programas de violencia de género.

La entrevista realizada a los profesionales del PMORVG, se centró en las valoraciones de las acciones llevadas a cabo en el PMORVG y en sus puntos débiles y fuertes.

4.3. Proceso seguido para el análisis de la información

El análisis realizado sobre la información cualitativa recogida a través de las entrevistas ha seguido los siguientes pasos:

1. En un primer momento, tras la transcripción de las entrevistas, se realizó una lectura de la información recogida con el propósito de corregir algunas expresiones y eliminar la información superficial.
2. A continuación, y como resultado de un proceso deductivo, se definieron unas dimensiones de análisis. La revisión teórica y normativa realizada y el conocimiento de la realidad objeto de estudio por parte de la autora de este trabajo nos llevó a la definición deductiva de unas dimensiones y subdimensiones de análisis que fueron completándose conforme avanzábamos en la lectura de las entrevistas. En la tabla siguiente se muestran las dimensiones y subdimensiones utilizadas en el análisis de la información recogida a través de las entrevistas realizadas (ver tabla 3):

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
Caracterización desde la opinión de los diferentes agentes implicados en el mismo.	Opinión de las usuarias
	Opinión de las trabajadoras
	Opinión de la responsable de coordinación
	Opinión de guardia civil
Satisfacción con el programa de las destinatarias del mismo.	Relación con los profesionales y ayuda prestada por ellos
	Primeras atenciones
	Atención integral y multidisciplinar
	Estructura del programa
	Recomendación
	Protección
Identificación de los puntos débiles y puntos fuertes del programa.	Puntos débiles
	Puntos fuertes

Tabla 3: Dimensiones y Subdimensiones para el análisis del trabajo. Fuente: Elaboración propia.

3. Con ayuda de diferentes colores, se fue localizando estas dimensiones y subdimensiones en la información recogida y se procedió a su análisis e interpretación por parte de la autora de este trabajo. El contraste de la información aportada por los diferentes entrevistados y su ratificación constatando la ausencia de contradicciones entre ellos, ha sido una actividad permanente a lo largo del análisis realizado.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- **Respecto a las características del programa**

PMORVG es definido por su coordinadora como un servicio para las mujeres víctimas de violencia de género donde se les presta asesoría jurídica, psicológica y social. Señala que se responde a las necesidades de las usuarias pero que son un colectivo que requiere mucha especialización y trabajo.

Para la trabajadora social del PMORVG la gran necesidad de las usuarias de este programa es económica, ya que “muchas carecen de empleo y las ayudas económicas que reciben son escasas para hacer frente al pago de una vivienda y la cobertura de necesidades básicas” (TS, p.14).

Como señala la coordinadora, aunque la crisis económica no ha modificado la partida presupuestaria, se ha producido un cambio en la estructuración del programa. No opina lo mismo la auxiliar de administración del PMORVG, para quien dicho programa si se ha visto afectado por la crisis, ya que han reducido el número de horas atención de los profesionales.

En esta misma línea, la trabajadora social insiste en que la crisis ha disminuido la ayuda económica a las usuarias y ha aumentado los impedimentos y las barreras burocráticas para acceder a estas ayudas.

“Todas ellas se han visto afectadas por la crisis, o bien ponen más impedimentos a la hora de concederlas, o bien ha aumentado el período de tramitación, o bien disminuye la cuantía por una reducción del presupuesto” (TS, p.13).

Para las usuarias, en la mayoría de los casos opinan que este programa es un servicio especializado que trata y ayuda a las víctimas de violencia de género, que les facilita

servicios específicos, que entienden sus problemas e inquietudes y que les proporciona ayuda integral a éstas, a sus hijos y a las personas dependientes de las mismas.

“...me están dando lo que necesito, me están haciendo que recapacite, que tenga un punto de vista más objetivo, más profesional, que no sea vulnerable...” (P.B.C, p.30)

“...donde más te escuchan es en el punto de violencia de género porque es donde está más especializado” (I.L.S, p.23).

Otra de las características de este programa es la coordinación con los Cuerpos y fuerzas del Estado. La mitad de las usuarias expresan que se encuentran en el programa por iniciativa propia, mientras que la otra mitad, expresa que fue derivada por parte de la Guardia Civil.

