

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
Recinto de Río Piedras
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA:
de organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante
la pandemia del Covid-19**

Nivya Cruz López

William J. Gómez Espada

Valerie M. Rodríguez Estrada

Tesis presentada a la Facultad de la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, como uno de los requisitos para obtener el grado de Maestría en Trabajo Social.

Diciembre 2022

Esta tesis es propiedad de sus autores, de la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. No podrá ser duplicada en parte o en su totalidad sin el consentimiento por escrito de la Escuela y sus autores.

Tabla de contenido

Dedicatorias	2
Agradecimientos	5
CAPÍTULO I	6
Introducción	6
Contexto Personal	6
Planteamiento del Problema.....	7
Justificación.....	13
Finalidad.....	17
Revisión de Literatura	18
Investigación y Trabajo Social	19
Pandemia de COVID-19.....	20
Sistematización de la Experiencia	21
Sistematizaciones en Puerto Rico	22
Política Pública	25
Grupos de Apoyo.....	26
Líneas de Ayuda	27
Hogares de Acogida.....	28
Marco Conceptual	29
Objetivos Específicos.....	36
Preguntas de Investigación.....	36
Diseño de la Investigación	37
Participantes	39
Protección de los Sujetos Humanos.....	40
Recopilación de Información.....	40
Procedimiento.....	41
CAPÍTULO II.....	43
Perfil de las Participantes	43
Hallazgos de la Investigación.....	44
Categorías de Análisis	45
Contexto Organizacional	47
Inacción del Estado.....	54
Perfil de las Personas Participantes de los Servicios.....	57
Retos y Limitaciones	61
Estrategias y Acciones.....	71
Impacto Personal	80

CAPÍTULO III.....	87
Hallazgos Relacionados a la Pregunta de Investigación #1- Efectos que ha tenido la pandemia del Covid-19 sobre los servicios.....	87
Hallazgos Relacionados a la Pregunta de Investigación #2 - Cambios requeridos en la provisión de servicios.....	94
Hallazgos Relacionados a la Pregunta de Investigación #3 - Cambios y formas de trabajo fueron introducidas para atender las necesidades de las sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de pandemia.	99
Reflexiones Finales	104
Sistematización de Experiencias	105
Fase I: El Punto de Partida: La Experiencia	105
Fase II: Formular un Plan de Sistematización	106
Fase III: La Recuperación del Proceso Vivido.....	106
Fase IV: Las Reflexiones de Fondo.....	107
Fase V: Los Puntos de Llegada	107
Recomendaciones.....	111
Recomendaciones dirigidas al Estado	111
Recomendaciones dirigidas a las organizaciones.....	112
Recomendaciones dirigidas a profesionales de servicio social	112
Referencias.....	113
APÉNDICES	123

Lista de Figuras

Figura 1 – Categorías de Análisis.....	45
--	----

EJEMPLAR AUTORIZADO POR:

Dr. Irvyn Nieves Rolón

Director de Tesis

Resumen

La pandemia por Covid-19 fue un evento adverso que trastocó las metodologías de trabajo en el servicio directo a sobrevivientes de violencia doméstica en Puerto Rico. En la investigación *Sistematización de la experiencia de organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia del COVID-19*, se rescataron las vivencias y estrategias implementadas por los y las proveedores de servicios dentro de las agencias con servicios dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica durante la era de la pandemia entre marzo 2020 a diciembre 2021 a fines de traer a luz los esfuerzos e ideas asumidas para la adecuada provisión de los servicios durante una coyuntura de alta precariedad social.

Mediante la realización de este trabajo investigativo, se logró resaltar la multiplicidad de obstáculos enfrentados por parte de mujeres proveedoras de servicios dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica durante el transcurso de la pandemia. Entre estos, cabe recalcar cuán apremiante se convirtió la necesidad de considerar a las agencias sociales y las personas operando estas como entes esenciales durante episodios de crisis social, otorgando los apropiados recursos para el manejo del influjo de casos. Más allá, se identificó el rol y la importancia que ha asumido la tecnología para la continua provisión de servicios dentro de escenarios de alta precariedad social, reflejando la necesidad de adiestrar a los y las trabajadoras sociales acerca de las opciones de trabajo remotas disponibles. Nuestra labor investigativa subrayó, además, el desarrollo de un nuevo perfil de participantes que accedieron a estos servicios ante las circunstancias sociales impuestas sobre estas a raíz de la pandemia y las medidas salubristas implementadas por el Estado, trayendo a la luz las repercusiones sociales que emergen tras la aplicación de planes con pobre conciencia social.

Resumen de datos biográficos de Autoras y Autor

Datos biográficos de Nivya Cruz López

Nivya Cruz López, es candidata a graduación del grado de Maestría en Trabajo Social con énfasis en Individuos y Familias de la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle de la Universidad de Puerto Rico. Realizó un Bachillerato en Artes con especialidad en Trabajo Social en la Universidad del Sagrado Corazón. Entre las poblaciones de interés se encuentran las mujeres sobrevivientes de violencias y la niñez. El interés particular por la población fue la inspiración para realizar esta investigación.

Datos biográficos de William J. Gómez Espada

William Joel Gómez Espada, originario del pueblo de Barranquitas, es egresado de la Universidad del Sagrado Corazón, habiendo recibido un grado a nivel de Bachillerato en Trabajo Social en el año 2020. Poseyendo un gran interés por la academia y habiendo recibido sugerencia por parte de sus mentores para continuar con sus estudios, William optó por cursar sus estudios a nivel de Maestría en la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lassalle en la Universidad de Puerto Rico, recinto de Río Piedras, ejerciendo un énfasis en estudios a lo que respecta ser individuos y familias. Al culminar sus estudios este Diciembre de 2022, William aspira a poder ingresar a algún espacio laboral clínico como trabajador social junto a su población de énfasis, los y las adultos mayores, a fines de continuar sus esfuerzos, emprendidos desde nivel de Bachillerato, para garantizar la apta provisión de servicios y trata digna de esta población.

Datos biográficos de Valerie M. Rodríguez Estrada

Posee un Bachillerato en Psicología y Salud Mental de la Universidad de Puerto Rico recinto de Ponce (2019). Actualmente se encuentra culminando su grado de maestría en

Trabajo Social con énfasis en Familia. Sus temas de interés son: la niñez, la violencia de género y la diversidad funcional.

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA:
de organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante
la pandemia del Covid-19**

Dedicatorias

A los amores de mi vida, mi familia, quienes desde siempre han creído en mí, su amor y confianza me han dado alas para lograr todo lo que me propongo. Mi amor, Luis quién siempre me dio ánimos para seguir adelante. A la profesora Francine Sánchez por motivarnos a realizar estudios graduados, William Gómez y yo le pensamos y dedicamos nuestra tesis. Finalmente, este trabajo se lo dedico a Abuela Lucia, gracias porque desde siempre creíste en mí, pero sobre todo ahora desde el cielo continúas creyendo en mí. Abu, por siempre en mi corazón. Les amo infinitamente.

Nivya Cruz López

Dedico esta labor y esfuerzo tan significativo a mis padres, quienes se mantuvieron presentes durante su completo trayecto apoyándome durante todo momento. A mis amistades, quienes siempre estuvieron dispuestas a servir de consuelo durante momentos de alta dificultad durante la realización de este trabajo investigativo y finalmente, a mi compañera Nivya Cruz, quien se encomendó junto a mi desde nuestro bachillerato a finalizar y cruzar esta meta juntos. Muchísimas gracias.

William J. Gómez Espada

Dedico esta tesis primeramente a mi familia, a mi madre, padre y hermanos, gracias por su amor. En segundo lugar, a aquellas personas que me acompañaron y fueron esa gran fuente de apoyo necesaria en el proceso de realización de este trabajo. Gracias, por su comprensión, paciencia y cariño. Sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Valerie M. Rodríguez Estrada

Agradecimientos

Extendemos nuestro agradecimiento a las trabajadoras sociales que participaron de nuestra investigación, sin su apoyo este proyecto no sería posible. Reconocemos su gran labor y compromiso con las personas que sobreviven violencia.

Finalmente, agradecemos al Dr. Irvyn Nieves por ser aliado y guía en este proceso. Igualmente, sentimos gratitud por la Profesora Diana Padilla por la mentoría en el camino. Por último, a nuestras familias por ser soporte en este arduo trabajo.

