

# Seguimiento y evaluación de un programa de atención a la violencia intrafamiliar en Venezuela<sup>1</sup>

## *Monitoring and evaluation of a domestic violence program in Venezuela*

Yudey J. Rodríguez M., Elena Rincón Osorio  
y Yurbin Aguilar

### Resumen

Este artículo es el resultado final de un proyecto de investigación y asistencia técnica desarrollado por la Unidad de Políticas Públicas (UPP) de la Universidad Simón Bolívar (USB) para el Instituto Nacional de la Mujer (Inamujer), denominado Diseño e implementación de un sistema automatizado para el seguimiento y evaluación del Programa Casas de Abrigo (SASE-PCA). Está dividido en seis (6) secciones: 1) Violencia intrafamiliar como problema público, 2) Programa Casas de Abrigo, 3) Metodología, 4) Características y estructura del SASE-PCA, 5) Resultados de la implementación del SASE-PCA, 6) Conclusiones y recomendaciones. Este tipo de

### Abstract

This paper stems from comprehensive research and technical assistance project developed by the Public Policy Unit (PPU) of Simon Bolivar University for National Institute for Women (Inamujer), titled Design and Implementation of an Automated System to Monitor and Evaluate Shelter Home Programs. This work is divided into six sections: 1) Domestic violence as a public concern; 2) Shelter Home Programs; 3) Methodology, 4) Characteristics and structure of the system developed, 5) Results of implementation of SASE-PCA and 6) Conclusions and recommendations. This type of system is an excellent tool to measure the effectiveness

<sup>1</sup> Las interpretaciones, conclusiones y recomendaciones emitidas en este artículo son responsabilidad exclusiva de sus autoras y no comprometen, bajo ninguna circunstancia, la posición oficial de la Universidad Simón Bolívar (USB) y del Instituto Nacional de la Mujer (Inamujer). Las solicitudes para mayor información sobre el sistema automatizado para el seguimiento y evaluación del Programa Casas de Abrigo, o cualquier uso derivado ulterior, deberán tramitarse directamente a las instituciones antes mencionadas.

**Recibido:** 08-03-2007

**Aprobado:** 16-05-2007

sistemas constituye una excelente herramienta para medir la efectividad, expresada en términos de calidad y cobertura, de una política o programa. Así mismo, este sistema representa un avance significativo en lo relativo a la consolidación de una cultura de evaluación de políticas públicas, todavía incipiente en Venezuela.

**Palabras clave:**

Violencia intrafamiliar; Seguimiento y evaluación; Programa Casas de Abrigo

of policies and programs, with regards to quality and coverage. Moreover, this system represents significant progress in consolidating a budding culture of evaluation of public policies in Venezuela.

**Key words**

Domestic violence; Monitoring and evaluation; Shelter Home Program

## 1. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR COMO PROBLEMA PÚBLICO

Desde hace varias décadas la violencia intrafamiliar se ha convertido en uno de los principales problemas de salud pública no sólo en Venezuela, sino en el mundo. Concha (2002:347-361) sostiene que “la violencia es un problema social y de salud pública que ha crecido en América en las últimas décadas con efectos negativos en lo social, la salud y la economía de países, comunidades, familias e individuos”. De igual forma, sostiene que “...entre 20 y 60 por ciento de los hogares se ejerce alguna forma de violencia intrafamiliar contra niñas, niños, mujeres y ancianos”.

Algunos autores definen el fenómeno de la violencia intrafamiliar o doméstica como:

Aquel acto cometido dentro de la familia por uno de sus miembros, que perjudica gravemente la vida, el cuerpo, la dignidad, la integridad psicológica o la libertad de otro miembro de la familia, en las parejas o entre otras personas que en algún momento de su vida han vivido conjuntamente. Este acto ocurre casi siempre en la casa y en la intimidad de la familia, generándose un fenómeno oculto y muchas veces no visible al resto de la sociedad que limita su documentación, seguimiento y control (Duffy y Momirov, 1997:1-16).

Pastrana (2001) afirma que “es apenas desde hace un par de décadas que la violencia dentro de la familia constituye un tema de estudios sociales, aunque se trata de uno de los males más viejos de la humanidad. Los investigadores reconocen que la información que se tiene hasta ahora es de cobertura limitada y que el problema está subregistrado”. De igual forma, sostiene que:

Una de cada tres mujeres en el mundo sufre maltrato de su pareja o de algún familiar. Una de cada cuatro ha sido violada o agredida sexualmente. El 70% de las agresiones sexuales hacia niños se da en la familia. Cada año, 2 millones de niñas sufren mutilación genital. La mitad de los homicidios de mujeres los cometen sus parejas o ex parejas. La discriminación de género, traducida en violencia, tiene un saldo estremecedor: por lo menos 60 millones de mujeres que hoy deberían estar vivas han desaparecido (Pastrana, 2001).

Por su parte, Buvinic, Morrison y Schifter (1999) estiman que "...entre 30% y 50% de las mujeres latinoamericanas, sufren de violencia psicológica en sus hogares y entre 10% y 35% violencia física". Pontecorvo y otros (2004:492-496) señalan que "según la Organización Americana de la Salud, casi 50% de las mujeres en América Latina sufren violencia doméstica crónica".

En cuanto a las cifras de violencia intrafamiliar y doméstica que se tienen en Venezuela:<sup>2</sup>

- En Caracas cada 12 días un hombre asesina a una mujer en el contexto de las relaciones de pareja. Aproximadamente 90% de los homicidios contra mujeres se producen enmarcados dentro de este tipo de relaciones.
- En el año 2004 la División en Materia de Niños, Adolescentes, Mujer y Familia del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC) reportó 782 casos de violencia contra la mujer, entre ellos 32 muertes, lo que se traduce en una muerte, por violencia de género, cada 10 días, sólo en Caracas.
- En el año 2001 el CICPC recibió 6.697 denuncias en las que se reportaron hechos de violencia contra la mujer.
- En 1999 la División contra la Violencia a la Mujer y la Familia, adscrita al antes denominado Cuerpo Técnico de Policía Judicial, recibió 4.617 denuncias por violencia doméstica, de las cuales 95% ocurrió contra mujeres.
- En el año 1998 fueron reportadas a las autoridades 7.412 golpizas a mujeres.

<sup>2</sup> [Página web en línea]. Disponible: <http://www.seguridadaldia.com/informe especial/violenfam/index2.htm> [Consulta: 2006, Junio 16]

- En el año 1997 se registraron 7.426 delitos sexuales (violación, seducción, raptó, incesto, entre otros), en los cuales las víctimas fueron mujeres, lo que indica que diariamente fueron violadas 11,9 mujeres en el país.

Para este mismo año la Comisión Bicameral del Congreso para los Derechos Humanos de la Mujer en Venezuela reportó que en 1996 se recibieron 7.836 denuncias por diferentes delitos relacionados con alguna forma de violencia familiar y se estima que esto representa apenas 10% de lo que ocurre realmente en el país. Más recientemente, para el año 2005, el Servicio de Atención Telefónica 0800Mujeres<sup>3</sup> reportó que de un total de 5.046 llamadas recibidas para ese año, 71% correspondía a diversos tipos de violencia contra las mujeres 92% se relacionaba con violencia intrafamiliar.<sup>4</sup>

Es importante destacar que estas cifras por sí solas no reflejan la magnitud del problema, pues se estima que 9 de cada 10 mujeres agredidas no dan a conocer su situación debido a su dependencia económica y afectiva con el agresor, el miedo a represalias, la posibilidad de ser nuevamente agredidas por algunos funcionarios o funcionarias que deben atenderlas, así como por el desconocimiento de sus derechos.

A pesar de esta cruda realidad y de las estadísticas antes señaladas, conviene citar algunos logros obtenidos en la lucha contra la violencia intrafamiliar, tanto en el contexto mundial como en el nacional.

En el contexto mundial podemos encontrar, en orden cronológico, los siguientes logros:

- 1948. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Primer instrumento jurídico para enfrentar la igualdad.
- 1975. Primera Conferencia Mundial de la Mujer realizada en México.

<sup>3</sup> El Servicio 0-800 Mujeres (0-800-6853737) es una línea de atención telefónica inmediata, directa y nacional, que presta orientación psicológica y legal a mujeres y familiares, que estén viviendo algún tipo de violencia dentro o fuera de la familia, ofrecida por Inamujer en Venezuela. Su horario de atención es de lunes a domingo de 7:00 am a 7:00 pm.

<sup>4</sup> Instituto Nacional de la Mujer, Servicio de Atención Telefónica 0800MUJERES. (2007). [Página web en línea]. Disponible: <http://www.inamujer.gob.ve/apoyo.html>. [Consulta: 2006, junio 16]

- 1979. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- 1980. Segunda Conferencia Mundial de la Mujer realizada en Copenhague. Se evaluaron los logros alcanzados desde 1975 y se aprueba la “Carta de los Derechos Humanos de la Mujer (CEDAW)”.
- 1981. Primer Encuentro Feminista de América Latina y el Caribe realizado en Bogotá. Se resuelve que todos los 25 de noviembre sean dedicados a las mujeres víctimas de violencia.
- 1985. Tercera Conferencia Mundial de la Mujer realizada en Nairobi. Examen y evaluación de logros.
- 1993. Asamblea General de las Naciones Unidas “Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”.
- 1994. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).
- 1994. Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo realizada en El Cairo. Se reconoce que la violencia entre los sexos constituye un obstáculo a los derechos de la mujer.
- 1994. Convención Interamericana de la Organización de Estados Americanos (OEA) para Prevenir, Castigar y Eliminar la Violencia contra la Mujer.
- 1995. Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer realizada en Beijín y Declaración de Pekín.
- 1996. Resolución de la 49ª Asamblea Mundial de la Salud. Declaran la violencia como prioridad de salud pública.
- 1998. Ratificación de la Convención Interamericana de la Organización de Estados Americanos (OEA) para Prevenir, Castigar y Eliminar la Violencia contra la Mujer, realizada en 1994.
- 1998. El Banco Interamericano de Desarrollo reunió a 400 expertos de 37 países para examinar las causas y el costo de la violencia doméstica, así como las políticas y programas dirigidos a remediarla.

- 1999. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declara que la violencia contra la mujer es una prioridad de salud pública y establece el 25 de noviembre como el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.
- 2000. Reunión de evaluación y ratificación realizada en Nueva York.

