

## Línea 100: hacia un servicio más especializado y colaborativo

### Evento público

Wilson Hernández (GRADE); Susana Chávez (Promsex); Patricia Ruiz (Grupo Sofía); Ana María Mendieta (Programa AURORA); Marcela Huaita (exministra MIMP)

#### RESUMEN:

*Con la finalidad de fortalecer el servicio especializado y gratuito que brinda el MIMP, a través de la Línea 100, para otorgar contención emocional, orientación e información en temas de violencia familiar y abuso sexual, se realizó el estudio titulado 'Aló, tengo un problema: Evaluación de impacto de la Línea 100'. Este trabajo fue premiado en el XXI Concurso Anual de Investigación CIES 2019, en la categoría de proyecto grande. Sus conclusiones y comentarios se presentan en la siguiente nota.*

#### PALABRAS CLAVE:

*Protocolo de atención de llamadas, estrés, síndrome de agotamiento profesional (SAP), usuarias, operadoras*

El trabajo expuesto por el investigador del Grupo de Análisis para el Desarrollo (Grade), Wilson Hernández Breña<sup>1</sup>, evalúa el impacto del diseño e implementación de un nuevo protocolo de atención de llamadas en la Línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

También se midió el efecto de un programa de tratamiento del estrés para las operadoras, además de analizar descriptivamente el perfil de sus usuarios y el flujo temporal de las llamadas.

El estudio estuvo a cargo de un equipo, integrado también por Jennie Dador<sup>2</sup>, Mónica Cassaretto<sup>3</sup> y Andrea Burneo, como asistente de investigación.

Durante la presentación del documento, luego de analizar las dificultades en el servicio, el cual aumentó su demanda desde el 2019, el experto dio a conocer el diseño de un nuevo protocolo de atención de llamadas, que contempla la implementación de una serie de nuevas características para mejorar la calidad de las atenciones.

\*Estudio ganador del XXI Concurso Anual de Investigación CIES 2019, con la cooperación del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Energía y Minas (Minem), y con el auspicio de la Fundación Manuel J. Bustamante de la Fuente.

<sup>1</sup>Máster en estudios comparados de desarrollo de la Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales de París, y con estudios de maestría en Gerencia Social por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Es investigador en temas de violencia, género, seguridad y corrupción. Entre sus libros, están *Violencias contra las mujeres. La necesidad de un doble plural y Género en el Perú. Nuevos enfoques, miradas interdisciplinarias*.

<sup>2</sup>Abogada de la UNFV, tiene un diplomada en Género por la PUCP, y en Procesos de Democratización y Derechos Humanos por la Universidad de Chile. Cuenta con estudios de maestría en Ciencia Política en la misma casa de estudios. Es directora del Movimiento Manuela Ramos. Ha sido directora del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer en Perú.

<sup>3</sup>Doctora en Psicología, Psicóloga Clínica y de la Salud. Es docente asociada al Departamento de Psicología de la PUCP. Es investigadora y autora de artículos en temas de psicología de la salud; entre ellos, la adaptación de instrumentos psicológicos e investigación sobre salud en contexto universitario, estrés y afrontamiento. También es investigadora Concytec y psicoterapeuta cognitivo-conductual especializada en el tratamiento de niños y adolescentes.

Tras diversas reuniones con el MIMP, detalló, se elaboró una propuesta que contiene aspectos de cómo brindar un servicio basado en una valoración objetiva de riesgo, un marco teórico de mayor profundidad, establecimiento de un perfil de las operadoras e identificación de buenas prácticas de las propias operadoras, entre otros. La iniciativa consideró también establecer puntos focales, el tratamiento para llamadas falsas (silentes) y la información para la gestión de casos.



**Se elaboró una propuesta que contiene aspectos de cómo brindar un servicio basado en una valoración objetiva de riesgo.”**



XXXI SEMINARIO ANUAL DE INVESTIGACIÓN 2020



### Problemática

- Distintas percepciones sobre la finalidad de la Línea 100 entre las operadoras
- Aplicación de valoración de riesgo subjetiva
- No hay atención especializada diferenciada (todas atienden todo)
- Limitada orientación en manejo de llamadas en silentes y llamadas en crisis
- No hay seguimiento a las quejas de la Línea 100 contra malas actuaciones policiales
- Indagación de violencia en llamadas que no llaman por ello
- No existe evaluación de satisfacción de llamadas

[www.cies.org.pe](http://www.cies.org.pe)

Construyendo conocimiento para mejores políticas



## PERCEPCIONES

Al momento de recoger la información para el estudio, se encontró que había una discrepancia en las propias operadoras sobre la finalidad de la Línea 100. “Algunas operadoras pensaban que era una línea de emergencia, otras de consejería o solo un espacio de orientación, lo que explica que la identidad del servicio esté dispersa. Por lo tanto, las propias trabajadoras aseguran que se ofrece atención diferenciada”, señaló Hernández.