(N.C.L, W.J.G.E & V.M.R.E)

CAPÍTULO I

Introducción

La pandemia de COVID-19 introdujo a nuestra sociedad una enorme ola de cambios, primordialmente dirigidos hacia el manejo del virus cuya propagación aparentaba ser incontrolable. Entre todos los sectores que se vieron afligidos y obligados a asumir nuevas expectativas operacionales, se identifican los servicios sociales. Como sujeto e interés principal de esta investigación, a seguir se concretan razones y justificaciones para la sistematización de las experiencias vividas por parte de proveedores de servicios sociales dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de Pandemia de COVID-19, a fines de rescatar vivencias y aprendizajes relevantes para el afinamiento de estos servicios de acontecer otras crisis sociales en un futuro. Con respecto a los ejes investigativos, existirá un énfasis en: las líneas de ayuda, los hogares de acogida y los grupos de apoyos provistos por centros dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica.

Contexto Personal

Pasado un periodo de cuarentena plagado por titulares exponiendo las calamidades a las cuales han estado expuestas las mujeres puertorriqueñas a consecuencia de la inacción del Estado y sus medidas preventivas, como grupo concluimos que sería altamente relevante explorar el tema. Como trabajadores sociales, cargamos con el profundo deseo de mantenernos informados, activos e insertos dentro de las problemáticas sociales que acontecen en nuestra isla, por lo cual visualizamos esta investigación como la perfecta herramienta mediante la cual contribuir hacia posibles soluciones. Esperamos que la información y experiencias rescatadas durante el desarrollo sean de utilidad y conduzcan hacia la aplicación de técnicas y estrategias que salvaguarden nuestros servicios sociales

durante momentos históricos de alta particularidad en un futuro.

Planteamiento del Problema

La Pandemia del COVID-19, definida como una enfermedad altamente contagiosa provocada por el virus SARS-CoV-2, trajo consigo una coyuntura histórica de inmensa particularidad que alteró el curso de toda función realizada en nuestra sociedad; los servicios sociales no siendo exentos de esta inquietante realidad (Organización Mundial de Salud [OMS], 2021). Estos servicios, los cuales son de alta importancia, son considerados como una red de seguridad dirigida hacia las poblaciones con un mayor nivel de vulnerabilidad y representan ser la primera línea del sistema de bienestar social (Instituto Nacional de Administración Pública [INAP], 2020). Debido a la importancia que estos servicios asumen y los desafíos impuestos sobre las agencias proveedoras de servicios durante la coyuntura particular de la pandemia, cabe explorar el funcionamiento y modos operativos de estas organizaciones a fines de rescatar información que posibilite el manejo más efectivo de futuras crisis sociales.

Durante la pandemia por Covid-19 los incidentes de violencia doméstica aumentaron, por tanto, la provisión de servicios para víctimas sobrevivientes de violencia doméstica tuvo que diversificarse. El acceso a servicios durante el periodo de confinamiento fue uno complejo y limitado por las restricciones a la libertad y los toques de queda impuestos por el gobierno. En la investigación *La persistencia de la indolencia: feminicidios en Puerto Rico 2014-2018*, Avilés y Rodríguez (2019) destacan como: “En Puerto Rico ocurre 1 feminicidio cada 7 días. Esto equivale a una tasa de feminicidio promedio de 3.00 feminicidios por cada 100,000 mujeres” (p. 6). Estas estadísticas son sumamente altas, evidencian cómo la violencia de género es un problema social serio que merece atención con urgencia. Según, Avilés y Rodríguez (2019) “la clasificación usada en el informe *Global Burden of Armed*

Violence, Every Body Counts, tasas mayores de 3.00 feminicidios por cada 100,000 mujeres son altas” (p. 7). Por tanto, en Puerto Rico superamos la escuela con 3.00 feminicidios por cada 100,000 mujeres esto deja en evidencia cómo la violencia de género es un problema social histórico que no ha sido atendido con un plan estratégico.

Las medidas de aislamiento tomadas debido al momento histórico que representó la pandemia por Covid-19 colocaron a las mujeres puertorriqueñas en vulnerabilidad. Fernández (2020), haciendo referencia a la situación de las mujeres, plantea que “el confinamiento las ha puesto en peligro porque las familias han vuelto a la esfera privada, al aislamiento de la mujer en una situación amenazante con más dificultades para pedir ayuda” (p. 26). De tal modo, el aislamiento vuelve confinadas a mujeres con sus agresores siendo víctimas de violencia doméstica. La Ley Núm. 54 del año 1989 o Ley de Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica define la violencia doméstica como una

conducta constante de empleo de fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex cónyuge, una persona con quien cohabita o haya cohabitado, con quien sostiene o haya sostenido una relación consensual (Art. 1.3).

Laureano (2020), planteó que “El confinamiento y aislamiento social, así como la crisis económica, podrá servir como escenario para agudizar las relaciones de poder al interior de las familias”. Por lo que, se reconoce como fundamental que las agencias y organizaciones que proveen servicio directo a sobrevivientes de violencia doméstica puedan atemperar sus servicios ante la nueva realidad que implica el confinamiento o cualquier medida extraordinaria como lo sería el efecto de un evento atmosférico. A tales efectos se propone realizar una investigación que implica la sistematización de las experiencias de las organizaciones y agencias que brindan servicio directo a víctimas de violencia doméstica.

Teniendo presente la coyuntura plasmada, caracterizada por las complicaciones impuestas a causa de la Pandemia de COVID-19, entiendo existe relevancia para investigar, mediante la aplicación de la sistematización de experiencias, los esfuerzos y estrategias implementadas por las variadas agencias con el fin de proveer líneas de ayudas efectivas. Según la INAP (2020), el impacto que ha tenido la crisis generada por la COVID-19 en los servicios sociales conlleva una reorganización total del trabajo, pensada con extrema urgencia, y que exigió un esfuerzo enorme por parte de los proveedores de servicios, cuya astucia y creatividad fue necesaria para la ejecución de labores desde circunstancias inciertas. Por ello, como finalidad de esta sistematización de experiencias, se pretende examinar y comprender las estrategias y labores realizadas por las personas proveedoras de servicios que operan las líneas de apoyo de variadas organizaciones dirigidas para mujeres víctimas de violencia doméstica a fin de obtener aprendizajes críticos sobre este proceso histórico (Jara-Holliday, s.f.). Se aspira que, mediante este proceso investigativo, se logre rescatar lo acontecido y contribuir hacia la implementación efectiva de estrategias para el manejo de líneas de apoyo en otras agencias durante futuros eventos sociales que lo ameriten.

Un eje en específico de servicios que se vieron evidentemente afligidos por la pandemia del COVID-19 fueron las líneas de emergencia o ayuda para mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. De acuerdo con Amárilis Pagán, directora ejecutiva del Proyecto Matria y citada por González (2020), durante el periodo de pandemia ha existido un enorme vacío por parte del gobierno para atender las problemáticas de violencia de género en el país, por lo cual múltiples organizaciones se han visto obligadas a asumir la responsabilidad de establecer sistemas de prevención y respuesta ante la ineficiencia del Estado; tal como líneas de ayuda, siendo una establecida como iniciativa de organizaciones como: Casa Protegida Julia de Burgos, Casa de la Bondad, Hogar Ruth, el Hogar Nueva Mujer, Proyecto Matria y la Oficina de Mujer del Municipio de Caguas.

Explorando más a fondo la relevancia que asumieron las líneas de ayuda durante la emergencia de la Pandemia de la COVID-19, se logran identificar estadísticas alarmantes que colocan en perspectiva la necesidad, a nivel mundial, de entrar en contacto directo e inmediato con servicios sociales. De acuerdo con Romero (2021), durante la emergencia sanitaria se registraron a diario unas 8.4 llamadas a la Línea de Vida, servicio en México que brindó asesoría en temas de salud y violencia durante la pandemia y ahora sobre adicciones. Por consiguiente, un estudio publicado por *Nature* en el año 2021 relatando el impacto de la pandemia mundialmente y el rol asumido por las líneas de ayuda a nivel global, expuso que las preocupaciones de aquellos y aquellas que realizaron llamadas se centraban en temores de infección con el virus, soledad, salud física, problemas económicos y problemas de relaciones de parejas inclinados hacia la violencia (Tanner, 2021). Por medio del análisis de estos datos, se hace evidente que las redes de apoyo también se logran establecer a través de las líneas de ayuda, resaltando su alto nivel de importancia (Romero, 2021). A base de esto, es de gran necesidad identificar las acciones llevadas a cabo por las líneas de ayudas en operación aquí en Puerto Rico, a fines de sistematizar lo acontecido y resaltar ambo lo negativo y lo positivo con la meta de fomentar servicios futuros de mayor consistencia.