Los agentes explican que en algunas ocasiones las mujeres no proceden a denunciar los hechos, y por ello es necesario que salga de las dependencias policiales con la información que precisen, no sólo desde el punto de vista jurídico y policial, sino también todo lo relacionado con los recursos disponibles para ellas, incluyendo el PMORVG.

- **Respecto a la satisfacción con el programa de las destinatarias del programa**

La relación con los profesionales y ayuda prestada por parte de éstos a las usuarias es considerada por éstas, como cercana y de confianza; algo fundamental en el trato e intervención con el colectivo que nos ocupa. Y en la mayoría de los casos apuntan que le han ayudado en los temas que necesitaban o en casi todos.

Las primeras atenciones recibidas por las usuarias constituyen un aspecto especialmente relevante en este programa y en la opinión que ellas tienen del mismo y en sus expectativas. El propósito de las primeras atenciones es valorar la situación de maltrato, situación socio-económico, red de apoyo, recursos personales y/o sociales, situación emocional, situación legal en la que se encuentra, etc. En los casos donde la mujer no ha realizado denuncia, bien porque no sabe cómo realizarla o porque prefiere informarse, es el PMORVG la fuente de protección de la mujer, por ello, la atención debe de ser lo más inmediata posible.

Como indica la letrada del PMORVG, no resulta necesaria la interposición de la denuncia para ser atendida por la asesora jurídica del programa. De hecho, en algunas ocasiones las usuarias acuden antes al PMORVG para informarse del proceso de denuncia, y en otros para ser también acompañadas a las dependencias policiales. Este testimonio de la abogada es corroborado por uno de los agentes, éste expone como la víctima ya viene con información dada por parte de familiares, amigos o por parte del PMORVG.

La satisfacción de las usuarias respecto a esta primera atención y la respuesta dada por parte del programa a sus necesidades no es muy buena para alguna usuaria, por el contrario, la mayoría aluden a la rapidez de la primera atención.

Respecto a la *atención integral y multidisciplinar*, una amplia mayoría, expresan que han sido ayudadas en los temas que precisaban por las distintas profesionales. Mayoritariamente, las usuarias afirman que han sido atendidas por la totalidad del equipo de profesionales del PMORVG, solamente en tres ocasiones reflejan haber sido atendidas exclusivamente por la trabajadora social.

Respecto a la satisfacción de las usuarias con la *estructuración del programa*, destacamos que la mayoría de las entrevistadas se sienten de acuerdo o ven adecuada la duración y la cantidad de citas (término con el que las usuarias se refieren a las sesiones de entrevistas dentro del programa) a las que asisten. Reflejan que se sienten conformes con lo existente, pero que les gustaría más atención, en especial cuando tienen una urgencia y no pueden ser atendidas.

“... me gustaría que fuesen de otro tipo y no fuesen tan apretadas... aquí tampoco puedes escoger la Trabajadora social está muy apretada...” (P.B.J, p.16).

“... hay que dar lugar a todas las mujeres que tienen citas pero sí que me gustaría que fuese un poco más larga. Con la hora yo me conformo” (I.L.S., p. 23).

La mayoría de las mujeres entrevistadas reflejan que se sienten apoyadas y protegidas por parte del PMORVG y por parte de la Guardia Civil como órgano de coordinación con el PMORVG para la protección de la usuaria de dicho programa. Por el contrario, dos de las usuarias discrepan en este aspecto.

“...me llama la Guardia civil de vez en cuando para saber cómo estás y si te ha molestado, pero aquí no te puede proteger nadie, y yo a través del punto no me siento protegida...te proteges tú misma” (P.B.J., p. 17).

En cuanto a la *recomendación* de la utilización del programa por parte de las usuarias del PMORVG hacia otras personas con la misma realidad que ellas. En la mayoría de las entrevistas las usuarias explican que lo recomendarían por la respuesta específica, que ofrecen ante dicha problemática. Por el contrario, dos ellas comentan que no recomendarían el programa, porque no aprecian ayuda específica para víctimas de violencia de género, argumentando que la ayuda facilitada en PMORVG, se la podrían prestar en cualquier otro ámbito de Servicios Sociales.