En el contexto nacional, en materia legal existen varios instrumentos que regulan y establecen el funcionamiento de las instituciones públicas para la protección de la mujer y la familia; entre éstos cabe mencionar:

- La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.<sup>5</sup>
- La Ley sobre la Violencia contra la Mujer y la Familia.<sup>6</sup>
- La Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer.<sup>7</sup>
- La Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente (Lopna).<sup>8</sup>

En materia de investigación la violencia intrafamiliar en Venezuela, en especial hacia la mujer, desde los años ochenta, ha sido un tema de gran relevancia que ha estado presente en diferentes universidades del país. Se han creado cátedras libres, foros de discusión y asignaturas electivas en escuelas de derecho, educación, psicología, sociología, economía y trabajo social. Así mismo, el tema ha sido sistematizado en el área de la docencia, de pre y posgrado, hasta contar con dos maestrías en Estudios de la Mujer, una en la Universidad Central de Venezuela (UCV) y otra en la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado (UCLA).

---

<sup>5</sup> Esta Constitución, a diferencia de las anteriores, incluye una serie de innovaciones y especificidades que favorecen de alguna forma la participación y el papel de la mujer en la sociedad venezolana al otorgarle mayor visibilización, ampliar el concepto de ciudadanía, utilizar un lenguaje no sexista e incluir una visión de género que se expresa desde el Preámbulo hasta las Disposiciones Finales.

<sup>6</sup> Aprobada el 3 de septiembre de 1998, entra en vigencia el 1° de enero de 1999. Tiene como objetivo principal prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia hacia la mujer y la familia, así como asistir a las víctimas de hechos de violencia.

<sup>7</sup> Publicada en *Gaceta Oficial* el 28 de septiembre de 1993. El 25 de octubre de 1999 se llevó a cabo una reforma parcial de la misma y se publica en *Gaceta Oficial* el 26 de octubre del mismo año. Con esta ley se reafirma el compromiso asumido por el país al suscribir la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación hacia la Mujer.

<sup>8</sup> Aprobada el 02 de octubre de 1998 y entró en vigencia el 01 de abril de 2000. Otorga ciudadanía plena a la infancia y a la adolescencia y obliga a generar una plataforma de programas y servicios para garantizar los derechos consagrados a ellos, entre otros el derecho a vivir una vida sin violencia.

Como puede observarse, en la lucha contra la violencia intrafamiliar y doméstica se han dado algunos avances significativos durante las últimas décadas. Muchos países, entre los que se encuentra Venezuela, han reconocido su relevancia como problema de salud pública y han emprendido múltiples acciones orientadas a su reducción o solución. Sin embargo, el problema sigue latente, ya que existen muchos obstáculos por superar, entre los que destacan los subregistros, la falta de sistemas de seguimiento y evaluación de programas y políticas que permitan conocer los resultados de las acciones emprendidas en el área, el cambio en los patrones de conducta, entre otros.

## 2. PROGRAMA CASAS DE ABRIGO

En materia de atención al problema de la violencia intrafamiliar en Venezuela, en el año 2001 fue creada la primera Casa de Abrigo<sup>9</sup> por iniciativa del Instituto Nacional de la Mujer (Inamujer),<sup>10</sup> en el marco del Programa Casas de Abrigo (PCA).<sup>11</sup> Este programa tiene como objetivo general prevenir la continuación de la violencia, al garantizar la protección y seguridad temporal a las mujeres y sus hijos e hijas en peligro inminente sobre su integridad física por violencia intrafamiliar.

A cinco (5) años de la entrada en vigencia del PCA, no se tenía información que permitiera evaluar la efectividad del programa, así como el desempeño institucional de las casas, razón por la cual Inamujer contrata los servicios de la Unidad de Políticas Públicas de la USB para el diseño e implementación de un Sistema Automatizado para su Seguimiento y Evaluación (SASE-PCA).<sup>12</sup>

<sup>9</sup> Las Casas de Abrigo son establecimientos discretos destinados a hospedar, temporalmente, proteger y brindar atención a las mujeres y sus hijos e hijas dependientes, inmersos en situaciones graves de violencia familiar que representan peligro de muerte. Actualmente existen tres (3) casas en distintos puntos del territorio nacional y por razones de seguridad y confidencialidad de las víctimas de violencia intrafamiliar no se puede señalar su ubicación. El acceso a este servicio es a través del Servicio Telefónico 0800MUJERES (0800-6853737).

<sup>10</sup> Instituto responsable de definir e implementar políticas públicas para la protección y atención de la mujer en Venezuela, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Participación y el Desarrollo Social (Minpades). En lo sucesivo se utilizarán las siglas Inamujer para referirse al Instituto Nacional de la Mujer.

<sup>11</sup> Programa de Atención a las Mujeres y sus Hijos e Hijas Víctimas de Violencia Intrafamiliar ofrecido por Inamujer, cuya representación institucional son las Casas de Abrigo antes mencionadas. En lo sucesivo se utilizarán las siglas PCA para hacer referencia a este programa. Para mayor información sobre este programa puede consultar la página web en línea de Inamujer. Disponible: <http://www.inamujer.gob.ve/inamujer.html>

<sup>12</sup> En lo sucesivo se utilizarán las siglas SASE-PCA para referirse al Sistema Automatizado para el Seguimiento y Evaluación del Programa Casas de Abrigo.

Con el objeto de identificar experiencias de evaluación de programas o políticas similares al PCA, en Venezuela y en otros países, se realizó una revisión sistemática de la literatura<sup>13</sup> en bases de datos especializadas y en Internet. Se utilizaron los siguientes descriptores o palabras clave: violencia, violencia intrafamiliar, violencia de género, violencia doméstica (*domestic and violence*), violencia doméstica y cultura (*domestic and violence and culture*), violencia doméstica y educación (*domestic and violence and education*), violencia doméstica y política (*domestic and violence and policy*). Las bases de datos consultadas: Biblioteca Virtual en Salud (BIREME/OPAS/OMS), Literatura Latinoamericana de Ciencias de la Salud (LILACS), Science Citation Index Expanded, Social Sciences Citation Index, Arts & Humanities Citation Index, Sociological Abstracts y Redalyc. El período de búsqueda: 1982- 2005. El total de publicaciones encontradas fue 3.390, de las cuales se seleccionaron 130 por estar relacionadas con el tema de investigación.

Los principales hallazgos de la revisión sistemática de la literatura pueden resumirse en:

- La mayoría de los artículos encontrados corresponden a España, Chile, Argentina, México, Costa Rica y Colombia.
- El contexto, las características y las causas de la violencia intrafamiliar, doméstica o de género, en estos países, son similares a las de Venezuela.
- En general, existe una preocupación compartida en torno a la problemática de la violencia contra la mujer, debido a que, no obstante las acciones desarrolladas, el problema persiste y no se han logrado mayores mejorías.
- La mayoría de los autores y autoras consultados coinciden en que las principales fallas en la atención y prevención del problema se deben a que no se ha tomado en cuenta el elemento cultural y las políticas están más enfocadas hacia la mujer y no hacia la familia.
- En las bases de datos consultadas sólo se encontraron seis (6) artículos relacionados con diferentes tipos de violencia en Venezuela, en Redalyc (Cuadro 1).

---

<sup>13</sup> Para Mulrow (1994), las revisiones sistemáticas de literatura son estudios pormenorizados, selectivos y críticos que permiten identificar, valorar y resumir los resultados de la gran cantidad de investigaciones que produce el conocimiento científico.

Cuadro 1  
**Artículos relacionados con violencia intrafamiliar, doméstica y de género en Venezuela**

<b>Autoras y autores</b>	<b>Título del artículo</b>	<b>Nombre de la revista</b>	<b>Año</b>
Grössl, Harumí	Retrato de un delito invisible. Un acercamiento a la mujer como víctima de la violencia de género. Entrevista a Irvin Waller	Otras Miradas, ULA, Venezuela	2004
García, C. Moreno, M. Silva, C.	Violencia de género en la región andina venezolana	Otras Miradas, ULA, Venezuela	2003
Flores, I.	Violencia de género: visibilidad y regulación jurídica en el contexto español	Otras Miradas, ULA, Venezuela	2003
Campo R., María	El componente afectivo-experiencial en el aprendizaje del abordaje de la violencia intrafamiliar: una descripción de caso	Educere, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela	2002
Rivas de Mora, S.	Violencia doméstica contra la mujer. Una vergonzosa realidad	Otras Miradas, ULA, Venezuela	2001
Cabral, B. García R., C.	Deshaciendo el nudo del género y la violencia	Otras Miradas, ULA, Venezuela	2001

Fuente: Elaboración propia.

En el sector relacionado con la situación y condición de la mujer en peligro inminente por violencia intrafamiliar y, específicamente, en materia de evaluación de programas similares al PCA, no se encontró evidencia empírica del desarrollo de sistemas de seguimiento y evaluación automatizados.

En Venezuela este tipo de sistemas se ha empezado a diseñar e implementar por estudiantes, profesores y profesoras de la Maestría y el Doctorado en Ciencia Política de la USB, fundamentado en un enfoque pragmático de políticas públicas, conocido como multiplismo crítico (Dunn, 1994:1-29). Estos sistemas han sido desarrollados en las siguientes áreas: a) Estructuración y evaluación de políticas o programas de salud (Curcio, 2003; Mijares-Seminario, 2003; Pinedo, 2005; Rincón, 2003; Sánchez-Regalado, 2004; Valarino, 2005); b) Evaluación del desempeño institucional de centros de atención a niños, niñas y adolescentes en situación de calle en Venezuela (Rodríguez, 2003).

Evaluar de manera integral y sistemática permite tener una visión de conjunto que facilita el análisis y la toma de decisiones, contribuyendo al desarrollo y

mejoramiento de las políticas y programas implementados. Dunn (2003) ha señalado que la evaluación debe ser entendida como una etapa fundamental en el análisis de políticas públicas, que tiene como principal función proveer información confiable y válida sobre el desarrollo de las políticas.

La importancia fundamental que se le atribuye a la evaluación es la posibilidad de medir los resultados de una política o programa con relación a los valores o premisas previamente establecidos en las metas u objetivos. Así mismo, permite conocer el impacto que una política ha tenido sobre una población determinada y ampliar las oportunidades para reducir, mejorar o solucionar un problema público.

Por otra parte, los efectos de las políticas públicas pueden apreciarse a través del uso reiterado de sistemas de medición del desempeño. En el sector público, en general, la adopción de medidas de desempeño ha tenido un gran auge en los últimos años (Mayne y Zapico-Goñi, 1997:253-275).

La efectividad del desempeño tiene que ver con la capacidad que una institución tiene para brindar a la población un conjunto de servicios requeridos. González (1997) ha señalado que "...en el sector salud la efectividad del desempeño debe ser medida en función de la cobertura o la calidad de los servicios prestados. Tanto la calidad como la cobertura en la atención de salud u otro servicio permiten conocer en qué medida se han alcanzado los objetivos y metas establecidos en una política o programa".