Destacando particularmente entre los principales servicios que se proveen para la recuperación de una sobreviviente de violencia doméstica, los grupos de apoyo, los cuales son una alternativa que se coordina de manera ambulatoria. Los grupos de apoyo son descritos por Soto et al. (2021) como: “un espacio en el que los individuos que comparten un problema o situación familiar ventilan emociones y sentimientos, intercambian experiencias y se brindan apoyo mutuo” (p. 92). Un elemento característico de los grupos de apoyo es que su pertenencia a ellos es de carácter voluntario.

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (2008) sostiene que:

Sus miembros se reúnen de forma voluntaria y libre, movidos por la necesidad de dar respuesta o encontrar una solución a un problema/enfermedad compartido por todos ellos, de afrontar y superar una misma situación conflictiva, o de lograr cambios personales y/o sociales (p. 7).

Comprendiendo que en sí las experiencias en grupos de apoyo son unas muy personales, donde se abordan profundos sentimientos y que se caracterizan por el acompañamiento y la seguridad para compartir experiencias en libertad. Establecer como garantizar los principios de la confidencialidad y seguridad de las personas participantes es fundamental para el ofrecimiento de grupos de ayuda. Partiendo de lo anteriormente establecido, se busca proveer protocolos claros de intervención ante eventos inesperados como son los desastres naturales o la pandemia por Covid-19.

En el área de violencia doméstica, al igual que en otras áreas de interés social, tradicionalmente las organizaciones de base comunitaria tratan de llenar el vacío dejado por los servicios gubernamentales de salud, al punto que la mayor cobertura de programas de atención y prevención para este sector de la población proviene de estas organizaciones (Aponte Díaz et al., s.f.). Los albergues de violencia doméstica son los lugares que proveen servicios de acogida temporal para mujeres sobrevivientes de violencia doméstica que se encuentran en una situación donde su vida y/o la de sus hijos y/o hijas corre peligro (Viviano Llave, 2018 citado en Mendoza Rivera et al., 2020). Estos brindan un espacio seguro más allá de solamente proveer una vivienda temporal. Se les proveen a las víctimas otros servicios de ayuda como: manejo de casos, servicios psicológicos para las participantes y sus niños y niñas, intercesoría legal, líneas de ayuda legal, entre otros dependiendo de los recursos de cada institución. En Puerto Rico existen alrededor de ocho organizaciones que brindan servicios de residencia temporal para mujeres víctimas de violencia doméstica. Los albergues de víctimas de violencia doméstica representan un extraordinario mecanismo para preservar

la salud y la vida de las mujeres víctimas de agresión que no tienen recursos económicos (Aponte Díaz et al., s.f.).

La pandemia por el Covid-19 ocasionó una crisis histórica que afectó a nivel mundial. A diferencia de otros eventos ambientales y sociales, durante este evento en particular las diferentes agencias y organizaciones no estaban preparadas para responder ante la demanda que representaba dicho evento. Por lo que tuvieron y se vieron obligados a tener que adaptarse continuamente a los cambios que surgieron. Esto representó un reto, especialmente para las pequeñas organizaciones de servicio para víctimas de violencia doméstica, donde muchas de ellas tuvieron que optar por adecuar sus servicios a la modalidad remota lo más rápido posible sin tener un plan de contingencia y que además no contaban con el equipo necesario y el presupuesto para responder adecuadamente. Esto ha representado una doble crisis para la Red de Albergues de Violencia Doméstica de Puerto Rico frente a la emergencia salubrista causada por esta pandemia pues estos hogares, como mencionado antes, no solamente se encargan de adecuar un servicio ambulatorio sino de atender y mantener seguras a las víctimas de violencia doméstica durante la emergencia sin tener los recursos necesarios para hacerlo (Carrasquillo Piñeiro, 2020).

Además, directoras de cinco de los ocho albergues de Puerto Rico se han organizado y han reclamado mediante varias plataformas el obstáculo principal al cual se han tenido que enfrentar, pues no cuentan con los recursos económicos federales y estatales para enfrentar el Covid-19 mientras ofrecen los servicios de vivienda transitoria, y otros, de manera ininterrumpida a víctimas de violencia doméstica y a sus menores (Carrasquillo Piñeiro, 2020) puesto que el estado solamente dejó funcionado los dispositivos de poder judicial y las fuerzas de seguridad. Sin embargo, olvidó la importancia de crear un protocolo para otros profesionales que intervienen en estos casos y los centros de acogida y protección para las

víctimas que son tan necesarios para garantizar la atención adecuada y que se cumplan los derechos de las víctimas.

Justificación

La pandemia del COVID-19 nos encontró con servicios sociales de baja cobertura y pobre calidad, exponiendo las grietas existentes dentro de nuestros sistemas de servicios y las ineficiencias del Estado (Mercosur Social y Solidario [PMSS], 2021). Esta, además, condujo a un encerramiento prolongado, provocando un repunte en la cantidad de casos de violencia doméstica hacia mujeres en Puerto Rico (Romero, 2021). Sin embargo, el mismo confinamiento dificulta el acceso a expertos que pudieran apoyar a estas mujeres, lo que resaltó la importancia de las líneas de ayuda (Romero, 2021). Mediante la realización de este estudio, el cual cobra mucha relevancia dentro de nuestro contexto social puertorriqueño, se busca reconocer y sistematizar las estrategias empleadas por las variadas organizaciones participantes de la iniciativa del Proyecto Matria, la cual brindó una línea de ayuda confiable para mujeres puertorriqueñas en necesidad de apoyo durante la pandemia.

Es fundamental para garantizar óptimos servicios dirigidos a víctimas de violencia doméstica que las organizaciones tengan protocolos claros de intervención ante situaciones particulares como eventos atmosféricos o una emergencia salubrista. Por consiguiente, la viabilidad de la sistematización de la experiencia de las organizaciones que ofrecen servicio directo a las sobrevivientes de violencia de género es indispensable, reconociendo la vulnerabilidad en la que socialmente la mujer está posicionada para proveer una respuesta rápida con protocolos basados en experiencias que han sido probadas como exitosas. A modo de ejemplo, las experiencias ante lo que fue un desastre como el más reciente el Covid-19 tendríamos protocolos claros para implementar otras estrategias de intervención enfocados en las líneas de ayuda, hogares de acogida y grupos de apoyo.

Tal como planteado, los desafíos que se han impuesto sobre nuestro nuevo escenario social, el cual se ha destacado por traer consigo cambios radicales en el quehacer profesional y la provisión de servicios, la sistematización se torna en un recurso valioso metodológico para sentipensar y racionalizar estos acontecimientos históricos (Sepúlveda-Hernández, 2020). Esta otorga un número significativo de herramientas útiles a través del cual generar nuevos conocimientos desde el denominado “coronatime” (Sepúlveda-Hernández, 2020). Por medio de la aplicación de esta metodología, se espera poder rescatar conocimiento y experiencias en cuanto al funcionamiento y operación de las líneas de ayuda provistas por centros para mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. Esto, a beneficio de otros centros y organizaciones en necesidad de una estructura viable para el funcionamiento de sus servicios. Para la recolección de estas experiencias, se propone la aplicación de un cuestionario vía telefónica, o por plataformas digitales en línea, dirigido a ensamblar una imagen concreta y sistematizada de los acontecimientos durante estos momentos de pandemia.

Enfocándonos en los grupos de apoyo en general, podemos encontrar que con ellos se crea un ambiente de empatía, seguridad y confianza entre las mujeres. Definiendo lo que implica un grupo de ayuda, Rodríguez y del Rosario (2019) señalan que “el grupo de ayuda mutua es un espacio en el que los individuos que comparten un problema o situación familiar, ventilan emociones y sentimientos, intercambian experiencias y se brindan apoyo mutuo” (p. 92). Validando como elemento imprescindible en la recuperación de las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia doméstica.

Rodríguez y del Rosario (2019) enfatizan que:

Los grupos de ayuda mutua virtuales pueden seguir cumpliendo con su cometido de ser espacios en el que los participantes se reúnen de manera voluntaria para compartir sus problemas o situaciones con la finalidad de dar respuesta a los mismos

y que por medio del apoyo emocional puedan afrontar y superar su situación, creemos que precisamente en estos momentos de confinamiento donde prevalece la incertidumbre, la ansiedad, la depresión, la tristeza y la enfermedad es cuando estos espacios deben de ser una herramienta primordial de los/las trabajadoras sociales (p. 97).