- **Respecto a los puntos débiles y los puntos fuertes del programa**

Uno de los puntos débiles en los que coincide la trabajadora social y la psicóloga del PMORVG, es la deficiente comunicación entre los muchos pueblos a los que deben atender.

Otro punto débil, que en este caso se trata del más acentuado durante las entrevistas por parte de las usuarias, de los trabajadores del punto y de la responsable de coordinación es el cambio de profesionales. En palabras de la coordinadora, en cuanto a que se podría mejorar del programa, la coordinadora refleja que:

“Se podría mejorar si los profesionales se considerarían más seguros laboralmente porque hay mucha rotación de personal y eso afecta a la atención que se presta a las víctimas” (R.C. p.5).

Destacar que la gran mayoría de las entrevistas realizadas a las usuarias reflejan su falta de aprobación con respecto al cambio de profesionales, ya que no les resulta de su agrado tener que contar de nuevo la historia de violencia sufrida, y de otro lado, son personas que necesitan confianza con el profesional y sentirse protegidas por el mismo:

“Opino que está muy mal... no tiene sentido...” (N.S, p. 20)

“Es un fastidio porque a las otras personas que vienen nuevas le tienes que contar todo lo que te ha pasado y revivirlo hace daño y perjudica, aunque hay que dar oportunidad a todos y ver como cada uno trabaja”(I.L.S., p.23)

Un punto débil que comparten la letrada del PMORVG y los agentes de la Guardia Civil, es que las medidas de protección no resultan suficientes para proteger a la víctima de su agresor, y éste vuelve a inferir maltrato hacia ella. Del mismo modo, los agentes de la Guardia Civil establecen que resulta necesaria la implementación de un mayor número de programas dedicados a la sensibilización y prevención de la violencia de género.

En cuanto a los puntos fuertes por parte de los profesionales, tanto para la abogada como para la trabajadora social es el crecimiento personal del profesional como realización de su trabajo en el PMORVG.

“Se crece de forma personal cuando se ayuda a las personas. Y también desde el punto de vista laboral. Este trabajo te permite estar actualizado profesionalmente en el ámbito de la violencia de género.” (abgd., p. 9)

Un punto fuerte en el que coinciden las trabajadoras del PMORVG (psicóloga y abogada) con las usuarias del PMORVG, son la ayuda y atenciones que reciben en el PRMORVG las usuarias.

Para la trabajadora social, uno de los puntos fuertes es la formación especializada en violencia de género que poseen los profesionales que atienden a las mujeres víctimas de violencia de género.

Para la Guardia Civil, el punto fuerte o positivo con respecto al PMORVG radica en la coordinación y comunicación entre ellos y los profesionales del programa. En este aspecto coinciden los agentes con los trabajadores del Punto.

Sin embargo, un dato que resulta de interés, es que siendo uno de los puntos fuertes la coordinación de los profesionales del PMORVG con los Cuerpos y Fuerzas del Estado,

uno de los puntos débiles que apuntan los profesionales del programa es la falta de coordinación interna existente entre ellas. Para incidir en ello, la trabajadora social, lo expone como uno de los errores que se están cometiendo en el programa. Explica que las reuniones de coordinación entre las profesionales del PMORVG escasa.

6. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo **“Caracterizar el programa desde la opinión que sobre diversos aspectos del mismo, tienen diferentes agentes implicados profundizando en las acciones socioeducativas que lo integran”**. Desde el PMORVG, se les presta a las usuarias asesoría jurídica, psicológica y social que les resulta muy útil; sin embargo, las ayudas económicas que éstas necesitan, están siendo muy condicionadas por los “recortes” en las prestaciones de parte de las entidades locales, autonómicas y estatales. De modo, que sería necesaria además del aumento de la partida presupuestaria de ayudas y prestaciones para el colectivo, el impulso de los poderes públicos a la inserción socio-laboral de las mujeres víctimas de violencia de género, para que ellas pudiesen cubrir sus necesidad básicas y dependiesen en menor medida de las ayudas que se les presta.