Con la finalidad de conocer los efectos del PCA en el mejoramiento de la problemática relacionada con la violencia intrafamiliar en Venezuela, se plantearon los siguientes objetivos:

- *Objetivo general:* Diseñar un sistema automatizado de seguimiento y evaluación que permitiera medir la efectividad del desempeño institucional, en términos de cobertura y calidad de atención de las Casas de Abrigo para mujeres en peligro inminente sobre su integridad física por violencia familiar.
- *Objetivos específicos:*
  - Implementar las metodologías de multiplismo crítico (Dunn, 1994) y el método investigación-intervención con la finalidad de seleccionar los indicadores de desempeño institucional de la prestación de los servicios,

establecidos en las Normas Generales para el Diseño e Implantación de Casas de Abrigo, para Mujeres en Peligro Inminente sobre su Integridad Física por Violencia Familiar.

- Diseñar un sistema de seguimiento y evaluación automatizado que respondiera a las especificidades del PCA y permitiera medir sus resultados, bajo los criterios de calidad de atención y cobertura, contemplando los módulos de evaluación de las beneficiarias, indicadores de gestión y seguimiento de egresadas, entre otros que se consideraran pertinentes.
- Brindar herramientas conceptuales y metodológicas que le permitiera al personal de Inamujer adquirir conocimientos en materia de seguimiento y evaluación de políticas públicas, así como el manejo y uso efectivo del sistema automatizado para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional de las Casas de Abrigo, a través de talleres de capacitación teórico-prácticos.

### 3. METODOLOGÍA

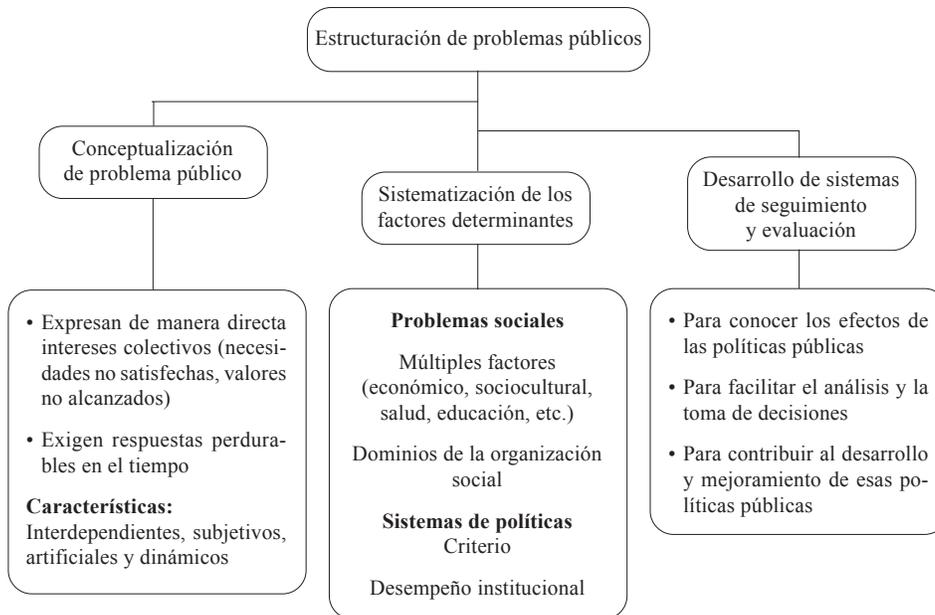
La metodología utilizada para el diseño e implementación del SASE-PCA estuvo fundamentada en el multiplismo crítico, desarrollado por Dunn (1994:1-29) y el método investigación-intervención,<sup>14</sup> los cuales se explican a continuación.

#### 3.1. Multiplismo crítico

Los enfoques de políticas públicas, basados en el multiplismo crítico (figura 1), constituyen una corriente de análisis en la que la estructuración de problemas públicos representa el aspecto central. Este enfoque se caracteriza por el reconocimiento de múltiples definiciones, conceptos, métodos de investigación, actores, perspectivas y modelos para el análisis de las políticas públicas. En el proceso de estructuración de problemas públicos se deben cumplir tres (3) etapas, a saber: conceptualización del problema, sistematización de los factores determinantes y desarrollo de sistemas de seguimiento y evaluación.

<sup>14</sup> Este método ha sido desarrollado particularmente en Francia por la Escuela Nacional Superior de Minas de París (CGS) y Escuela Politécnica de Francia (CRG).

Gráfico 1  
Multiplismo crítico (Dunn, 1994)



En el gráfico anterior puede observarse una breve descripción de las etapas que se deben cumplir en el proceso de estructuración de problemas públicos, así como las premisas o criterios a considerar en cada una de éstas.

Para la estructuración de la violencia intrafamiliar como problema público se cumplieron todas las etapas sugeridas por Dunn (1994). A continuación se explican brevemente los resultados obtenidos durante este proceso:

a) *Conceptualización de la violencia intrafamiliar como problema público*<sup>15</sup>

La conceptualización del problema es la etapa inicial del proceso de estructuración de problemas públicos. Constituye un proceso de aproximación,

<sup>15</sup> La violencia intrafamiliar como un problema público en Venezuela y en el mundo ha sido conceptualizada en la primera sección de este ensayo; en esta subsección sólo se explica el proceso a través del cual se llegó a dicha conceptualización. Para la conceptualización de la violencia intrafamiliar en Venezuela se cumplieron tres etapas fundamentalmente: 1) Revisión de la literatura nacional disponible sobre el tema; 2) Revisión, recolección y sistematización de las cifras oficiales existentes; 3) Taller de introducción al seguimiento y evaluación de políticas públicas, en el cual se logró identificar y sistematizar los factores determinantes o causas del problema estudiado.

definición y diagnóstico del problema que se quiere estudiar, en este caso, la violencia intrafamiliar. Para ello se parte de la premisa de que un problema es realmente un problema cuando tiene solución, o en su defecto, cuando es susceptible de mejoras. Es público porque afecta de manera directa e indirecta a gran parte de la población mundial y, en especial, cuando se hace referencia a la violencia intrafamiliar se está considerando a un sector de la población, la femenina, que durante siglos ha sido relegada o invisibilizada por la sociedad en general.

En la conceptualización de la violencia intrafamiliar o cualquier tipo de problema público se hace énfasis en la investigación, recolección y sistematización de información confiable, válida y oficial, que permita tener una mayor aproximación al problema en estudio. Esto se puede lograr a través del análisis y revisión de otras investigaciones, publicaciones, datos y cifras oficiales que permitan conocer su evolución y magnitud.

En general, los problemas públicos expresan de manera directa los intereses colectivos de la población, pero en forma negativa, es decir, los intereses o valores generales finales<sup>16</sup> que ésta no ha podido satisfacer por múltiples razones. Identificarlos requiere un gran esfuerzo de discusión, investigación, análisis y consenso sobre aquellas necesidades insatisfechas que no han podido cubrir grandes sectores de la población, las razones o causas que lo impiden, así como los sectores y actores responsables de atenderlas.

#### *b) Sistematización de los factores determinantes de violencia intrafamiliar*

La sistematización de los factores determinantes constituye la segunda etapa del proceso de estructuración de problemas públicos, en la cual se debe hacer un esfuerzo de análisis y reflexión para identificarlos y luego sistematizarlos por sistemas de políticas.<sup>17</sup> Sistematizar o agrupar los factores determinantes o causas de violencia intrafamiliar o de cualquier problema público, por sistemas de políticas, permite identificar y establecer la corresponsabilidad que existe entre los diferentes entes involucrados en su solución, reducción o mejoramiento, lo cual significa que acciones de política que se desarrollen en el

<sup>16</sup> MacRae (1985) ha señalado que estos valores generales finales son definidos en el debate público y son susceptibles de ser alcanzados a través de la intervención en determinadas áreas de la vida social. Dentro de estos valores se encuentran la calidad de vida, la eficiencia económica, el bienestar social, la duración de la vida y la equidad en la distribución de los anteriores valores.

<sup>17</sup> González (1998) ha propuesto el concepto de sistemas de políticas para expresar aquellos ámbitos de la realidad en los cuales se realizan los procesos de formulación, implementación y evaluación de políticas públicas.

sistema legal-institucional o en el sistema educativo, por ejemplo, estarán condicionadas por el comportamiento de otros sistemas de políticas. En resumen, esto nos indica que cualquier acción que desee desarrollarse para combatir la violencia intrafamiliar debe contemplar la coordinación y vinculación de los distintos entes involucrados.

En cuanto a los factores determinantes de violencia intrafamiliar encontrados a través de la revisión sistemática de la literatura, algunos autores como Vaiz y Nakano (2004:433-438) señalan como principal elemento precipitante de la actitud violenta del agresor “la ingesta de alcohol o drogas”. Adicionalmente, afirman que “la violencia contra las mujeres se revela como tema social y sanitario, con repercusiones en la morbimortalidad y en términos de calidad de vida de las mujeres”.

Por su parte, Pontecorvo y otros (2004:492-496) evaluaron el predominio de la violencia basada en género en un grupo de mujeres asistidas en una clínica de pacientes, no internados, de la Universidad de Buenos Aires. A través de la aplicación de una entrevista médica a 360 mujeres, con 45 años de edad promedio, encontraron que 44% de las mujeres entrevistadas manifestaron haber sido maltratadas al menos una vez durante su vida; de éstas, 40% divulgó violencia psicológica, 53% violencia física y 45% manifestó haber sido víctima de violencia sexual, encontrándose además que la mayoría de las encuestadas sufrió más de un tipo de violencia.

Otros autores consideran que “la ideología presente en el ordenamiento jurídico, así como en la esfera pública y privada, tiende a ofrecer a los hombres justificativos y protección en los casos en los que ellos hacen uso de la violencia, lo cual se puede considerar como un obstáculo en contra de la protección de las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia” (Bevacqua y Panadero, 2004:57-83).