Las estadísticas más recientes muestran unos 7,906 casos reportados ante la policía durante el 2021 en Puerto Rico por Violencia Doméstica, lo que representa 2,389 más que el año anterior. Estudios han demostrado que estas correctas medidas sanitarias impuestas a toda la población para evitar la propagación del COVID-19, pueden estar perjudicando a mujeres que sufren de violencia intrafamiliar y que hoy se encuentran encerradas con sus agresores (Cifuentes Vidal, 2020, p. 2).

Es a raíz de esto que la Organización de las Naciones Unidas propone como recomendación: declarar los centros de acogida como servicios indispensables debido al riesgo mayor que representa el confinamiento para las víctimas de violencia doméstica y sus hijos. Junto con ello, ha señalado que, si este problema no se aborda debida y oportunamente, será un impacto económico más del COVID-19, teniendo presente que antes de la pandemia, la violencia contra las mujeres se estimaba que tenía un costo de aproximadamente 1,5 billones de dólares a nivel mundial, cifra que evidentemente sin medidas adecuadas puede aumentar (Cifuentes Vidal, 2020, p. 2).

Una investigación de Mendoza Rivera et al. (2020) sobre el impacto que tuvieron los albergues de violencia de género en Puerto Rico enfrentándose al COVID-19 en la cual se entrevistaron a cinco representantes de los ocho albergues mostró la necesidad de los albergues por ser incluidos en las excepciones de la Orden Ejecutiva (OE-2020-23). Como los albergues trabajan todos los días del año y no se reconocen como servicio esencial, tienen que acatarse a las órdenes de toque de queda que les imposibilita muchos procesos. Por otro

lado, también se han hecho múltiples reclamos sobre el problema que ha representado en los hogares de acogida el obtener equipo de protección y limpieza que se requiere ante la emergencia y la insuficiencia de presupuesto para obtener acceso a pruebas de Covid-19, en lo cual el Departamento de Salud se comprometió y no sucedió.

La realización de esta investigación cualitativa es conveniente, ya que favorece a las tres partes fundamentales de esta, tanto a las organizaciones como a las participantes de los servicios y al gobierno de Puerto Rico. Es necesario recopilar información cualitativa sobre estas necesidades emergentes y la experiencia que tuvieron cada uno de estos albergues como consecuencia del COVID-19. Actualmente, no hay literatura ni investigaciones que muestran detalladamente las acciones que tuvieron que llevar a cabo los hogares para continuar brindando el servicio ante la pandemia debido a la inacción del gobierno y como estos se vieron afectados en múltiples áreas. Es por esto que resulta fundamental documentar y visibilizar estas prácticas que surgieron a raíz de la emergencia y dar a conocerlas con el propósito de abrir camino para que otras organizaciones puedan beneficiarse de esta información para tener una base que les permita crear planes de contingencias ante sucesos imprevisto e inesperados. Asimismo, el estado pueda tener una idea de las funciones de estos hogares de acogida y los reconozca como un servicio esencial de primera línea.

Como trabajadores sociales, es un interés trascendental el poder desarrollar algo de valor que efectúe algún cambio significativo en la sociedad, especialmente en nuestro país de formación, Puerto Rico. Algo al ritmo de lo contribuido por Vientós et. al (2007), quien por medio de la aplicación de la Sistematización de Experiencias lograron rescatar lo acontecido durante las iniciativas comunitarias y no solo respaldarlas, sino también promoverlas mediante su promoción y aplicación de sugerencias a base de la información recopilada. La sistematización de estos eventos, los cuales consideramos históricos y muy significativos hacia el cómo operamos como profesión en el futuro, proveerá un registro vivo de los

pensares, experiencias, desafíos y estrategias disponibles para el consumo de todo que desee familiarizarse con los progresos que ocurren dentro de estas agencias y centros. Es nuestro deseo que la información y conocimientos rescatados a través de esta investigación asistan con el afinamiento de estos servicios sociales, a fines de que nuestros participantes logren acceder a estos con mayor frecuencia y se alcance un incremento en su efectividad.

Finalidad

La pandemia de la COVID-19 trajo consigo una cantidad significativa de cambios a nivel mundial con los cuales aún nos encontramos luchando. Más aún fueron las consecuencias tras los esfuerzos salubristas asumidos por el Estado, a fines de manejar la alarmante tasa de contagios en la isla, que impactan de alguna forma u otra la normalidad ya establecida para esa coyuntura social. Desde desempleos y el declive de la salud mental de toda y todo puertorriqueño, hasta las circunstancias calamitosas económicas y el repunte de casos de violencia intrafamiliar, nuestra isla se vio obligada a realizar ajustes mediante los cuales alcanzar un nivel de adaptación y continuar operando hacia un mejor futuro.

Entre las numerosas vertientes afligidas por la Pandemia de la COVID-19 y las medidas asumidas para el contraataque de esta, se encuentran los servicios sociales. Cómo expuesto por Maldonado (2020), el gobierno puertorriqueño fracasó en desarrollar e incluir un plan socio salubrista dentro de sus estrategias para el manejo de la pandemia de la COVID-19, ignorando las advertencias extendidas por distintas organizaciones en cuanto a las limitaciones de movilidad y las consecuencias violentas que esto traería en el espacio doméstico contra las mujeres y otras poblaciones vulneradas. A base de estos acontecimientos históricos, tenemos como finalidad de nuestra investigación es poder insertarnos dentro de estos espacios agenciales y recopilar información en cuanto a los desafíos experimentados, las estrategias e ideas asumidas durante época de pandemia y el

nuevo perfil social desarrollado y encontrado durante la provisión de servicios sociales. Se espera, mediante la aplicación de la metodología de investigación denominada como sistematización de experiencias, lograr rescatar momentos significativos y acciones llevadas a cabo por parte de los distintos proveedores de servicios laborando dentro de agencias con servicios dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia de género.

Como ejes investigativos, nuestros enfoques se verán reflejados en la obtención de experiencias sistematizadas desde los siguientes ángulos: los grupos de apoyo dirigidos por parte de estas agencias, las líneas de ayudas atendidas por estas agencias y los albergues, todos dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia de género. La adquisición y documentación sistematizada de estas experiencias servirá, como su propósito, como referencia histórica del manejo de los servicios sociales durante temporadas de crisis.

Nosotros, como investigadores, cargamos con la esperanza que nuestros esfuerzos puedan ser aplicados hacia la implementación de servicios de mayor efectividad y agilidad a beneficios de las participantes que acceden a estos, trayendo a la luz los esfuerzos, ideas, estrategias y resiliencia de aquellos y aquellas desempeñados como proveedores de servicios.

Objetivos

- Identificar los retos enfrentados por las organizaciones que proveen servicio a sobrevivientes de violencia doméstica en el periodo de la pandemia por Covid-19.
- Conocer las estrategias implementadas por organizaciones proveedoras de servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia por Covid-19.

Revisión de Literatura

La revisión de literatura tiene como principal objetivo el conocer lo que implica una sistematización. Del mismo modo, con la literatura podemos ejemplificar a través de algunas sistematizaciones realizadas para brindar un contexto más claro de lo que se espera realizar.

Las sistematizaciones que se referencian fueron realizadas desde la Escuela Graduada de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico. Asimismo, se profundizará en lo que implica un grupo de apoyo, líneas de ayuda y hogares de acogida.

Investigación y Trabajo Social

El campo de Trabajo Social como disciplina académica, al igual que como práctica ejercida profesionalmente, se nutre de la recolección de datos empíricos mediante los cuales sustentar los procesos a beneficio de nuestros y nuestras participantes. Como método o herramienta para implementar para la recolección de dichos datos, se le aplica suma importancia a la investigación; lo cual consiste en un proceso intelectual que comprende una variedad de métodos sistemáticamente aplicados con el fin de indagar sobre alguna situación o tema (Coelho, 2021).

Más allá, la práctica profesional en Trabajo Social implica una preparación continua y dinámica mediante la cual incrementar la efectividad de nuestras intervenciones tras la aplicación de nuevo conocimiento. Con respecto a esto, el *Council on Social Work Education* (2008) indica, mediante sus conductas y competencias profesionales establecidas como parte de los estándares de educación para el Trabajo Social, que los Trabajadores Sociales deben comprender la investigación cuantitativa y cualitativa y aplicar adecuadamente los enfoques científicos y éticos a fines de asistir con la construcción de nuevos conocimientos.