En relación al objetivo **“Analizar el grado de satisfacción con el programa de las destinatarias del mismo”**. La mayoría de las usuarias recomendaría el PMORVG por la atención especializada de las diferentes profesionales que los componen, porque se sienten ayudadas a través de éste, satisfechas con la estructura del programa y protegidas. Matizar respecto a la protección, que en ocasiones, si no se le ha concedido la orden de protección desde el PMORVG, se plantea como vía de protección de la víctima. Del mismo modo, las primeras atenciones se realizan con carácter inmediato con esta finalidad de protección, por ello, se plantea que se siga fomentando el carácter de inmediatez de la primera entrevista con la usuaria. Sin embargo, las destinatarias del programa no se encuentran conformes con el cambio de profesionales, que les suscita desconfianza, ya que este hecho supone volver a contar su historia a personas diferentes. Ante ello, se plantea la necesidad de mayor estabilidad laboral por parte de los profesionales del PMORVG.

Finalmente, respecto al objetivo, **“Identificar los puntos débiles y puntos fuertes de este programa para realizar propuestas de mejora”**. Respecto a los puntos débiles,

se identifica como principal el cambio de profesionales constante que sufre el programa. Para solventar este punto deficiente, se podría tomar la opción de que el programa no saliese a concurso de forma anual y que cada empresa propusiese sus propios profesionales, sino que fuesen personal de la Mancomunidad como el resto de los profesionales de Servicios Sociales existentes en la Institución que me ocupa. También se plantea como punto débil, el desplazamiento de los profesionales entre los diferentes pueblos que hace que las entrevistas con las destinatarias, sean más breves y menos constantes. Otro punto débil, es la coordinación deficiente entre las profesionales del PMORVG, sería necesario que en lugar de reducir la jornada de las profesionales (como ocurre en los últimos convenios) se prolongase a jornada completa para poder atender de una forma menos dilatada. Del mismo modo, se identifica como punto débil por parte de los agentes las medidas de protección, ya que apuntan que en ocasiones el agresor vuelve a reincidir incluso existiendo medidas de protección para la víctima (la mujer vuelve a sufrir una agresión). Explican que estos hechos reflejan la necesidad de realizar más medidas de sensibilización y prevención sobre violencia de género para erradicarla, y no sólo las penas establecidas por el delito cometido.

La coordinación de los agentes con las profesionales del PMORVG para garantizar la protección de las usuarias y la ayuda que se les presta de carácter especializado (donde las profesionales lo apuntan como punto de crecimiento personal), constituyen los puntos fuertes de este programa. De este modo, se debería de garantizar la persistencia de dicha coordinación, además de la contratación de profesionales especializados en violencia de género, con reuniones internas de carácter periódico.

Tras la elaboración de las conclusiones y propuestas de mejora anteriormente citadas, se les ofrecerá a los responsables del programa, con la finalidad de que tras su diseño éstos puedan llevar a cabo su implementación.

A modo de conclusión, podemos deducir, que resulta de especial relevancia la sensibilización y prevención de violencia de género, es decir, establecer una prevención primaria que no tratase la violencia de género con carácter paliativo, sino que se fomentara la construcción de los pilares de una sociedad igualitaria, donde se produjese una progresiva abolición del modelo desigual existente entre hombre y mujer.

Referencias Bibliográficas:

- Abascal, P. (2011). Evolución Histórica y Marco Conceptual de la violencia de género en España. *Ponencia Presentada en I Congreso Virtual sobre Violencia de Género. La violencia de género en el contexto de la globalización*, 9-34. Recuperado de: <http://www.gevha.com/attachments/article/1382/I%20Congreso%20Internacional%20de%20Violencia%20G%C3%A9nero.pdf>
- Alcázar, M.A y Gómez-Jarabo, G. (2001). Aspectos Psicológicos de la Violencia de Género. Una propuesta de intervención. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2(1), 33-49.
- Amorós, C.(2005). Dimensiones del poder en la teoría feminista, 11-33. Recuperado de: http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:filopoli-2005-25-F9DB3A11-C078-AB0D-74AF-21ECF9ECC717/dimensiones_poder.pdf
- Bosch, E. y Ferrer, V.A. (2003). Maltrato de-mujeres y misoginia: estudio empírico sobre un posible factor explicativo. *Anuario de Psicología*, 34 (2), 215-233.
- Bustamante, A. (2013). Guía de género. Identidades y cuidados. *En Plataforma de Organizaciones de Infancia*. Madrid, España. Recuperado de: <http://plataformadeinfancia.org/publicaciones/documento/guia-de-genero-identidades-cuidados>
- Calatrava, M.A. (2011). El Trabajo Preventivo de la unidad de igualdad de género en educación. *Ponencia presentada I Congreso Virtual sobre Violencia de Género. La violencia de género en el contexto de la globalización*, 929-965. Recuperado de: <http://www.gevha.com/attachments/article/1382/I%20Congreso%20Internacional%20de%20Violencia%20G%C3%A9nero.pdf>
- Decreto 256/2003, de 27 de noviembre, por el que se crea el Observatorio Regional de la Violencia de Género. Recuperado de: <http://www.madrid.org/wleg/servlet/Servidor?cdestado=P&nmnorma=1867&opcion=VerHtml>
- De Miguel, M. (2000). La evaluación de programas sociales: Fundamentos y enfoques teóricos. *Revista de investigación educativa, RIE*, 18(2), 289-318.