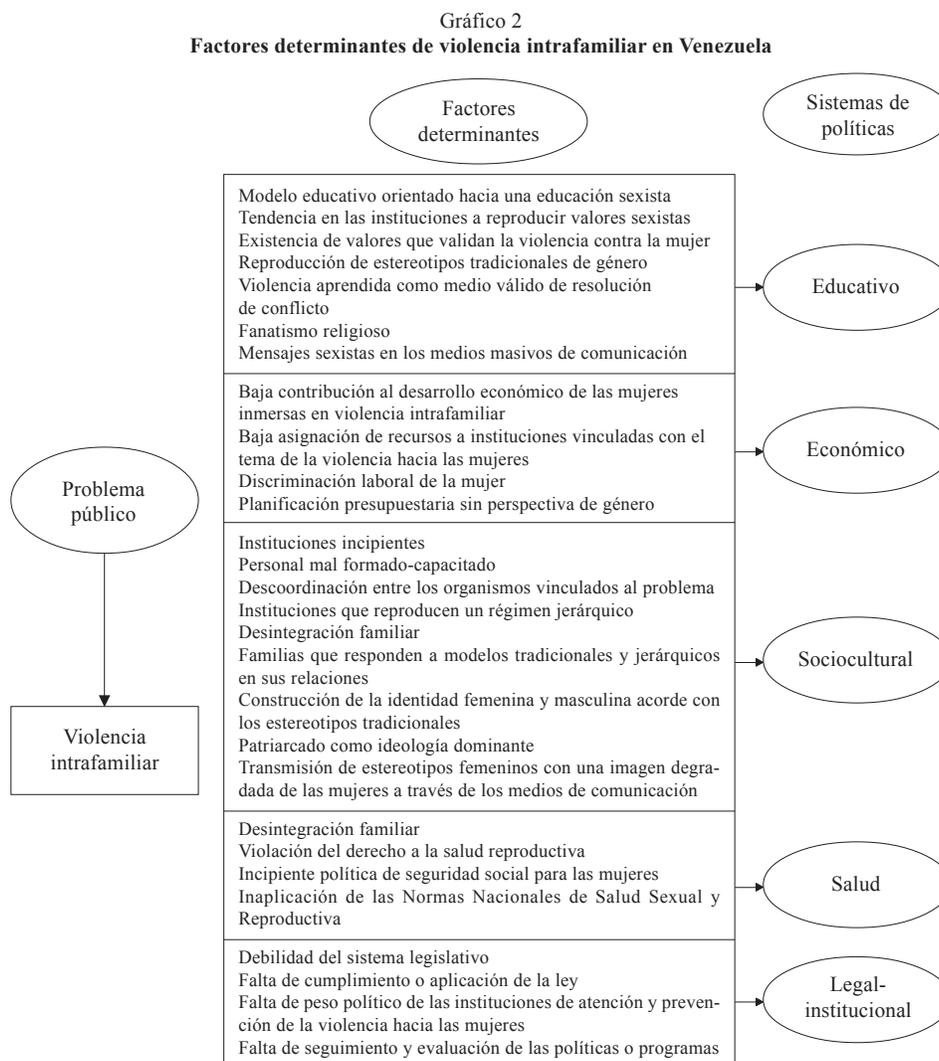
Otro factor de riesgo clave a considerar en la violencia intrafamiliar lo constituye la pobreza. Según Buvinic y otros (1999) sostienen que “...en Chile los casos de violencia física son cinco veces más frecuentes en los grupos de bajos ingresos y la violencia física grave es siete veces más común en ellos”.

A fin de conceptualizar la violencia intrafamiliar en Venezuela e identificar sus factores determinantes,<sup>18</sup> se realizó el taller de capacitación denominado

---

<sup>18</sup> Estos factores fueron identificados por el personal que labora en el PCA con el apoyo de la Unidad de Políticas Públicas de la Universidad Simón Bolívar, durante el taller denominado Introducción al Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. Fueron sistematizados por sistemas de política, con el objeto de

Introducción al Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas,<sup>19</sup> el cual arrojó los resultados que se muestran en el gráfico 2. En éste encontrará: a la derecha la



Fuente: Elaboración propia.

facilitar el desarrollo de acciones o políticas, orientadas a la reducción, mejoramiento o eliminación de la violencia intrafamiliar.

<sup>19</sup> Taller ofrecido al personal de Inamujer y las Casas de Abrigo, en enero de 2005, en el cual participaron como asistentes 25 mujeres con diversos perfiles profesionales.

Violencia Intrafamiliar considerada como un problema público; en el centro los factores determinantes o causas del problema sistematizados (agrupados) en recángulos continuos y, a la derecha, los sistemas de políticas a los que corresponden cada una de ellos, a saber: educativo, económico, socio-cultural, salud y legal-constitucional.

c) *Diseño e implementación del Sistema Automatizado para el Seguimiento y Evaluación del Programa Casas de Abrigo*

La tercera etapa del proceso de estructuración de problemas públicos está representada por el desarrollo de sistemas de seguimiento y evaluación. Si bien constituye la última etapa de este proceso, su importancia radica en que permite la identificación de fallas, así como la reformulación de estrategias orientadas a alcanzar las metas u objetivos propuestos en un determinado programa o política.

El diseño e implementación de sistemas de seguimiento y evaluación permite, entre otras cosas, conocer los efectos, cambios o resultados en la aplicación de una política o programa, facilita el análisis y la toma de decisiones, contribuye al desarrollo y mejora de dichas políticas, y en consecuencia, al mejoramiento de la calidad de vida de sus beneficiarios o beneficiarias, debido a que en general las políticas públicas siempre tienen o deberían tener como fin mejorar la calidad de vida del individuo en diversos aspectos.

Para el diseño e implementación de un sistema de seguimiento y evaluación se deben cumplir ciertos requisitos mínimos:

- Acceso a información válida y confiable sobre el problema en estudio y su respectiva política o programa (metas, objetivos, población objetivo, normativa, cobertura, estándares de atención, años de servicio, población atendida, personal que ofrece el programa, entre otros).
- Disposición de las y los responsables de la política o programa, así como los beneficiarios o beneficiarias, para evaluarlas y para colaborar en las diversas etapas que implica la evaluación.
- Un mínimo nivel de conocimientos sobre evaluación: conceptos, definiciones, tipos, criterios y métodos.

- Consenso entre los y las responsables de la política o programa en relación con los conceptos, definiciones, criterios y métodos a utilizar para la evaluación.

En el caso del diseño e implementación del SASE-PCA, todos estos requisitos se cumplieron satisfactoriamente, gracias a la disposición del personal de Inamujer y de las Casas de Abrigo para colaborar en todas las etapas del proceso. Para el cumplimiento del último requisito antes mencionado, se ofrecieron dos (2) talleres de capacitación teórico-prácticos que facilitaron la adquisición de herramientas conceptuales y metodológicas para el seguimiento y evaluación del PCA. De igual forma, se acordó evaluar el desempeño institucional de las Casas de Abrigo, en función de la efectividad del programa, expresada a través de indicadores de calidad y cobertura de los diferentes servicios que ofrecen las casas.

### 3.2. Método investigación-intervención

El método investigación-intervención ha sido utilizado en Francia, demostrando ser un método efectivo para el mejoramiento en la gestión de políticas o programas por autores como Hatchuel (1999, 1996, 1994); Girin (1990); Dumez (1988); Hatchuel y Molet (1986); Moisdon (1984). Este método se fundamenta en un proceso de investigación sobre la gestión de una determinada política o programa, en el que la participación-implicación directa del investigador sobre el terreno es crucial para su mejoramiento.

Para la evaluación del desempeño institucional de las Casas de Abrigo se utilizó el método investigación-intervención. Durante todo el proceso de implementación de este método participaron tanto las expertas en seguimiento y evaluación de políticas públicas como las funcionarias del PCA y de las casas.

Del mismo modo, con la finalidad de que las expertas en políticas públicas obtuvieran una mayor aproximación al problema de la violencia intrafamiliar y al tipo de servicio que ofrecen las Casas de Abrigo, éstas realizaron varias visitas y entrevistas al personal de las casas, así como también a algunas de las beneficiarias del PCA, lo que permitió no sólo una mayor aproximación al problema y la cruda realidad que viven las mujeres y sus hijos e hijas, víctimas de violencia intrafamiliar, sino también conocer e identificar algunas de las principales necesidades de la institución, comprender sus dificultades y, finalmente, proponer una

herramienta susceptible de integrarse dentro de la organización, así como transformarla para hacerla más efectiva.

Entre las principales necesidades y dificultades que presentaban las Casas de Abrigo para el momento en que se diseñó el SASE-PCA, se pueden mencionar:

- Un sistema único y automatizado de fácil acceso que permitiera recoger y organizar información que se encontraba dispersa, duplicada y, en algunos casos, contradictoria; verificar el cumplimiento de las normas y objetivos establecidos en el programa, así como hacer seguimiento a las actividades programadas para tal fin.
- Simplificar los métodos para la recolección de información relacionada con la gestión del PCA, el funcionamiento de las casas y las beneficiarias, así como sus hijos e hijas, ya que ésta se recogía en hojas con múltiples formatos y los expedientes de las beneficiarias acumulaban mucho papel y espacio.
- Necesidad de garantizar la calidad en la atención de los diferentes servicios ofrecidos.
- Conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias y sus hijos e hijas con los servicios.
- Mejorar el proceso de seguimiento externo de las beneficiarias.
- Necesidad de adquirir herramientas conceptuales y metodológicas sobre evaluación de políticas públicas. La evaluación era concebida como una herramienta de control y no como una herramienta para identificar fallas e introducir mejoras en el PCA.
- Necesidad de vincular el PCA con el Servicio 0800-Mujeres, ya que este último constituye la puerta de entrada a las Casas de Abrigo, a través del sistema automatizado.

La identificación de las necesidades y dificultades antes señaladas fue posible gracias a la aplicación de la siguiente estrategia:

- a) Análisis del contexto. Se estudió en detalle el modelo de gestión implementado por las casas desde su creación hasta el momento en que se inició el diseño

del SASE-PCA, así como los servicios ofrecidos. Para ello se realizaron varias e intensas jornadas de trabajo en las que se analizaron y discutieron la misión, visión, objetivos, necesidades de la institución, protocolos de atención,<sup>20</sup> recursos existentes, relaciones con otras instituciones, experiencia acumulada, capacidad de atención, entre otros, dando como resultado que no existía información suficiente y organizada que permitiera evaluar el desempeño institucional de las Casas de Abrigo.