Manifestó que, incluso en algunos países, las operadoras de la línea son solo psicólogas porque tienen mayores herramientas para manejar cierto tipo de llamadas. En el caso del Perú, la Línea 100 cuenta con abogadas y psicólogas. No obstante, se considera que es necesario evaluar este esquema y privilegiar la presencia de estas

últimas para ofrecer un servicio más acorde con lo que necesitan quienes llaman.

Se afirma que no hay una atención especializada diferenciada; es decir, que todas atienden las comunicaciones de adultos mayores, problemas de pareja, adolescentes, entre otros. “En este caso, el MIMP debería apostar por una mayor especialización de las operadoras”, indicó.

Otro tema, advirtió, está relacionado con las quejas de las usuarias que luego de derivarse a las comisarías no son atendidas adecuadamente. En estos casos, no hay un seguimiento a dichas quejas sobre las malas actuaciones policiales y tampoco hay una medición de la satisfacción de los usuarios.



***Son situaciones más complejas y las víctimas parecen preferir acudir directamente a una comisaría o al Centro de Emergencia Mujer, y en otras circunstancias callar lo ocurrido.”***

Hernández explicó que la demanda por los servicios de la Línea 100 creció significativamente entre el 2019 y el 2020, lo cual no se condice con la caída de la prevalencia de violencia reportada por la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (Endes) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

“Históricamente, la Línea 100 registró más casos de violencia física y psicológica. Las llamadas por violencia sexual se reportan con muy poca frecuencia, lo que genera la interrogante de si este servicio es el canal adecuado para este tipo de atenciones. Son situaciones más complejas y las víctimas parecen preferir acudir directamente a una comisaría o al Centro de Emergencia Mujer, y en otras circunstancias callar lo ocurrido”, dijo.



## AGOTAMIENTO PROFESIONAL

Este equipo de investigación realizó también una evaluación de impacto de un programa que diseñaron y que tuvo como objetivo disminuir el síndrome de agotamiento profesional (SAP), que es un estrés crónico muy intenso vinculado al trabajo. Durante las entrevistas, se conocieron distintos aspectos relacionados con la institución, la organización del trabajo y los factores externos que generan un estrés medio.

Explicó que este agotamiento está relacionado,

por ejemplo, con la presión, que es la demanda de las usuarias para resolver su problema inmediatamente; asimismo, existe un exceso de las llamadas perturbadoras, ya que del 90% de ellas son malintencionadas, bromas o insultos, y problemas de coordinación con la Policía Nacional del Perú (PNP).

Hay otras limitantes como aquella en la que las operadoras sienten que la capacitación es insuficiente.

“El estrés que se produce en personas que trabajan con víctimas suele ser intenso, a tal grado que las propias operadoras adoptan síntomas similares a los de las propias víctimas”, advirtió.

Ante esta situación, comentó que la investigación diseñó e impartió un programa para reducir el SAP que tuvo una duración de siete semanas. Se trató de un experimento, mediante el cual se asignaron

aleatoriamente a las operadoras al grupo de control o tratamiento, y se monitorearon a lo largo de siete meses.

El programa logró reducir ciertas formas de SAP, especialmente cuando las operadoras tenían competencias previas que les permitían afrontar mejor el estrés.

## PREVISIBILIDAD

Desde el punto de vista de la directora del Centro de Promoción y Defensa de los Derechos Sexuales y Reproductivos (Promsex), Susana Chávez<sup>4</sup>, los estudios realizados plantean —entre otros aspectos— la previsibilidad para que las operadoras determinen si hay riesgo y grado de violencia, siempre con capacitación para que brinden la respuesta oportuna.

El riesgo lo determinan los indicadores aislados o también las personas que asisten las llamadas, porque son ellas las que pueden medir si las circunstancias son más complejas.

Tras felicitar al equipo de investigación, destacó la evaluación del impacto del programa antiestrés. “Es relevante que se haya incluido entre los defectos propios del servicio el cansancio o agotamiento, lo

cual es una mejora estructural”, manifestó.

Otro punto para analizar —indicó— es la escasa cultura de salud mental. “Un aspecto que me llamó la atención es saber cuál es la importancia del desarrollo profesional y quiénes en el futuro atenderían las llamadas telefónicas”.

A su juicio, se tendría que analizar qué causaría el desánimo, y si es pertinente establecer el perfil de la persona que laborará en esta área.

“Al evaluar las competencias técnicas que deberían solicitarse a las operadoras del servicio, me quedo con la duda sobre si debían tener una profesión de abogada, psicóloga o de trabajadora social. Es un tema de estructura organizativa.”, aseveró.

“Al evaluar las competencias técnicas que deberían solicitarse a las operadoras del servicio, me quedo con la duda sobre si debían tener una profesión de abogada, psicóloga o de trabajadora social. Es un tema de estructura organizativa.”

## REFORMULACIÓN

A su turno, la representante del Grupo Sofía, Patricia Ruíz Bravo<sup>5</sup>, destacó la trascendencia de los estudios que ayuden a comprender sistemáticamente lo que ahora llamamos “la pandemia de la violencia”, por lo que planteó la reformulación de algunos aspectos.