- Díez, E.J. (2013). Investigación-acción participativa: el cambio cultural con la implicación de los participantes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 16 (3), 115-131.
- Hermosa, A.M. y Nieto, C. (2011). El discurso social y jurídico respecto a la violencia de género. *Ponencia presentada l Congreso Virtual sobre la Violencia de género. La violencia de género en el contexto de la globalización*, 34-69. Recuperado de: <http://www.gevha.com/attachments/article/1382/I%20Congreso%20Internacional%20de%20Violencia%20G%C3%A9nero.pdf>
- Instituto Andaluz de la Mujer. (2007). Cuaderno informativo. Violencia contra las mujeres. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer/catalogo/doc/iam/2007/23057_contenido.pdf
- Instituto de la Mujer y el Ministerio de Igualdad. *Educando en igualdad*. Materiales para trabajar en el aula. Recuperado de: <http://www.educandoenigualdad.com/campana-educando-en-igualdad/>
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. BOE nº 313,42166-42197.
- Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid. BOE nº 52, 8515-8526.
- Mancomunidad de Servicios “Los Pinares”. (2010). IV Plan de Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres. Recuperado de: http://mancomunidadlospinares.org/descargas/igualdad_opotunidades_mujer.pdf
- Mancomunidad de Servicios “Los Pinares”. (2014). *Adjudicación para la realización del programa de asistencia integral y multidisciplinar a las víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas y otras personas dependientes a través del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género*. BOCM nº 32, 149-150.
- Punto Mancomunado del Observatorio Regional de Violencia de Género. (2013). *Memoria Anual de Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género*. inédito. Madrid: Autor.

Postigo, M. (2001). El patriarcado y la estructura social de la vida cotidiana. *Contrastes. Revista Interdisciplinar de Filosofía*, 6, 199-208.

Tomé, A. y Rifá, J. (2006). Cómo abordar la violencia contra las mujeres desde la educación. *Ponencia en Foro sobre violencia contra las mujeres*, 1-15.

Recuperado de:

http://www.educandoenigualdad.com/antiguaweb/IMG/pdf/Ponencia_AMPARO_TOME.pdf

Sepúlveda, J. (2005). *Estudio de los factores que favorecen la continuidad en el maltrato de la mujer*. (Tesis doctoral). Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos. Universitat de Valencia

Anexos:

- **Anexo 1: Protocolo de entrevistas realizadas:**

1. Entrevista al órgano de coordinación del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, en la Mancomunidad “Los Pinares”

- **¿Qué servicios se prestan desde esta sede de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género?**
- **¿Cuántas ediciones lleva?**
- **¿Quién lo financia?**
- **¿Se han visto afectados dichos servicios por la crisis económica?**
- **¿Cómo se realiza la Estructuración del Servicio y la coordinación con el resto de los equipos ubicados en Servicios Sociales?**
- **¿Cómo se coordina con los servicios de emergencia la estructuración del servicio y coordinación con el resto de los equipos ubicados en Servicios Sociales?**
- **¿y la coordinación de los servicios?**
- **¿Cómo se lleva el control y análisis estadístico simple de los datos que conforman la evaluación del programa?**

- **¿Con qué recursos se cuenta en los Puntos Municipales del observatorio Regional de Violencia de Género?**
- **¿En qué medida piensa que se da respuesta a las necesidades de las usuarias?**
- **¿En qué medida se podría mejorar el programa?**