- b) Planteamiento de la interrogante. Se plantearon varias interrogantes, a saber: ¿Cómo evaluar la efectividad del PCA y el desempeño institucional de las Casas de Abrigo? ¿Qué criterios de evaluación utilizar? ¿Quiénes debían trabajar en el diseño del SASE-PCA? ¿Qué nivel de conocimiento tenía el personal del PCA sobre evaluación? ¿Qué nivel de aceptación o rechazo tendría la implementación del SASE-PCA en el personal del programa? Al tratar de responder a estas interrogantes se identificaron algunas de las principales necesidades y dificultades, antes descritas, lo que facilitó el diseño de la estrategia y el plan de trabajo a seguir.
- c) El método. En esta etapa se articuló el análisis teórico y el método investigación-intervención, lo que permitió redefinir el servicio público que deberían prestar las Casas de Abrigo y sus objetivos, establecer un plan de trabajo para alcanzar los objetivos y determinar un método de medición basado en resultados más que en los medios.<sup>21</sup> Este último estuvo fundamentado en el Modelo Lógico de Hatry (1999:55-100).
- d) Aplicación del método investigación-intervención para la definición de indicadores:
  - Antes de conformar los grupos de trabajo para la definición de los indicadores, se realizó una revisión sistemática de la literatura, similar a

---

<sup>20</sup> Para el momento en que se inició el diseño del SASE-PCA, los protocolos o estándares de atención del programa, en algunos casos, no estaban claramente definidos; en otros, simplemente no existían, razón por la cual se realizaron intensas jornadas de trabajo y discusión sobre lo mínimo y lo máximo que deberían brindar cada uno de los servicios, de manera que sirviera de referencia para evaluar la calidad de la atención brindada. Como resultado se lograron definir los protocolos de atención para todos y cada uno de los servicios ofrecidos por las casas.

<sup>21</sup> Los medios (personal, equipos, suministros, infraestructura, entre otros) representan un factor importante para la prestación de los servicios, sin embargo, la medición debe basarse en los resultados de las acciones en relación con los objetivos.

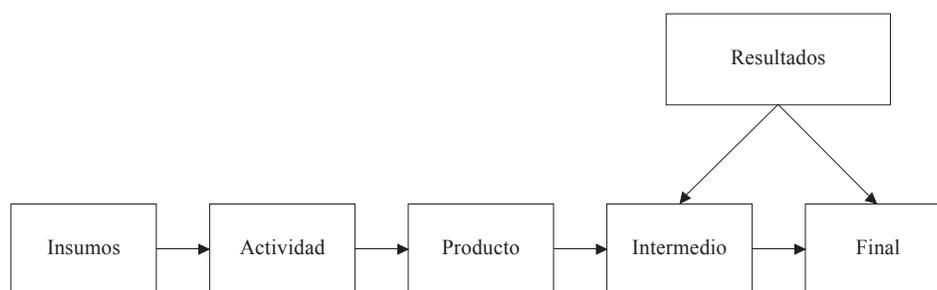
la explicada en la segunda sección de este artículo, a fin de identificar indicadores que pudieran servir de referencia para la evaluación del PCA. Los descriptores utilizados fueron: indicadores de calidad, cobertura y desempeño. No se encontraron indicadores para evaluación de programas similares al PCA, sólo algunas referencias para evaluar el desempeño de otro tipo de instituciones, en su mayoría relacionadas con cobertura. En lo relativo a indicadores para medir calidad, solamente se hallaron algunos relacionados con el acceso al servicio y el tiempo de espera.

- Se identificaron algunos de los principales actores involucrados en el problema y se conformaron varios grupos de trabajo, integrados por funcionarias del PCA y coordinados por expertas en seguimiento y evaluación de políticas públicas de la Unidad de Políticas Públicas de la USB.
- Los indicadores de seguimiento y evaluación fueron definidos y organizados sobre la base del Modelo Lógico de Hatry (1999:55-100) a través de un taller teórico-práctico denominado Definición del Sistema de Indicadores, en el que participaron las responsables del PCA, el personal que trabaja en los diferentes servicios que ofrecen las Casas de Abrigo, así como las expertas.
- Una de las principales limitaciones encontradas durante el proceso de definición de indicadores, especialmente para medir la cobertura del PCA en función del número total de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el país, es decir, porcentaje total de la población atendida en función del total de la población afectada, es que no existen cifras claras o cercanas a la realidad. Solamente se cuenta con el registro de los casos denunciados, lo que impide: conocer a ciencia cierta cómo evoluciona el problema; determinar si ha habido un aumento o disminución del mismo; identificar en qué sectores, regiones o comunidades se da el mayor número de casos; y, finalmente, desarrollar políticas o programas con metas específicas en el corto, mediano o largo plazo.
- Al finalizar el taller se presentó a las autoridades y responsables del PCA un panel con los indicadores elaborados. Éstos fueron aprobados e incorporados en el sistema automatizado, luego de intensas jornadas para la definición de los protocolos de atención o estándares de calidad para cada uno de los servicios que ofrecen las casas.

- Paralelamente a la definición de indicadores, el diseño del sistema automatizado fue elaborado por un ingeniero con experiencia en programación de sistemas, quien asistió a todos los talleres antes mencionados y fue tomando insumos para su elaboración.
- Para llegar a la versión final del SASE-PCA fueron necesarias varias versiones y pruebas en las que se discutieron desde los formatos de las entradas y las salidas al sistema hasta el tipo de reportes más conveniente para el seguimiento y evaluación del PCA y las Casas de Abrigo. La versión final fue presentada y aprobada por las autoridades responsables del PCA, así como las máximas autoridades de Inamujer.
- Posteriormente se dictó un taller para el uso del SASE-PCA; su implementación se inició en octubre de 2005 y estuvo en período de prueba durante tres meses. Actualmente se está trabajando en la automatización del Servicio Telefónico 0800-Mujeres y su respectiva vinculación con el PCA.

La escogencia, definición y sistematización de los indicadores de desempeño para el seguimiento y evaluación del PCA, tal como se menciona en los literales c y d de esta sección, estuvo fundamentada en el Modelo Lógico de Hatry (gráfico 3). Este modelo permite medir el desempeño institucional de las casas y hace énfasis en que la medición debe basarse en los resultados *outcomes* más que en los productos *outputs*. Los resultados tienen que ver con los beneficios finales que los ciudadanos y ciudadanas obtienen de los servicios prestados.

Gráfico 3  
Modelo lógico de Hatry



Fuente: Rincón (2003:37).

Básicamente, un modelo lógico presenta, de manera sistematizada, información relativa al funcionamiento de una institución y permite comprender las relaciones entre los recursos de los que se dispone, las actividades planificadas y las realizadas, así como los cambios o resultados obtenidos.

El propósito de un modelo lógico es suministrar a los y las participantes un mapa o ruta que describa la secuencia de eventos relacionados, conectando los objetivos del programa con los resultados obtenidos. Su utilización o implementación produce beneficios tangibles, ya que ayuda a recabar información necesaria para la toma de decisiones y permite alcanzar las metas y objetivos planteados.

Adicionalmente, para la definición de los indicadores de desempeño se adoptaron las siguientes recomendaciones propuestas por Hatry (1994, citado en la Universidad de Puerto Rico, 2005):

- Prestar atención tanto a la calidad como a los resultados de los servicios.
- Solicitar a los dueños del proceso que fijen un nivel mínimo de desempeño.
- Proveer indicadores de desempeño con la periodicidad requerida.
- Asegurar que los datos que sirven de insumo para los indicadores de desempeño se hayan colectado a un nivel de agregación adecuado.
- Cada informe de desempeño de los dueños del proceso debe estar acompañado por información narrativa cualitativa. De esta forma, se pueden explicar altas o bajas inesperadas, los problemas encontrados y las medidas tomadas para solucionarlos.
- Incorporar la nueva metodología de indicadores de desempeño durante programas de adiestramiento de la agencia.
- Incorporar indicadores de desempeño en aquellos contratos relevantes.
- Incluir información sobre desempeño y calidad de servicio en el proceso de evaluación de los empleados. Esto puede lograrse sólo después de contar con un sistema de medición de desempeño que se considere justo, tanto por los evaluadores como por los evaluados.

Finalmente, para que el personal de Inamujer adquiriera las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para el seguimiento y evaluación del PCA, se ofrecieron tres talleres de capacitación teórico-prácticos: 1) Introducción al Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas, 2) Definición del Sistema de Indicadores y 3) Inducción para el Uso del Sistema Automatizado de Seguimiento y Evaluación de las Casas de Abrigo.

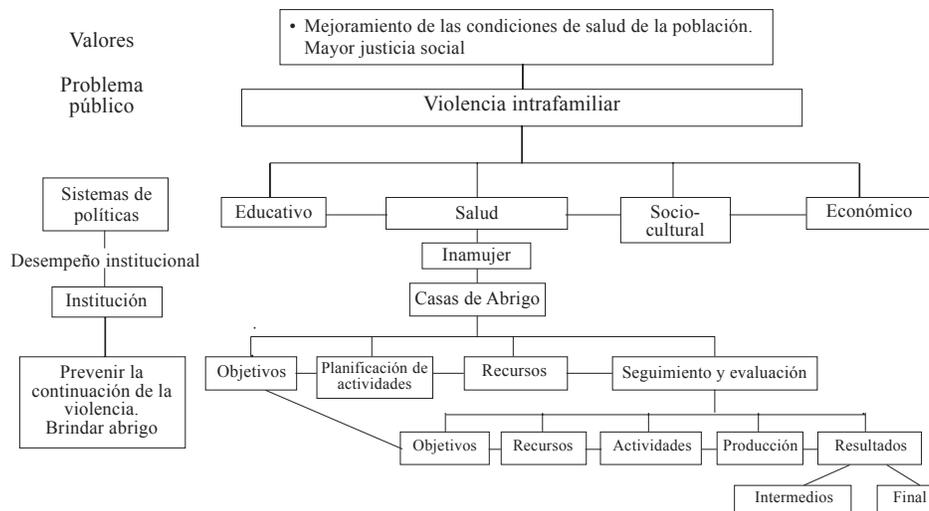
Como resultado del primer taller de capacitación se logró conceptualizar la violencia intrafamiliar como un problema público y sistematizar los factores determinantes, por sistemas de políticas (gráfico 2). Como resultado del segundo taller se obtuvo una primera versión del sistema de indicadores. La versión final de dicho sistema fue posible luego de intensas jornadas de discusión y de trabajo, especialmente dedicadas a la definición de los indicadores de calidad para cada uno de los diferentes servicios que ofrece el PCA, debido a que en la normas para la creación y funcionamiento de las casas no estaban claramente definidos. Como resultado del tercer taller se logró capacitar al personal de las Casas de Abrigo en lo concerniente al uso del sistema automatizado.

En el gráfico 4 se presenta una sistematización de la metodología utilizada para el diseño e implementación del SASE-PCA, así como un modelo de políticas que permite visualizar rápidamente los diferentes aspectos que se deben considerar a la hora de diseñar acciones orientadas a combatir la violencia intrafamiliar y evaluar cualquier programa similar al PCA.