Realizando un hincapié en esta línea de pensamiento, cabe explorar el Código de Ética Profesional del Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico (CPTSPR) relativo a su postura en cuanto a la investigación y su importancia. Según establecido por el Colegio de Profesionales del Trabajo Social de PR (2017), el Trabajo Social hará uso de la investigación social, de los procesos de sistematización de la práctica, y de la valoración y contribución de los saberes populares, para informar su acción profesional. Adicional a lo ya plasmado, El Colegio de Profesionales fomenta la investigación social como recurso para

descubrir, generar, evaluar y promover conocimiento, a fin de fortalecer nuestras intervenciones prácticas y éticas de la profesión en todas sus áreas de dominio (CPTSPR, 2017, p. 16). Finalmente, con relación a Colegio de Profesionales y su postura acerca de la investigación social, cabe resaltar que los Trabajadores Sociales se comprometen con el enriquecimiento de la profesión mediante la divulgación de los hallazgos investigativos, todo ello a través de ponencias, publicaciones u otros medios de divulgación de información (CPTSPR, 2017, p. 34).

Pandemia de COVID-19

Un acontecimiento social para explorar con el fin de enriquecer la práctica profesional de Trabajo Social es la Pandemia del COVID-19 y el impacto que esta tuvo al momento de varias agencias sociales intentar proveer sus variados servicios. De acuerdo con los hallazgos publicados por el Instituto Nacional de Administración Pública (2020), la pandemia del COVID-19 trajo consigo una reorganización total del trabajo dentro de los centros proveedores de servicios sociales, pensada con extrema urgencia y que exige un esfuerzo enorme por parte de los y las trabajadores sociales. Esta reorganización apresurada se tradujo en un mayor nivel de estrés tanto para los y las profesionales dentro de estas agencias como para aquellos receptores de estos servicios, requiriendo la implementación de estrategias de alta creatividad para el manejo de la carga de trabajo y las necesidades de los participantes (INAP, 2020). Teniendo concebido en mente estos acontecimientos históricos que corrompieron con el orden social desde un nivel inesperado caben aplicar metodologías investigativas mediante la cuales se pueda explorar a fondo sus efectos y rescatar los esfuerzos y experiencias vividas por parte de los y las proveedores de servicios laborando en las agencias.

Sistematización de la Experiencia

La sistematización de experiencias se desarrolla en América Latina desde fines de los años 70 en adelante, como una herramienta fundamental para apoyar la acción de los grupos de promoción y educación popular que buscaban el cambio social a partir de la práctica transformadora. Conforme pasaban los años, la sistematización se ha incorporado como un método de reflexión y análisis en los proyectos de promoción, en la educación, en la gestión social y en general como una práctica útil en todos los colectivos y organizaciones que emprenden tareas de promoción y desarrollo para lograr algún cambio en la realidad (Oficina Internacional de Trabajo, 2014, p. 6). Cáceres (1991) y Rosario (2002) ubican los antecedentes de la sistematización en el campo del Trabajo Social entre los años cincuenta y sesenta, relacionados con la búsqueda de profesionalización de esta disciplina que en ese tiempo era llamada asistencia social o servicio social y estaba influenciada predominantemente por concepciones norteamericanas, que pregonaban el metodologismo ascético, es decir, sin cuestionamiento de la sociedad en que se lleva a cabo y utilizando métodos que buscaban, por el contrario, la adaptación de las personas y grupos sociales a dicha sociedad: el caso social individual, el servicio social de grupo y el desarrollo de la comunidad, entre otros (citado en Jara, 2018, p. 28)

Las autoras Barnechea y Morgan (2010) enfatizaron que “la sistematización no se refiere a cualquier acción, sino a la que tiene lugar en el marco de *proyectos y programas de desarrollo*, es decir, de intervenciones intencionadas, con objetivos de transformación de la 'realidad'” (p. 100). Es decir, las sistematizaciones se realizan con el objetivo de traducir la realidad de las gestiones realizadas desde proyectos o programas para obtener un marco de intervención efectivo y claro.

Profundizando en cuanto a las implicaciones de las sistematizaciones de las experiencias Jara (2006) explicó que “las experiencias son procesos vitales en permanente

movimiento, que combinan dimensiones objetivas y subjetivas: las condiciones del contexto, las acciones de las personas que en ellas intervienen, las percepciones, sensaciones, emociones e interpretaciones de cada actor (pp. 118-119). En otras palabras, las experiencias de una misma realidad pueden ser diversas, por tanto, las personas que sistematizan una experiencia deben recopilar las diversas percepciones para obtener un marco de referencia claro. Barnechea y Morgan (2010) detallan que “el sistematizador pretende producir conocimientos sobre su propia práctica, sobre sí mismo y su acción en el mundo; forma parte, de aquello que quiere conocer y desarrolla una acción intencionada que busca la transformación” (P. 103).

También, Barnechea y Morgan (2010):

Los cambios que se van dando durante la ejecución del proyecto no son casuales; expresan descubrimientos que van emergiendo en la práctica: *conocimientos nuevos* sobre el contexto o una profundización de lo que ya se sabía sobre los problemas y las personas involucradas (p.101).

Asimismo, el autor Ghiso (1998) profundizó sobre la sistematización:

Requiere de sujetos autónomos capaces de plantearse problemas, de aplicar sus saberes sin aferrarse a los conocimientos tradicionales, institucionales o previamente regulados [...] un sujeto emancipado [...] un sujeto capaz de construir un saber crítico, preparado para distanciarse de conceptos y planteamientos ciertos y supuestamente acabados (p. 42).

Sistematizaciones en Puerto Rico

Una metodología con gran pertinencia al momento de ponderar la investigación exhaustiva de este evento histórico es la sistematización de experiencias. La sistematización de experiencias tuvo su origen en América Latina, a partir de la década de los años 80, al

surgir una preocupación por la sistematización de las experiencias desde las organizaciones y grupos de base comunitaria (Vientós & Ortiz, 2009). Esta se define como una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, rescata y plasma la lógica de algún proceso o acontecimiento vivido (Vientós & Ortiz, 2009). Más allá, también se logra observar los factores que han formado parte de dicho proceso, como estos se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho desde el modo en que ocurrió (Vientós & Ortiz, 2009 citando a Jara, 1994). Vientos y Ortiz (2009), citando a Jara (1998), exponen además que el eje central de todo proceso a ser sistematizado es conceptualizar el conocimiento teórico desde la acción práctica; creando nuevos conocimientos a partir de las experiencias concretas y de la participación-acción en las mismas.

Según Rolón y Sánchez (2005), citado por Vientós y Ortiz (2009), la sistematización de experiencias como metodología investigativa propone el uso de un marco teórico, luego de reconstruir y analizar la experiencia, a partir de los ejes de la sistematización, y no en su punto de partida. Además, esta consiste en un plan generalizado de tres etapas metodológicas. Estas etapas implican una secuencia lógica que permiten la organización, la construcción, el análisis de la experiencia y la divulgación de los aprendizajes vividos. Las etapas, según expuestas por Vientós y Ortiz (2009), son las siguientes: la planificación de la sistematización, la recuperación, análisis e interpretación de las experiencias y la divulgación de los aprendizajes adquiridos mediante la sistematización de estas.

En la sistematización realizada por Báez y Rivera (2018), titulada *Desde mi casa, mi barrio y mi escuela: Sistematización de experiencias de Trabajadores Sociales en el Proyecto Pro Educa del Centro de Acción Urbana Comunitaria y Empresarial (CAUCE)* documentaron mediante fases las estrategias implementadas en el proyecto “Pro Educa” con base en las comunidades de Río Piedras y enfocado en estrategias directas para trabajar diversas problemáticas sociales en la niñez y juventud desde el Trabajo Social en las escuelas

de la comunidad riopedrense. Báez y Rivera (2018), explican que “la sistematización es una metodología que permite analizar las realidades de aquellos sectores populares que en muchas ocasiones el gobierno invisibiliza, al tratarse de poblaciones oprimidas y marginadas” (p.17). La sistematización provee una base clara de información guiada por pasos claros para comprender las gestiones realizadas, tal como sucedió con el Proyecto PROEDUCA en Río Piedras.

También, Báez y Rivera (2018), expresaron la importancia de las sistematizaciones para el Trabajo Social:

La sistematización es una gran herramienta para el trabajo social porque aporta tanto a la teoría como a la práctica de la profesión. Le permite al trabajador social un espacio de autoevaluación de los procesos realizados dentro de su intervención. También les da voz a las personas de comunidades desventajadas para conocer su realidad social desde su propia perspectiva y visión de mundo. En la sistematización uno de los elementos más importantes es la relación profesional-participante (p.17).