2. Entrevistas al equipo de profesionales del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, en la Mancomunidad “Los Pinares”

2.1. Entrevista a la abogada del equipo del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de Violencia de Género

- **¿Qué tipo de Asesoramiento jurídico se proporciona desde el Punto Mancomunado del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género acerca de acciones y procedimientos judiciales?**
- **¿Es necesario la denuncia de la usuaria hacia su agresor para que se le proporcione asesoramiento jurídico desde el Punto Mancomunado del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género?**
- **¿Cómo se realiza el Acompañamiento a la víctima a dependencias policiales o judiciales, en caso de que se solicite o se considere conveniente?**
- **¿Cómo se produce el seguimiento del proceso judicial?**
- **¿Cómo se realiza la coordinación con los demás profesionales, especialmente de la rama jurídica, que atienden a la víctima de violencia de género?**
- **¿Cómo se realiza la coordinación del los protocolos a seguir en caso de la violencia de género con los servicios sanitarios y policiales?**
- **¿Qué limitaciones consideras que presenta la intervención con las usuarias?
¿Qué mejorarías?**
- **¿Qué puntos fuertes consideras de la atención a las usuarias?**

- **¿Siente respaldo por parte de la institución en las atenciones que realizas con las usuarias?**
- **¿Realizas evaluaciones de las intervenciones que llevas a cabo?**
- **¿Ha habido casos de usuarias que le hayan preocupado tanto como para llevarlo al terreno personal? Y si es así, ¿Qué hizo para solucionarlo?**
- **¿Le ha resultado fácil conciliar la vida laboral y personal durante su trabajo en este servicio?**
- **¿Opina que ha crecido de forma personal o laboral con su desempeño profesional en este servicio?**
- **¿Son suficientes las órdenes de protección para las usuarias?**
- **¿En ocasiones se han sobreesido casos que usted consideraba necesario que realizase una orden de protección?**

2.2. Entrevista a la Psicóloga del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género

- **¿Cómo se lleva a cabo el apoyo psicológico a menores?**
- **¿Qué tipo de formación se facilita desde el Punto Mancomunado del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género? ¿En qué lugares? ¿a quién se destinan? ¿Cuáles son las modelo/teorías fundamentan las actuaciones/intervenciones con las usuarias?**
- **¿Cómo se justifica las intervenciones?**
- **¿Qué limitaciones considera que presenta la intervención con las usuarias en el programa?**
- **¿Cuáles considera que son los puntos fuertes del programa o de la intervención con las usuarias?**
- **¿Siente respaldo de su actuación profesional por parte de la Entidad donde se desarrolla la intervención?**

- **¿Cómo planifica las actuaciones que lleva a cabo con las usuarias?**
- **¿Quién dirige las intervenciones que realiza con las usuarias? ¿Realiza evaluaciones de las actuaciones que llevas a cabo con las usuarias?**
- **¿Qué se podría hacer para conseguir un programa más eficaz?**
- **¿Qué posibilidades de crecimiento laboral ha tenido en este servicio?**
- **¿Con qué frecuencia se siente estresado en el trabajo?**
- **¿Es fácil en este trabajo conciliar la vida laboral y personal?**
- **¿Ha habido casos de usuarias que le hayan preocupado tanto como para llevarlo al terreno personal? Y si es así, ¿Qué hizo para solucionarlo?**

2.3. Entrevista a la trabajadora social del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género

- **¿Qué tipo de campañas de sensibilización e información se realizan desde el Punto Mancomunado del Observatorio Regional Contra la Violencia de Género? ¿En qué lugares? ¿A quién se destinan?**
- **¿Qué tipo de ayudas económicas, prestaciones y recursos reciben las usuarias de la Comunidad de Madrid y la Mancomunidad?**
- **¿Se han visto afectadas dichas ayudas por la crisis?**
- **¿Cómo se produce el Apoyo y asesoramiento sobre los recursos y materiales preventivos para colegios, institutos, Centros de Salud, o cualquier institución pública o privada que quiera realizar actividades dirigidas a la prevención?**
- **¿Cómo se proporciona y en qué lugares se produce información acerca de los diversos recursos que actualmente pone en marcha la Comunidad de Madrid y el Estado para la protección a las víctimas de violencia de género?**
- **¿Cómo se justifica las intervenciones?**
- **¿En qué medida cree que responde a las necesidades de las usuarias?**
- **¿Qué limitaciones considera que presenta la intervención con las usuarias?**