El gráfico 4 se puede interpretar a través de cuatro planos: en el primer plano se plantean como valores generales finales de toda sociedad, el mejoramiento de las condiciones de salud de toda la población y mayor justicia social. En el segundo plano se presenta la violencia intrafamiliar como problema público de gran relevancia e incidencia para la mujer y la familia, así como los sistemas de políticas en los cuales se pueden desarrollar las principales acciones orientadas a su reducción o mejoramiento. En el tercer plano se señala a Inamujer como la institución pública encargada de brindar respuesta a los problemas de la mujer y sus hijos e hijas, especialmente a la violencia intrafamiliar, a través del PCA y, por ende, las Casas de Abrigo. Finalmente, en el cuarto plano se muestran, del lado izquierdo, los objetivos que persigue el PCA; del lado derecho, los procesos institucionales implícitos en el desempeño institucional de las casas, haciendo énfasis en el seguimiento y la evaluación como herramientas por excelencia, que permiten verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de un programa, en

función del modelo lógico de Hatry, otorgándole mayor relevancia a los resultados más que a los productos.

Gráfico 4  
Sistematización de la metodología utilizada para el diseño e implementación del SASE-PCA



Fuente: Rincón (2004).

#### 4. CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DEL SASE-PCA

Para el diseño e implementación del sistema automatizado fue necesaria la contratación de un ingeniero con experiencia en programación de sistemas, cuyas principales tareas se resumen en el diseño, implementación e instalación del sistema automatizado, así como la inducción para su uso. A continuación las características y estructura del SASE-PCA.

##### 4.1. Características

El SASE-PCA consta de las siguientes características:

- Lenguaje de programación: C++.
- Plataforma: MS-Windows 2000 o MS-Windows XP.

- Servidor de base de datos: MySQL Server versión 3.23.58 para WIN32.
- Conexión al servidor de base de datos: mediante librería (dll) dinámicamente enlazada (API C – MySQL).
- Instalación de la aplicación: paquete de InstaShield X (InstallScript).
- Instalación del servidor de base de datos: manual.
- Partes del sistema: está dividido en dos sistemas (Sede y Casas).
- Manuales: ambos sistemas poseen su manual de operación.
- Acceso al sistema: implementación de acceso restringido mediante uso de nombre de usuario y clave de acceso, para ambos sistemas.
- Niveles de acceso al sistema. Se implementaron tres niveles de acceso para cada sistema: a) administrador, b) usuario avanzado y c) usuario.
- Mantenimiento y respaldo de datos: cada sistema tiene la opción de generar el respaldo, así como efectuar la restauración de toda la información del sistema completo.
- Generación de reportes: ambos sistemas generan reportes de la información almacenada en el sistema, referente a las Casas de Abrigo.

## 4.2 Estructura

El sistema consta de dos aplicaciones diferentes:

### 1.1.1. Sistema Casas

El *software* denominado Sistema Casas constituye el Sistema Automatizado para el Seguimiento y Evaluación del Programa Casas de Abrigo (SASE-PCA), en el cual se lleva a cabo el registro de información referente a: a) los insumos (población registrada-beneficiaria del PCA, recursos humanos, físicos y financieros), necesarios para brindar atención a las mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia intrafamiliar o doméstica; b) las actividades programadas/realizadas

en los diversos servicios que ofrecen las casas, así como su funcionamiento interno; c) los productos intermedios y finales que se obtienen de dichas actividades. El Sistema Casas consta de tres módulos, organizados de la siguiente manera:

Módulo I - Demanda de servicio. En este módulo se estableció un enlace con el Servicio Telefónico 0800-Mujeres por ser éste la puerta de entrada-acceso al PCA. Se consideró como componente o fuente de información el 0800-Mujeres y como unidades de análisis las llamadas telefónicas que se reciben por violencia intrafamiliar y las mujeres que son remitidas al PCA. También se incluyó el cálculo de la tasa de violencia intrafamiliar por estado. En el cuadro 2 se presentan todos los indicadores que fueron definidos para el módulo I.

Cuadro 2  
**Módulo I. Demanda de servicio**

Componentes de información	Unidad de análisis	Indicadores	Categorías
1. 0800-Mujeres	1.1 Llamadas telefónicas	1.1.1 N° de llamadas recibidas	
		1.1.2 N° de casos reportados por violencia intrafamiliar	
		1.1.3 N° de mujeres que requieren atención del PCA	
	1.2 Mujeres que llaman por violencia intrafamiliar	1.2.1 Dirección actual (Estado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria completa</li> <li>• Primaria incompleta</li> <li>• Secundaria completa</li> <li>• Secundaria incompleta</li> <li>• Superior completa</li> <li>• Superior incompleta</li> <li>• Sin instrucción</li> </ul>
1.2.2 Nivel de instrucción			
		1.2.3 Tipo de violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológica</li> <li>• Física</li> <li>• Sexual</li> <li>• Socioeconómica</li> </ul>
2. 0800-Mujeres y otros organismos	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en Venezuela	1.2.4 Tasa de violencia intrafamiliar	• Por estados (anual)
		1.2.5 N° de casos reportados a Inamujer	
		1.2.6 N° de casos reportados a otros organismos	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del taller Definición del Sistema de Indicadores.

Módulo II - Sistemas de Indicadores del PCA. Este módulo agrupa todo el sistema de indicadores del desempeño de las Casas de Abrigo, tal como se mencionó en la sección 3.2, literal c. Fue elaborado según el Modelo Lógico de Hatry (1999), razón por la cual los indicadores han sido agrupados por insumos,

actividades y productos. Se incorporaron indicadores para medir tanto la calidad como la cobertura de los diversos servicios que ofrecen las casas, entre los que destacan: servicio de atención psicológica, asistencia legal y social, alimentación, apoyo pedagógico y recreativo, entre otros.

En el cuadro 3 se presentan algunos de los indicadores incluidos en el SASE-PCA, a modo de referencia, para cada uno de los grupos de indicadores que contempla el Modelo Lógico de Hatry. No se incluyeron todos los correspondientes a este módulo porque son muchos y abarcan alrededor de quince páginas. Para mayor detalle se sugiere acercarse a conocer el sistema, directamente en Inamujer. Módulo III - Satisfacción de las beneficiarias y sus hijos e hijas. Como bien su nombre lo indica, contiene información sobre el trato y la atención recibida de las beneficiarias y sus hijos e hijas durante su estadía en la casa. En su mayoría los indicadores definidos para este módulo tienen como fin *evaluar la calidad funcional*<sup>22</sup> de los servicios que ofrecen las casas, en función de la percepción que tienen las beneficiarias de éstos y de los protocolos de atención (estándares mínimos de atención) que deben brindar las casas. Esta información se recoge a través de encuestas aplicadas a las beneficiarias al final de su estadía en las casas.

Cuadro 3  
Módulo II. Sistema de indicadores PCA

Elementos del Modelo Lógico	Componente de información	Unidad de análisis	Indicadores
I. Insumos	2. Población registrada	2.1 Mujeres	2.1.1 Nombre de la Casa de Abrigo
			2.1.2 N° de mujeres que ingresan al PCA/N° de mujeres que egresan
			2.1.3 Edad
			2.1.4 Nivel de instrucción
			2.1.5 Estado civil
			2.1.6 Vínculo con el agresor
			2.1.7 Medio de procedencia (rural-urbano)
			2.1.8 Tipo de violencia
			2.1.9 Extensión de la violencia
			2.2.2 Escolaridad
			2.2.3 Relación con el agresor
			2.2.4 Tipo de violencia

<sup>22</sup> La calidad funcional tiene que ver con la manera como es brindado el servicio y como la persona percibe que es atendida. Este criterio, aunque entra en el marco de la subjetividad, puede medirse a través de la definición de ciertos parámetros o estándares referenciales y la aplicación de encuestas de satisfacción de los usuarios o usuarias.

Cuadro 3 (continuación)  
Módulo II. Sistema de indicadores PCA

Elementos del Modelo Lógico	Componente de información	Unidad de análisis	Indicadores
	3. Recursos humanos	3.1 Sede principal 3.2 Personal de de las casas	3.1.1 Personal requerido/contratado para cada uno de los servicios que ofrecen las Casas de Abrigo
	4. Alimentación	4.1 Mujeres, niños y niñas	4.1.1 Balance nutricional: Menú planificado/realizado de acuerdo con los estándares del INN 4.1.2 Indicadores antropométricos mujeres, niños y niñas: talla, edad, peso al ingresar y egresar a las Casas de Abrigo
II. Actividades <sup>23</sup>	5. Otros servicios e indicadores		
	6. PCA. Supervisión nacional del PCA	6.1 Casas	6.1.1 N° actividades de diseño conceptual <i>programadas</i> anualmente 6.1.2 N° actividades de supervisión y coordinación de las casas <i>programadas</i> anualmente
	7. Asistencia individual psicológica con apoyo de facilitación	7.1 Mujeres	7.1.1 Actividades individuales / programadas. Consultas individuales / mujer programadas en contenidos relativos a género, violencia, empoderamiento, autoestima, entre otros
	8. Otras actividades e indicadores		
III. Productos <sup>24</sup>	9. PCA. Supervisión nacional del PCA	9.1 Casas	9.1.1 N° actividades de diseño conceptual <i>realizadas</i> anualmente 9.1.2 N° actividades de supervisión y coordinación de las casas <i>realizadas</i> anualmente
	10. Asistencia individual psicológica con apoyo de facilitación	10.1. Mujeres	10.1.1 % Actividades individuales / realizadas. Porcentaje consultas individuales / realizadas en los contenidos de género, violencia, empoderamiento, autoestima, entre otros.
	11. Otros productos e indicadores		

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del taller denominado Definición del Sistema de Indicadores.

<sup>23</sup> Las actividades fueron agrupadas por áreas de atención para cada uno de los servicios que ofrecen las Casas de Abrigo.

<sup>24</sup> Los productos intermedios y finales fueron organizados igual por área de atención.