Ciertamente, la evaluación de la ejecutoria profesional es un componente importante en el Trabajo Social, ya que permite al profesional ejercer desde la ética y los valores de la profesión. Es por ello que desde el Código de ética del profesional de Trabajo Social del Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico (2017), especifica sobre las investigaciones lo siguiente:

Contribuirá al enriquecimiento de la profesión mediante la divulgación de los hallazgos de investigaciones realizadas, conocimientos adquiridos, y experiencias en la ejecución de modelos relacionados a la práctica de la profesión; todo ello a través de ponencias, publicaciones u otros medios de divulgación de información (p. 34).

Política Pública

Los estados tienen una responsabilidad política pública para con la sociedad. Estas deben ir acorde y dirigidas a satisfacer las necesidades de las personas. La Fundación Alas a la Mujer (s.f) define la política pública como la expresión oficial de un gobierno con respecto a un problema en la sociedad. La política pública en Puerto Rico que reconoce la violencia doméstica como uno de los problemas más críticos en la sociedad es la Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, según enmendada. Bajo esta ley se protegen a todas las personas y relaciones de pareja que hayan sido víctimas de violencia doméstica y se establecen los albergues para personas víctimas de maltrato y sus hijos. Además, se encarga de regular y clasificar los delitos por violencia doméstica. Tal como indica Guerra (2012):

Para reducir la violencia contra las mujeres se necesitan políticas coordinadas y estratégicas del Estado y de la sociedad civil. La violencia requiere una respuesta holística y multisectorial que coordine acciones y atienda los efectos y consecuencias, diferenciadas en niñas, niños, adolescentes y mujeres. Por ello, existen varios instrumentos legales que garantizan el derecho a una vida libre de violencia (p. 11).

En el 2021, posterior al comienzo de la pandemia por Covid-19, hubo un gran aumento en los casos reportados por violencia de género en Puerto Rico. A raíz de esto, el 25 de enero de 2021 el gobernador de Puerto Rico emitió la Orden Ejecutiva OE-2021-013, vigente hasta el 30 de junio de 2022, en la que declara un Estado de Emergencia debido a la magnitud de alza en incidentes por violencia doméstica. Esto es cónsono con la política pública del gobierno de darle prioridad a la prevención y atención de la violencia de género en todas sus manifestaciones y que además ha sido un reclamo constante de organizaciones que ofrecen apoyo a sobrevivientes de violencia de género (Ayuda Legal de Puerto Rico, 2021). Esta declaración no sólo decretó estado de emergencia en Puerto Rico con el propósito

de combatir la violencia de género sino que estableció la creación de un comité entre agencias de seguridad y entidades públicas que ofrecen servicios a víctimas de violencia de género para fomentar la creación de medidas y políticas públicas que erradiquen la violencia. Sin embargo, el establecimiento de leyes y normas como éstas no son suficientes para eliminar la violencia y cubrir las necesidades reales que presenta una víctima de violencia doméstica y sus hijos.

Grupos de Apoyo

Los grupos de apoyo como indica Parra (2017), “Están compuestos por personas que comparten un conjunto similar de difíciles circunstancias de vida, que pueden apoyarse unos a otros mediante el intercambio de experiencias ideas y sentimientos” (p. 56). El conocer a otras personas en la misma situación puede proveer alivio y esperanzas ante el futuro, a esto se le conoce como universalización.

La universalización, es descrita por Parra (2017) como:

La mayoría de las personas que atraviesan por situaciones de dificultad que les genera sufrimiento sienten que lo que les está aconteciendo “sólo les ocurre a ellos”, que “nadie puede hacerse cargo o entender lo que están viviendo”, que “sólo ellos son únicos en ese avatar” (p. 73).

Es importante comprender en qué consiste un grupo de apoyo y cabe destacar que estos incluyen la facilitación de profesionales del Trabajo Social. Según, Quesada (1996) los grupos de apoyo tienen como función “conseguir una auto responsabilización de los participantes en sus propios procesos de cambio a través de compromisos cotidianos establecidos por ellos mismos de una sesión a otra” (p. 12). Asimismo, los grupos de apoyo tienen la capacidad de ayudar a facilitar recursos de apoyo. También, Quesada (1996) señala que los grupos de apoyo tienden a “incrementar la calidad de apoyo emocional e instrumental

a través de una estructura de sesiones que posibilite la expresión, la escucha y la posibilidad de dar y recibir feedback en todos los participantes del grupo” (p.12) .

Rossell (1998) indicó sobre los grupos:

La participación a un grupo se ofrece a personas que tienen una situación, un problema o un interés común, para que, a través del grupo y con la ayuda de un profesional, en este caso un trabajador social, puedan conseguir mejorar su situación personal, y puedan también aumentar la capacidad para modificar aspectos sociales que consideran negativos o mejorables (p. 103).

Los diversos autores concuerdan en lo valioso de los grupos de apoyo para aumentar la capacidad de enfrentamiento ante eventos negativos.

Líneas de Ayuda

Una vertiente de los servicios sociales que adquirió un nuevo nivel de significancia durante la era pandémica del COVID-19 fueron las líneas de ayuda. La pandemia obligó a la humanidad a vivir dentro de un confinamiento extendido, lo cual implicó un repunte de varios problemas de salud pública, especialmente la violencia de género (Romero, 2021). Más allá, el mismo encierro y las medidas asumidas por el Estado para el manejo de la enfermedad complejizan el acceso a expertos que pudieran proveer servicios de apoyo, lo que resaltó la importancia de las líneas de ayuda (Romero, 2021). Por la línea de ayuda, según Valladares y López (2020), se entiende como una técnica y estrategia valiosa para enfrentar problemas de salud; además de consistir ser un servicio que requiere de una guía práctica psicológica con orientaciones que apoyen la actuación frente a una persona que solicita ayuda.

Un referente de la aplicación de esta medida de servicio social en Puerto Rico se logra identificar por medio de la línea de ayuda lanzada por el Proyecto Matria el pasado 2020, dirigida hacia mujeres inmersas en situaciones de violencia. La línea fue creada con el

objetivo de atender casos de violencia hacia la mujer de manera confidencial las 24 horas del día, los siete días de la semana (TodasPR, 2020). Según Todas PR (2020), nunca se había llevado a cabo una iniciativa de este tipo en el país, la cual busca servir como una solución ante el incremento en los casos de violencia de género durante esta pandemia a causa de Covid-19 y ante el enorme vacío y atención por parte del gobierno. Por medio de esta iniciativa, se logra identificar un precedente en cuanto a la utilidad de las líneas de ayuda como sistema de prevención y respuesta coordinado para la intervención adecuada de casos, en esta instancia, de violencia de género.

Hogares de Acogida

En Puerto Rico se cuenta actualmente con alrededor de siete hogares de acogida temporal para mujeres víctimas de violencia doméstica y sus hijos e hijas que sufren el recio embate de esta. Los hogares de acogida para mujeres víctimas de violencia doméstica han sido un recurso fundamental en las luchas para prevenir, erradicar y combatir la violencia doméstica. Una casa de acogida es un lugar que brinda refugio a mujeres víctimas de la violencia que no tienen una red familiar o de amistades que la acojan junto a sus hijas e hijos, o que por el peligro real para su vida deben ir a lugares donde se les brinde protección adecuada. Una casa de acogida entrega los elementos indispensables para que las mujeres y sus familias curen sus lesiones y recuperen su vida: brindan asesoría y representación legal, atención médica y psicológica, seguridad, acompañamiento educativo, abrigo y afecto (Guerra, 2012, p. 23).

En Puerto Rico, la violencia contra la mujer, tanto física como psicológica, ha sido trabajada por las organizaciones interesadas desde un punto de vista social y de derechos civiles y sus soluciones han apuntado a dichas áreas (Aponte, et al., s.f.). Cuando una mujer deja una relación abusiva frecuentemente no tiene a donde ir. Muchas veces la violencia y el control que han experimentado limita sus recursos económicos haciendo más difícil el acceso

a una vivienda para ella y su familia. En Puerto Rico la falta de vivienda a bajo costo y las largas listas de espera para vivienda subsidiada obliga a muchas mujeres a escoger entre el abuso en el hogar o la vida en las calles. La falta de vivienda muchas veces lleva a las mujeres a regresar a las relaciones violentas. Por lo que los albergues de emergencia son la opción más segura en casos de peligrosidad (Paz para la Mujer, 2015, p. 9).