- **¿Cómo planificas las actuaciones que llevas a cabo con las usuarias?**
- **¿Realizas evaluación de las intervenciones llevadas a cabo?**
- **¿Puede decirme algunos puntos débiles y puntos fuertes del programa?**
- **¿Qué errores considera que se están cometiendo en el programa?**
- **¿Qué habría que hacer para que el programa fuese más eficaz?**
- **¿Qué posibilidades de crecimiento laboral ha tenido en este servicio?**
- **¿Con qué frecuencia se siente estresado en el trabajo?**
- **¿Es fácil en este trabajo conciliar la vida laboral y personal?**
- **¿Ha habido casos de usuarias que le hayan preocupado tanto como para llevarlo al terreno personal? Y si la respuesta es afirmativa, ¿Qué hizo para solucionarlo?**
- **¿Qué tipo de formación considera usted suficiente y adecuada para el desempeño de su actuación en este servicio?**

3. Entrevista a las usuarias del Punto Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género, en la Mancomunidad “Los Pinares”:

- **¿Cómo fue su acceso o derivación al Punto?**
- **¿Le habían hablado de ello o tenía información del Punto?**
- **¿Usted esperaba este tipo atención o se esperaba de otro modo la atención en el Punto? ¿Cuánto tardaron en darle la primera cita y quien la recibió? ¿2, 3 o más días?**
- **Respecto al equipo que le atiende en el Punto de trabajadora social, abogada y psicóloga: ¿Ha sido atendida por todas?**
- **¿Le ayudaron en los temas que usted necesitaba?**
- **¿Le han cambiado de profesionales?**
- **¿Qué opina sobre el cambio de profesionales?**
- **¿Piensa que es adecuada la duración de las citas?**
- **¿Son suficientes las citas?**

- ¿Se siente protegida a través del Punto?
- ¿Qué opina que se podría mejorar, en cuanto a profesionales, citas, servicios, prestaciones del Punto, etc.?
- ¿Qué puntos fuertes o positivos considera que tiene el Punto en cuanto atenciones servicios, etc.?
- Desde su punto de vista, ¿Qué le falta al Punto?
- ¿Usted recomendaría dicho Punto?

4. Entrevista a la Guardia civil, como servicio de coordinación con el Punto

Mancomunado del Observatorio Regional de la Violencia de Género

- ¿Cómo se trata en un principio cuando viene una persona víctima de violencia de género?
- ¿Siempre que viene una mujer víctima de violencia de género hay denuncia sobre los hechos?
- ¿Vienen a informarse?
- En caso de que vengan a informarse la víctima a las dependencias oficiales de la Guardia Civil, ¿ustedes dan información de las vías a seguir por estos hechos?
- En caso de que no denuncie y se sepa de ellos, ¿Ustedes proceden a denunciarlo?
- ¿Cómo es la coordinación en estos casos con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad? ¿Se sienten apoyados?
- ¿Ven muchos casos en los que se produce sobreesimiento y se han producido agresiones?
- ¿Se sigue algún tipo de protocolo en el caso de que haya denuncia por maltrato en el ámbito familiar?
- En caso de aviso por una violencia de género en el ámbito familiar en un domicilio en el cual ella no quiere denunciar ¿actúan de oficio?

- **¿Considera que existe comunicación fluida entre el órgano judicial, servicios sociales y ustedes?**
- **¿Considera que se está poniendo remedio según la sentencia firme que dictamina el órgano judicial a que no se produzca nuevos hechos a la víctima de Violencia de Género?**
- **Respecto a los procedimientos que actualmente se están siguiendo para erradicación de la violencia de género ¿opina usted que son eficaces en cuanto suficientes para los casos que se presentan, efectivos?**
- **¿Piensa que están adaptados al colectivo de violencia de género?**
- **Los procedimientos o el personal, los profesionales...**
- **¿Piensa que se establece un carácter preventivo en ellos o se actúa con carácter paliativo?**
- **Si fuese así, ¿De qué modo se podría mejorar la prevención y sensibilización?**