Cuadro 4  
Módulo III. Satisfacción de las beneficiarias y sus hijos e hijas

Componentes de información	Unidad de análisis	Indicadores	Categorías
<b>Acceso al programa</b>	0800-Mujeres	• Tiempo de espera para ingresar al PCA	• Inmediata • Entre 1 y 2 semanas • Más de 2 semanas
		• Motivo de espera	• Personal • Institucional
		• Apreciación general de la atención del Servicio 0800-Mujeres	• Excelente (E) • Bueno (B) • Regular (R) • Malo (M)
<b>Infraestructura</b> Área de alojamiento (habitaciones)	PCA – Casas	• Condiciones de la infraestructura • Condiciones del mobiliario • Condiciones de los equipos	• E-B-R-M
<b>Infraestructura</b> Área de atención	PCA – Casas	• Condiciones de la infraestructura • Condiciones del mobiliario • Condiciones de los equipos	• E-B-R-M
<b>Asistencia psicológica con apoyo de facilitación</b>	Mujeres	• Contención emocional • Articulación de su posición subjetiva en relación con el contexto familiar • Conciencia de su condición de persona inmersa en relaciones familiares violentas • Revisión crítica de su posición subjetiva (cuestionamiento) • Preparación para el egreso	• Satisfactorio • Insatisfactorio
	Mujeres-Talleres informativos	<b>Género</b> • Sexualidad • Cuerpo • Identidad asignada, asumida y optada <b>Empoderamiento</b> • Identidades alternativas • Identificación y manejo de las emociones • Asertividad • Respeto y responsabilidad en las relaciones familiares	• Satisfactorio • Insatisfactorio

Cuadro 4 (continuación)  
**Módulo III. Satisfacción de las beneficiarias y sus hijos e hijas**

Componentes de información	Unidad de análisis	Indicadores	Categorías
<b>Asistencia psicológica con apoyo de facilitación</b> (cont.)	Mujeres-Talleres informativos (cont.)	<p><b>Violencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación / responsabilidad en situaciones de conflicto familiar</li> <li>• Puesta de límites</li> <li>• Solución creativa de los conflictos</li> </ul> <p><b>Egreso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación para el egreso</li> </ul>	
	Niños y niñas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contención emocional</li> <li>• Articulación de su posición subjetiva en relación con el contexto familiar</li> <li>• Conciencia de su condición de persona inmersa en relaciones familiares violentas</li> <li>• Revisión crítica de su posición subjetiva (cuestionamiento)</li> <li>• Preparación para el egreso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfactorio</li> <li>• Insatisfactorio</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del taller denominado Definición del Sistema de Indicadores.

Toda esta información se transmite a la sede central del sistema, en Inamujer, a través de un archivo de computadora generado por el Sistema Casa, el cual puede ser transportado en un disquete, CD, *pen-drive*, entre otros, o puede ser enviado por *e-mail*.

En la sede central se carga la información de las casas en el *Sistema Sede* donde se procesa y se generan los reportes del caso. La información que se registra en el *Sistema Casa* incluye lo referente a la identificación de la casa, base de datos, ingreso y egreso de las y los beneficiarios (mujeres y sus hijos e hijas) del PCA, los servicios de atención prestados por la casa, las encuestas de satisfacción y el registro de los recursos.

#### 4.2.2. Sistema Sede

El *software* denominado Sistema Sede constituye otra parte del SASE-PCA que funciona en la sede central de Inamujer. En este sistema se recopila la información generada en las diferentes casas instaladas en el territorio nacional, a través de la aplicación Sistema Casa.

La información se ingresa al Sistema Sede a través de un archivo de computadora generado por el Sistema Casa, el cual puede ser transportado en un disquete, CD, *pen-drive*, entre otros, o enviado por *e-mail*. En la sede central se carga la información de las casas en el Sistema Sede donde se procesa y se generan los reportes del caso.

La información que se registra en el Sistema Casa incluye lo referente a la identificación de la casa, base de datos, ingreso y egreso de las y los beneficiarios (mujeres y sus hijos e hijas) del PCA, los servicios de atención prestados, las encuestas de satisfacción de las beneficiarias y el registro de los recursos.

## **5. RESULTADOS PRELIMINARES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SASE-PCA**

En líneas generales se puede afirmar que la implementación del SASE-PCA ha permitido mejorar el desempeño institucional de las Casas de Abrigo y la atención que se brinda a las y los beneficiarios, mujeres y sus hijos e hijas, del PCA. Ha facilitado una mejor y más efectiva supervisión nacional del PCA y, más específicamente, hace seguimiento del desempeño de todas y cada una de las casas que existen en Venezuela, por parte de Inamujer. A continuación se señalan algunos de los resultados preliminares, cambios o mejoras que se pueden apreciar en el PCA, a partir de la implementación del SASE-PCA en las casas y en la sede de Inamujer.

### **Sistema Sede**

Antes de contar con el SASE-PCA, obtener información de una de las casas o de alguna mujer-beneficiaria del PCA era una tarea ardua y difícil, constituía un proceso lento y engorroso. Además de esto, la información, en algunos casos, era contradictoria y se hallaba repetida o dispersa en varios documentos.

A partir de la implementación del SASE-PCA el acceso a esta información es más rápido y efectivo. Con sólo elegir o marcar el tipo de acción a ejecutar en el sistema y hacer un *click* en el ordenador, se puede acceder a la información de una o varias casas al mismo tiempo; obtener datos cruzados de varios indicadores, con la opción de presentarlos en gráficos o cuadros; solicitar y generar reportes

mensuales, trimestrales, semestrales o anuales; contabilizar estadísticas por casas, beneficiarios o beneficiarias, por región, edad, sexo, entre otros.

En otras palabras, el SASE-PCA ha permitido automatizar y organizar una cantidad de información sobre el PCA, las Casas de Abrigo y sus beneficiarias, así como sus hijas e hijos, que antes se encontraba dispersa, desorganizada o duplicada.

Del mismo modo, ha facilitado el acceso a información fundamental para el éxito del programa y ha reducido sustancialmente el tiempo para acceder a ésta. Ha permitido identificar y corregir fallas o deficiencias en el funcionamiento de las casas y, por ende, en la calidad y cobertura del PCA.

Todos estos beneficios que ofrece el sistema se lograron porque fue diseñado de tal manera que permitiera verificar constantemente el cumplimiento de las metas y objetivos del programa, a través de la comparación de las actividades programadas *versus* las realizadas, así como también mediante el seguimiento en la aplicación de los protocolos de atención para cada uno de los servicios que ofrecen las casas.

El hecho de contar con sistemas automatizados para el seguimiento y evaluación de programas sociales, como el SASE-PCA, contribuye significativamente a:

- La recolección y sistematización de información relativa al problema de la violencia intrafamiliar en Venezuela, así como al tipo y calidad de la atención que se le está dando por parte del sector público.
- Mayor visibilización de las características de un problema que todavía hoy se considera “natural, normal”.
- Seguimiento y evaluación de un programa de atención a la violencia intrafamiliar en el país, de cobertura nacional, como lo es el PCA.

### **Sistema Casas**

El SASE-PCA ha facilitado y mejorado el acceso a información detallada relativa a: a) los diversos servicios que ofrecen las Casas de Abrigo; b) las beneficiarias y beneficiarios del PCA, mujeres y sus hijas e hijos, permitiendo tener

una visión completa de cada uno de los casos atendidos en todas sus etapas (ingreso, evolución, egreso, seguimiento interno y externo) y tomando en cuenta a los niños y niñas como sujetos de derechos. De igual forma, ha permitido medir la efectividad, cumplimiento de metas y objetivos, del PCA e identificar fallas o deficiencias en la implementación del mismo, específicamente a través de los módulos II y III del SASE-PCA.

En el módulo II se puede verificar el cumplimiento de los objetivos del PCA y los protocolos de atención establecidos para cada uno de los servicios que ofrecen las casas, mediante la comparación de las actividades programadas *versus* las realizadas. En el módulo III se puede conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias en relación con los servicios ofrecidos en las casas, así como las necesidades por ellas manifestadas, lo cual ha facilitado el proceso de definición de prioridades de atención, el proceso de toma de decisiones y el diseño-aplicación de acciones orientadas a solucionar o disminuir dichas fallas o satisfacer las necesidades expresadas por las beneficiarias en la medida de lo posible.

En cuanto a los reportes que emite el sistema, éstos son de gran utilidad, puesto que proporcionan información fundamental para la realización de informes de gestión, ya que de forma inmediata se pueden obtener todos los datos, en listas o gráficos, almacenados sobre las personas que han sido beneficiarias del PCA (mujeres y sus hijos e hijas) o cualquier otro dato relacionado con la gestión del programa.

Finalmente, durante el tiempo que ha pasado luego de la instalación del SASE-PCA en las Casas de Abrigo, un año y medio (octubre 2005-abril 2007), se ha podido registrar y acceder a la información de manera más rápida y efectiva, así como también reducir el tiempo de búsqueda de información de las y los beneficiarios (mujeres y sus hijos e hijas) registrados en el PCA.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La conceptualización de la violencia intrafamiliar en Venezuela, bajo el enfoque de políticas públicas conocido como multiplismo crítico, permitió conocer con un mayor nivel de especificidad no sólo el problema estudiado, sino también el desarrollo de una cultura de evaluación en las funcionarias del Inamujer vinculadas a los programas Casas de Abrigo y 0800-Mujeres, así como el diseño e implementación del SASE-PCA.

- En la lucha contra la violencia intrafamiliar y doméstica se han dado algunos avances significativos durante las últimas décadas. Muchos países, entre los que se encuentra Venezuela, han reconocido su relevancia como problema de salud pública y han emprendido múltiples acciones orientadas a su reducción o solución. Sin embargo, el problema sigue latente, ya que existen muchos obstáculos por superar, entre los que destacan los subregistros, la falta de sistemas de seguimiento y evaluación de programas y políticas que permitan conocer los resultados de las acciones emprendidas en el área, el cambio en los patrones de conducta, entre otros.
- Actualmente se sabe mucho más sobre los diversos tipos de violencia de lo que a veces se percibe, especialmente al momento de formular políticas y acciones, pero esto no es suficiente; se requiere investigar mucho más, en especial en las causas y soluciones, así como en el intercambio de experiencias exitosas, para lo cual se necesita que exista un mayor número de estímulos y facilidades.
- Una de las principales limitaciones encontradas durante el proceso de definición de indicadores, especialmente para medir la cobertura del PCA en función del número total de mujeres víctima de violencia intrafamiliar en el país, es decir, porcentaje total de la población atendida en función del total de la población afectada, es que no existen cifras claras o cercanas a la realidad. Solamente se tiene registro de los casos denunciados, lo que impide conocer a ciencia cierta cómo evoluciona el problema; determinar si ha habido un aumento o disminución del mismo; identificar en qué sectores, regiones o comunidades se da el mayor número de casos; y finalmente, desarrollar políticas o programas con metas específicas en el corto, mediano o largo plazo.
- Las limitaciones antes mencionadas pudieran ser atribuidas a: a) fallas en los registros o subregistros, b) descoordinación o falta de colaboración interinstitucional, entre los distintos entes responsables de brindar atención a este problema, c) desconocimiento por parte de la víctima de sus derechos, d) casos no denunciados por múltiples razones, entre las que destacan: temor de la víctima a represalias, desconfianza en las instituciones judiciales, vergüenza, entre otros.
- El diseño e implementación de sistemas automatizados para el seguimiento y evaluación de programas o políticas públicas, constituye una excelente

herramienta para medir la efectividad, expresada en términos de calidad y cobertura, de una política o programa. La difusión y utilización sistemática del SASE-PCA, así como la publicación de los resultados de su implementación, representa un avance significativo en lo relativo a la consolidación de una cultura de evaluación de políticas públicas, todavía incipiente en Venezuela.