Marco Conceptual

El siguiente marco conceptual, entiéndase un conjunto de definiciones, teorías y conceptos acerca de los temas que estructuran el desarrollo de una investigación, cumple con el propósito de proveer una base de definiciones mediante la cual lograr interpretar los resultados que se obtengan del trabajo realizado en campo (Vidal, 2016). Este recibirá su estructura siguiendo un orden lógico de conceptos desde lo más general a lo más particular, dilucidando detalladamente el contenido del título de investigación. Entre los conceptos a definir se identifican: sistematización de experiencias, pandemia, COVID-19, violencia, líneas de ayuda, entre otros.

Como metodología a aplicar durante el transcurso de esta investigación, hemos seleccionado la sistematización de experiencias. La sistematización de experiencias, según Jara (2006), se define como aquella interpretación crítica de una o varias experiencias, que a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo. Más allá, Coppens y Van de Velde (2008), la describen como un proceso reflexivo mediante el cual protagonistas de alguna experiencia recogen en forma colaborativa los procesos y los productos validados durante la ejecución de un proyecto, bajo la forma de sistema replicable en otras situaciones semejantes a la experimentada.

Como población cuyas experiencias deseamos sistematizar, se identifican los proveedores de servicios sociales. Con respecto a estos, Espinosa (2016) establece que:

Es un agente de cambio que promueve el bienestar social y soluciona situaciones problemáticas en este campo a través de la formulación de respuestas concretas para lo que se le solicita. Dicho de otro modo, persona o entidad que genera impacto social positivo gracias a un conocimiento específico que avala y garantiza unos resultados óptimos. Este proveedor realiza el servicio concreto solicitado.

Estos emplean lo que denominan servicios sociales. Por servicios sociales, según establecido por Moix (2004), se entienden unos servicios técnicos, prestados al público o determinados sectores de este, de una manera regular y continua, por las más diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr aumentar el Bienestar Social (p.137).

Como énfasis de nuestra investigación, se pretende realizar un enfoque en los eventos desatados durante la pandemia de la COVID-19, en especial durante periodos de cuarentena. La pandemia de la COVID-19, de acuerdo con la Organización Mundial de Salud (2021), se define como la alta propagación de la enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. En el contexto de la COVID-19, se fomentó el establecimiento de periodos de cuarentena, lo cual tuvo como objetivo alcanzar un control sobre la transmisión del virus o la separación de las personas que no están enfermas (OMS, 2020).

Tal como establecido por Maldonado (2020), el gobierno puertorriqueño fue incapaz de elaborar un plan socio salubrista dentro de sus estrategias para el manejo de la pandemia de COVID-19, pasando por alto las advertencias extendidas por distintas organizaciones con respecto a las limitaciones de movilidad y las consecuencias violentas que esto traería en el espacio doméstico contra las mujeres y otras poblaciones vulneradas. La violencia doméstica, definida por la Ley Núm. 54 del año 1989, establece que es:

Una conducta constante de empleo de fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex cónyuge, una persona con quien cohabita o haya cohabitado, con quien sostiene o haya sostenido una relación consensual. (Art. 1.3).

La violencia como eje central es un mecanismo para subordinar y oprimir.

Culturalmente se ha fomentado que la figura masculina es una de poder, esto a causa del patriarcado, este dominio masculino tiene como consecuencia la violencia en sus múltiples manifestaciones con el propósito de continuar ejerciendo poder y dominio sobre la mujer.

La Organización Mundial de la Salud (2002), define la violencia como:

El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (p. 5).

Conocer el origen de la violencia hasta concretar los efectos directos contra la mujer es un elemento clave para entender la magnitud del problema.

En el artículo titulado *Estrategias para enfrentar la violencia contra las mujeres: reflexiones feministas desde América Latina*, Sagot (2008) define la violencia contra la mujer como:

Un componente estructural del sistema de opresión de género. El uso de la violencia es no sólo uno de los medios más efectivos para controlar a las mujeres, sino también una de las expresiones más brutales y explícitas de la dominación y la subordinación.

La posición de mujeres y hombres se organiza como una jerarquía en la que los hombres tienen control sobre los principales recursos de la sociedad y sobre las mujeres. Existen numerosos soportes ideológicos, morales, políticos, económicos y legales para el ejercicio de la autoridad de los varones sobre las mujeres. Aunque estos soportes varían histórica y culturalmente, el uso de la violencia constituye una

de las formas más predominantes y generalizadas que ayudan al ejercicio de esa autoridad (p. 216).

Entonces, un sistema político y social que fomenta la opresión posiciona a la mujer en vulnerabilidad y otorga dominio al hombre. El resultado es un aumento desproporcionado de la violencia contra la mujer. Según la Organización Mundial de la Salud (2002), “las mujeres son particularmente vulnerables al maltrato infligido por la pareja en las sociedades en las que existen importantes desigualdades entre hombres y mujeres” (p. 18).

La violencia doméstica es una de las formas de dominación y poder ejercidas contra la mujer en el hogar. De acuerdo con Valle (2011), “una de las formas más comunes de la violencia contra las mujeres es la infligida por su marido o pareja masculina en la relación de intimidad o de pareja (p. 18). Igualmente, la violencia en la pareja no solo representa las agresiones físicas que puedan experimentar, sino que se ha evidenciado que las sobrevivientes de violencia viven diversos tipos de manifestaciones. La Organización Mundial de la Salud (2002) enfatiza que “la mayoría de las víctimas de agresiones físicas se ven sometidas a múltiples actos de violencia durante largos periodos y suelen sufrir más de un tipo de maltrato” (p. 18).

Un eje de importancia a sistematizar en relación con la provisión de servicios sociales durante el periodo de Pandemia del COVID-19 y su cuarentena, son las líneas de ayuda y las experiencias que tuvieron quienes proveyeron servicios atendiendo llamadas telefónicas. De acuerdo con Valladares y López (2020):

La línea de ayuda telefónica ha demostrado ser una técnica y estrategia valiosa en otros problemas: depresión, intento suicida, enfermedades transmisibles, otros daños a la salud, como son las adicciones y el maltrato hacia la mujer. Desde el punto de vista metodológico, la intervención del servicio puede ser definida como de terapia breve, abordaje que comprende la consejería, orientación, asesoramiento e inducción y

motivación, así como la terapia informativa y la evaluación psicológica y médica. En otros casos, se añade el ingrediente de la derivación. El mecanismo de derivación viene a ser un trabajo de coordinación sistemática con el demandante de ayuda, la familia y el centro asignado, donde el sujeto seguirá tratamiento..

Valladares y López (2020), además, elaboran más allá en cuanto a la capacitación que deben obtener los proveedores de servicios laborando estas líneas, expresando:

Los organismos internacionales de la salud, OMS y OPS aseveran que la capacitación de los orientadores es un componente fundamental para la ayuda psicológica por medio de las líneas telefónicas. Y recomiendan, que en el caso de los nuevos orientadores sin previa experiencia deben entrenarse entre una y seis semanas. La capacitación de los orientadores debe ser a la vez informativa y práctica. Deben incorporarse actividades de orientación sobre los procedimientos y las normas de confidencialidad de los demandantes y otros aspectos operativos.

A tales efectos las organizaciones deben aplicar planes de tratamiento directo para atender a personas sobrevivientes de violencia doméstica. Uno de los planes de acción es el Programa de Empoderamiento de Terapia para Supervivientes. Walker (2012) definió el Programa de Empoderamiento de Terapia para Supervivientes (STEP) como “un programa psicoterapéutico diseñado cuidadosamente y basado en pruebas que puede utilizarse para trabajar con grupos de mujeres maltratadas que hayan sido víctimas de violencia conyugal u otras formas de abusos físicos, psicológicos o sexuales” (p.553).

El programa STEP consiste en 12 unidades educativas que van desde definir la violencia doméstica hasta nombrar y reconocer el trauma. Las diversas unidades están basadas en teorías feministas y de trauma. Walker (2012) sostiene, “el componente feminista enfatiza los efectos negativos que la discriminación y la opresión causan en la vida de la mujer, así como la necesidad de recuperar el poder personal para poder superarlos” (p.554).