“Se debe reflexionar por qué la violencia sexual no aparece en la Línea 100, lo cual podría obedecer a

la manera en que se presenta al público en general. ¿Cómo hacemos con este tema? ¿Y qué pasó en la pandemia con esa situación?”, planteó.

En su opinión sería importante que, ahora que se reformula el servicio, se estudie cómo hacer para atender estos casos de violencia sexual.

Le restó importancia a la disminución de las

<sup>4</sup>Feminista, obstetra, tiene una maestría en Salud Pública y es especialista en políticas públicas y salud sexual y reproductiva. Es directora y fundadora de Promsex, y secretaria ejecutiva del Consorcio Latinoamericano Contra el Aborto Inseguro.

<sup>5</sup>Doctora en Ciencias Sociales con mención en Desarrollo, Población y Medio Ambiente por la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica. Asimismo, es magíster y licenciada en Sociología por la PUCP. Es investigadora en temas de género, educación superior, cultura y desarrollo y consultora en evaluación de proyectos de desarrollo rural y género. Actualmente, se desempeña como decana de la Facultad de CC.SS. en la PUCP y como directora de la Cátedra UNESCO de Igualdad de Género en Instituciones de Educación Superior de la misma casa de estudios.

llamadas a la Línea 100, lo que atribuyó a la consternación por la pandemia.

“Tal vez hubo una reducción en el número de comunicaciones, pero la violencia aumentó significativamente”, lamentó.

Durante la pandemia, el confinamiento en las viviendas representaba un lugar seguro para evitar el contagio, pero en algunas circunstancias fue todo lo contrario para las mujeres que sufrieron

violencia.

Al respecto, enfatizó que es necesario establecer políticas para prevenir esta situación.

“Una aspecto relevante es la contención psicológica para las propias operadoras telefónicas, porque, si se conoce que siete de cada diez mujeres son víctimas de violencia, de hecho, ellas pueden recibir algún tipo de violencia”, advirtió.

## MEJORA DEL SISTEMA

Por su parte, la directora ejecutiva del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (Aurora) del MIMPV, Ana María Mendieta<sup>6</sup>, manifestó el compromiso gubernamental para mejorar la calidad de todos los servicios relacionados con su cartera de camino hacia el bicentenario.

Tras destacar la relevancia de la investigación en este contexto, recordó que, para brindar la atención a las víctimas, el programa se articula con la PNP, el Ministerio Público y el Poder Judicial; sin embargo, se debe involucrar a otras instituciones y otorgar una protección integral, lo cual es la finalidad del sistema.

Esos servicios, agregó, por mucho tiempo se brindaron de manera fragmentada, y durante la pandemia no estuvieron funcionando o lo estaban haciendo en su mínima expresión.

No obstante, el programa también realizó un esfuerzo para establecer herramientas tecnológicas que permitan seguir la atención desde los domicilios de los operadores.

Destacó que la Línea 100 cumple la función de orientación, derivación, atención y articulación con otros servicios y se convierte en la puerta de entrada al sistema de justicia que queremos

fortalecer, para finalmente lograr la protección y la prevención. “La línea de ayuda amiga era 0800 e inició sus operaciones en el 2000, y luego se transformó en la Línea 100 porque nos permite una fácil recordación”, indicó.

Si bien es cierto que existe desde el 2002, Línea 100 amplió su cobertura también para niños y adolescentes, pero posteriormente no se elaboró otro protocolo. “Por ello, esta evaluación servirá para mejorar paulatinamente la calidad de la atención”.

Respecto al trabajo presentado, Mendieta agradeció el valioso aporte para mejorar el protocolo, las rutas, los perfiles, la situación de riesgo; asimismo, destacó los comentarios y observaciones de las panelistas que la antecedieron.

Garantizó que se tomaría en cuenta en el proceso de validación al protocolo trabajado por la investigación, así como el programa para reducir el síndrome de agotamiento personal, tanto para los trabajadores de la

Línea 100 como para extenderlo a trabajadores de los demás servicios.

“Las investigaciones científicas son tan necesarias y se convierten en instrumentos que debemos utilizar para definir políticas públicas pertinentes, sobre todo, en aquellos servicios que son esenciales para la defensa y protección de los derechos humanos y sectores que trabajan con poblaciones vulnerables”, enfatizó.



**Investigaciones científicas son tan necesarias y se convierten en instrumentos que debemos utilizar para definir políticas públicas pertinentes...”**

<sup>6</sup>Directora ejecutiva del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar (Aurora), del MIMPV. Es exministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2018-2019), y exviceministra de la Mujer (2014 -2016). Abogada por la PUCP, egresada de la Maestría en Derecho Constitucional por la Universidad Nacional Federico Villarreal, cuenta con Diploma de Post Título en Derechos Humanos de Mujeres por la Universidad de Chile. Es expresidenta de la Comisión Interamericana de Mujeres.