- Este tipo de sistemas ha sido poco desarrollado en el país o al menos no se conoce ninguna experiencia publicada anterior a ésta. Así lo confirma la revisión sistemática de la literatura, realizada en las distintas bases de datos nacionales e internacionales consultadas. Se encontraron algunas experiencias de evaluación en el sector salud, pero ninguna de éstas estaba relacionada con el desarrollo e implementación de sistemas automatizados para el seguimiento y la evaluación de políticas o programas similares al PCA.
- El uso de sistemas automatizados para el seguimiento y evaluación de políticas o programas permite entre, otras cosas:
  - Estimar los resultados de una política o programa en relación con los valores o premisas previamente establecidos en las metas u objetivos.
  - Aclarar las metas y objetivos a través de un proceso de retroalimentación, así como establecer diferencias-comparaciones entre la situación inicial o punto de partida de un programa o política y la situación final (una vez culminado de manera parcial o total).
  - Evaluar el impacto que una política o programa ha tenido sobre una población determinada y ampliar las oportunidades para mejorar o solucionar un problema público.
- Los resultados obtenidos con el uso e implementación del SASE-PCA permitirán conocer los efectos del programa no sólo en las y los beneficiarios finales (mujeres y sus hijos e hijas), sino también de las facilitadoras y demás personal del PCA, a través de la identificación y el análisis de los cambios producidos en el desempeño de estas últimas, lo cual redundará en un mejor y mayor desempeño institucional de las Casas de Abrigo y, por ende, en los servicios prestados.

- Se considera de crucial importancia contar con estadísticas actualizadas sobre violencia intrafamiliar en Venezuela para: a) diseñar e implementar políticas orientadas a su reducción o mejoramiento; b) determinar qué porcentaje y qué grupo o grupos de la población son afectados por este problema; c) determinar la capacidad de atención del PCA en relación con el total de la población afectada y d) determinar el porcentaje de la población atendida sobre el total de la población afectada.
- Se recomienda el diseño de una base de datos automatizada en combinación con otras instituciones vinculadas al problema, para la recolección de información relevante, como la tasa o el número total de mujeres que son o han sido víctimas de violencia intrafamiliar en el país, lo cual es fundamental para conocer la evolución, aumento o disminución del problema, los sectores, regiones o comunidades donde se da el mayor número de casos, así como evaluar la efectividad del PCA, expresada en términos de cobertura.
- Finalmente, se recomienda el uso reiterado y sistemático de sistemas automatizados para el seguimiento y evaluación de las políticas o programas orientados a combatir la violencia intrafamiliar y doméstica en Venezuela, a fin de garantizar una mayor calidad de vida y una efectiva recuperación de las personas que han sido víctimas de este problema, así como también de cualquier política o programa con el objeto de mejorar su efectividad y eficiencia.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

BEVACQUA, M. y C. Panadero (2004). “No prestar ninguna atención al hombre detrás de la cortina: energía, aislamiento y la regulación legal de la violencia contra mujeres”. *Mujeres y Política*, 26 (3-4):57-83.

BUVINIC, M., A. Morrison y M. Schifter (1999). Violencia intrafamiliar. [Artículo en línea]. Disponible: <http://www.violenciaintrafamiliar.cl/VIFal.php> [Consulta: 2006, Junio 7]

CONCHA, A. (2002). “Impacto social y económico de la violencia en las Américas / Social and economic impact of violence in the Americas”. *Biomédica*, 22 (supl. 2):347-361.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). *Gaceta Oficial* N° 36.860.

CURCIO, P. (2003). “Estructuración de problemas públicos: evaluación del Programa de Control de Diarreas en Venezuela”. Tesis doctoral para optar al título de Doctora en Ciencias Políticas. Universidad Simón Bolívar, Caracas-Venezuela.

DUFFY, A. y J. Momirov (1997). *Family violence: A Canadian introduction*. James Lorimer & Company, Publishers. Toronto, Canadá, pp. 1-16. Fuente: [http://www.amazon.ca/s?ie=UTF8&keywords=Family%20violence&rh=n%3A927726%2Ck%3AFamily%20violence%2Cp\\_3%3A%2420%20-%20%2425&page=1](http://www.amazon.ca/s?ie=UTF8&keywords=Family%20violence&rh=n%3A927726%2Ck%3AFamily%20violence%2Cp_3%3A%2420%20-%20%2425&page=1)

DUMEZ, H. (1988). “Petit organon à l’usage des sociologues, historiens, et autres théoriciens des pratiques de gestion”. *Economies et Sociétés*, 173-186.

DUNN, W. (2003). *Public policy analysis: An introduction*. 3rd edition. Pittsburgh, Englewood Cliff, NJ.: Prentice Hall.

\_\_\_\_\_ (1994). *Public policy analysis: An introduction*. 2nd edition. Pittsburg, Englewood Cliff, NJ.: Prentice Hall.

GIRIN J. (1990). “L’analyse empirique des situations de gestion: éléments de théorie et de méthode”. *Épistémologies et Sciences de Gestion*. París: Economica. pp. 141-182.

GONZÁLEZ, M. (1998). “A policy-oriented framework to evaluate determinants of child health conditions: Conceptual foundations and empirical analysis”. PhD dissertation. Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos.

\_\_\_\_\_ (1997). “Evaluación del Sistema Intergubernamental de Salud de Venezuela (1990-1996). Una aproximación inicial”. Caracas: Venezuela (Informe de consultoría).

HATCHUEL, A. (1999). “Connaissances, modèles d’interaction et rationalisations. De la théorie de l’entreprise à l’économie de la connaissance”. *Revue D’Economie Industrielle*, N° 88, 2é Trimestre. École des Mines de Paris.

\_\_\_\_\_ (1996). “Frédéric Taylor: une lecture épistémologique”, in Bouilloud P., Lécuyer B.P. *L’invention de la gestion*. París: L’Harmattan.

\_\_\_\_\_ (1994). “Apprentissages collectifs et activités de conception”. *Revue Française de Gestion*, Juillet-Aout.

HATCHUEL, A. y H. Mollet (1986). "Rational modelling in understanding and aiding human decision-making about two case studies". *European Journal of Operational Research*, (24):178-186.

HATRY, H. (1999). *Performance measurement: Getting results*. Washington, D.C.: The Urban Institute.

\_\_\_\_\_ (1994). Citado en Universidad de Puerto Rico (2005). Desarrollo de indicadores de desempeño en el Sector Público [Página web en línea]. Disponible: <http://egp.rrp.upr.edu/Investigacion/DESINDSP.htm> [Consulta: 2005, Febrero 27]

KLEVENS, J. (1998). "Lo que sabemos y no sabemos sobre la violencia / We know and we dont know on violence". *Memorias Foro Nacional del Sector Salud Frente a la Violencia en Colombia: Políticas y Plan de Acción organizado por el Ministerio de Salud y la Corporación Salud y Desarrollo*. Santafé de Bogotá, D.C., Colombia, Ministerio de Salud, pp. 102-4.

LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LA MUJER (1999). *Gaceta Oficial* N° 5.398.

MAC-RAE, D. (1985). *Policy indicators: Links between social science and public debate*. Chapel Hill: University of North Carolina Press.

MAYNE, J. y E. Zapico-Goñi (1997). "Performance monitoring: Implications for the future", en J. Mayne, E. Zapico-Goñi y J. Wholey, eds. *Monitoring performance in the Public Sector*. New Brunswick: Transaction Publishers.

MIJARES-SEMINARIO, R. (2004). "Evaluación del desempeño institucional del Servicio de Cardiología del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo". *Avances Cardiológicos*, volumen 23, número 1.

\_\_\_\_\_ (2003). "Evaluación del desempeño institucional del Servicio de Cardiología del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo". Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias Políticas, Universidad Simón Bolívar, Caracas-Venezuela.

MOISDON, J.C. (1984), "Recherche en gestion et intervention". *Revue Française de Gestion*, N° 47-48, pp. 61-73.

MULROW, C. (1994). "Rationale for systematic reviews". *BMJ*, 309:597-599.

PASTRANA, D. (2001). "Violencia intrafamiliar. El horror en casa", Diario *La Jornada* de México, domingo 25 de noviembre de 2001. Disponible: <http://www.jornada.unam.mx/2001/11/25/mas-violencia.html> [Consulta: 2006, Junio 7]

PINEDO, R. (2005). "Mortalidad materna: determinantes en Venezuela y perfil epidemiológico en el estado Miranda, 1996-2002". Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias Políticas, Universidad Simón Bolívar, Caracas-Venezuela.

PONTECORVO, C.; R. Mejía; M. Alemán; A. Vidal; P.M. Majdalani; R. Fayanas; A. Fernández y E.J.P. Establo (2004). "Detección de la violencia doméstica contra mujeres. Examen en una clínica primaria del cuidado médico". *Medicina*, 64 (6):492-496.

RINCÓN, E. (2004). "Prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en Venezuela: propuesta para el diseño de un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño institucional". Trabajo presentado en el Centro Nacional de la Función Pública Territorial (CNFPT), Francia.

\_\_\_\_\_ (2003). "Evaluación del desempeño de servicios ambulatorios de prevención de cáncer de mama. Estudio de caso". Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Ciencias Políticas, Universidad Simón Bolívar, Caracas-Venezuela.

RODRÍGUEZ, Y. (2003). "Desempeño de instituciones que atienden a niños 'de' y 'en' la calle. Metodología y análisis de caso". *Revista Venezolana de Gerencia*, 21:105-125.

SÁNCHEZ-REGALADO A., J. (2004). "Determinantes de la asistencia espontánea a la pesquisa del cáncer de próstata". Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias Políticas, Universidad Simón Bolívar, Caracas-Venezuela.

VAIZ, B. y A. Nakano (2004). "La violencia intrafamiliar, el uso de drogas en la pareja, desde la perspectiva de la mujer maltratada". *Revista Latinoamericana, Enfermagem*, 12 (n. esp):433-438.

VALARINO, A. (2005). “Evaluación de impacto del Programa “Talleres de Capacitación de Agentes Facilitadores en VIH/SIDA”. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias Políticas. X. Caracas-Venezuela, Colombia.