Una de las ventajas de STEP es que se puede aplicar de manera grupal con un componente de verbalización de trauma, solidaridad y apoyo entre las participantes. Es importante para las sobrevivientes de eventos que ocasionan trauma como lo es la violencia doméstica sentirse apoyadas y que no están solas en el proceso. Por tanto, un espacio grupal en donde ventilar en libertad, reconociendo que no serán juzgadas es fundamental para la recuperación. Las autoras Machicao y Aillón (2009) afirman que “la idea principal de estos grupos es trabajar las situaciones dolorosas de las mujeres e ir de una posición de víctimas, a una posición de empoderamiento” (p. 4). “Las personas participantes de un grupo de apoyo en general tienen en común diversas situaciones, por lo cual la incorporación en el grupo puede apoyar en el desarrollo íntegro de las personas. La autora, Rossell (1998) explicó que “a través del grupo y con la ayuda de un profesional, en este caso un trabajador social, puedan conseguir mejorar su situación personal, y puedan también aumentar la capacidad para modificar aspectos sociales que consideran negativos o mejorables” (p. 103).

García (2010) afirmó lo siguiente:

Los grupos de apoyo demuestran que la dinámica impuesta por las participantes posibilita que en su contexto se desarrollen sentimientos de apoyo y prestación de fuerzas que generan un espacio de organización y lucha contra el maltrato. Ello tiene un alto valor terapéutico, y constituye un verdadero apoyo aun ante las personalidades más débiles existentes dentro de los grupos y de la comunidad en conjunto (p. 15).

En resumen, los grupos de apoyo son un eslabón fundamental para el fortalecimiento de las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica, ya que les permite poder reconocerse como víctimas y empoderarse de su proceso de recuperación. Partiendo desde la comprensión de la importancia de espacios seguros grupales para la salvación individual y colectiva, ya que al conectar con otras mujeres que han vivido experiencias similares y poder ventilar en libertad provee un espacio de apoyo, pero también con repercusiones terapéuticas. Por tanto,

los grupos de apoyo son indispensables para los servicios que se le proveen a víctimas sobrevivientes de violencia doméstica y la sistematización de las experiencias de agencias y organizaciones a raíz de eventos atmosféricos o crisis salubristas es una herramienta clave para aplicar en otras organizaciones o agencias.

Por otra parte, los hogares de acogida también juegan un papel primordial en la vida de mujeres que viven violencia y requieren urgentemente un lugar para salvaguardarse. Son espacios temporales que brindan protección, seguridad y atención integral a las mujeres y sus hijos afectados por la violencia de género en la familia, con la finalidad de aportar a su autonomía y al ejercicio de una vida digna y libre de violencias (Guerra, 2012, p. 37).

En todo el mundo, las Casas de Acogida asumen cada día el reto de restituir derechos, lo cual implica acoger con calidez a mujeres, hijos e hijas sin importar la hora, atender emergencias, buscar soluciones y recursos inmediatos, escuchar historias de vida llenas de dolor y violencia, transmitir la esperanza y confianza de no estar sola, luchar contra prejuicios y entablar puentes para que este nuevo comienzo sea posible (Guerra, 2012, p. 37). El enfoque de género es una herramienta que le permite a los profesionales de ayuda trabajar e intervenir desde la realidad desigual de género en que se vive.

Según Pérez y Merino (2020) la perspectiva de género se define como una concepción epistemológica que atiende las relaciones de poder entre los géneros. Desde la anterior perspectiva, según el pensamiento feminista, la violencia contra las mujeres implica una negación de derechos ciudadanos para las mujeres, lo que las coloca en una situación de desempoderamiento y exclusión social. En ese sentido, la erradicación de la violencia implicaría un cambio en las relaciones de poder que inciden tanto en lo personal como en lo colectivo (Sagot, 2008, p. 39). En este contexto el feminismo desarticula los discursos y prácticas que tratan de legitimar la dominación sexual desde la ciencia, la religión, la filosofía o la política (Montero, 2006, p. 172).

Dado ya por ilustrados los términos que asumen relevancia dentro de esta investigación, se logra adquirir una visión concreta de las problemáticas que se desean abarcar durante el transcurso de la misma. La violencia es un concepto complejo que supone numerosas manifestaciones y efectos, lo cual hace definir la misma con completa certeza una tarea de alta dificultad. No obstante, se espera que mediante este marco conceptual se encuentre una base fundamental que ayude a transmitir los datos y experiencias recopiladas exitosamente para su futura aplicación en distintos escenarios de servicios sociales.

Objetivos Específicos

Tras el desarrollo de una vertiente societal correctamente descrita como incierta durante lo vivido tras la pandemia del COVID-19, se convirtió en esencial documentar cómo han continuado operando los servicios sociales. A causa de esto, los objetivos investigativos van dirigidos hacia la obtención directa, mediante entrevistas con aquellos que proveyeron los servicios, de información fidedigna sobre las vivencias a las cuales se encuentran sujetos estas personas durante esta experiencia tan particular. A raíz de esto, deseamos poder traer a luz estas realidades para aplicar mejoras futuras dirigidos a estos servicios y la accesibilidad a estos. Por tal razón, los objetivos específicos de esta investigación son:

1. Identificar los retos enfrentados por las organizaciones que proveen servicio a sobrevivientes de violencia doméstica en el periodo de la pandemia por Covid-19.
2. Conocer las estrategias implementadas por organizaciones proveedoras de servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia por Covid-19.

Preguntas de Investigación

Como grupo de investigación y partiendo desde el reconocimiento de la premura que requiere el servicio directo a sobrevivientes de violencia doméstica y bajo la particularidad de la vulnerabilidad que implica la pandemia del Covid-19, nos cuestionamos los efectos que ha

traído consigo la emergencia de salud a las mujeres que enfrentan la violencia. Asimismo, es importante conocer cómo se atemperan los servicios que tradicionalmente se han realizado de manera presencial a la virtualidad. Ahora bien, en dicha investigación se presentarán y contestarán las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles han sido los efectos que ha tenido la Pandemia de COVID-19 en los servicios provistos por las agencias dirigidas hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica?
2. ¿Cuáles aspectos requirieron cambios en la provisión de servicios?
3. ¿Qué cambios y formas de trabajo fueron introducidas para atender las necesidades de las sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de pandemia?

Diseño de la Investigación

Para presentar la investigación que se llevó a cabo, se procuró sistematizar experiencias desde un enfoque de investigación cualitativa y narrativa.

La investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas. También aportan un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad (Hernandez et al., 2014, p. 16).

Permitiendo a la persona que investiga insertarse en la investigación como observadora. Según Sabino (1992) “el método de investigación cualitativo se refiere al análisis que se le aplica a la información de tipo verbal que, de un modo general, se ha obtenido” (pp. 193-194). Este análisis se efectuará cotejando los datos que se refieren al aspecto tratado y a la vez evaluando su fiabilidad (Aguilar, 2013, p. 31). Este enfoque nos permite profundizar en la información y datos recolectados directamente de las fuentes; ampliando la recolección de experiencias y detalles pertinentes y enriquecedores de primera

mano, desde la experiencia de las personas participantes, brindando una riqueza interpretativa y única. (Hernández et al., 2014). La influencia de la metodología cualitativa se despliega en la consideración de un contexto social determinado, el cual es descrito en forma profusa, sostenida, por medio de técnicas de levantamiento de información pertinentes (Flores, 2009., p. 39).

Por tal razón, entendemos que a través de la entrevista semi-estructurada se logró obtener información significativa que nutrió la investigación y aportó a la finalidad de este estudio. Asimismo, contribuyendo a la formulación y/o creación de nuevos planes y protocolos ante las necesidades exactas que surgen en las agencias que ofrecen servicio a víctimas de violencia doméstica ante eventos inesperados. De tal forma que permita alcanzar de manera eficiente la solución.

La narrativa como método investigativo se ubica dentro el paradigma cualitativo, que supone una aproximación natural e interpretativa de la subjetividad y ofrece muchas posibilidades para investigar el yo, lo personal y lo social, así como las relaciones entre las identidades, las culturas y la estructura u organización (Silva, 2017, p. 127). Bajo este enfoque se pudo obtener una visión holística y recoger los datos específicos de lo que implicó el contexto del Covid-19 en el accionar de profesionales de la conducta humana que proveen servicios a víctimas de violencia doméstica en Puerto Rico.

En ese sentido, este estudio recopiló esas experiencias que surgieron a raíz de la pandemia por Covid-19 en organizaciones que ofrecen servicios a víctimas de violencia doméstica desde las siguientes dimensiones: Hogares de acogida, líneas de ayuda y grupos de apoyo. Barnechea et al. (1994), establecen que la concepción de la sistematización es como una actividad de producción de conocimientos desde y para la práctica y que plantea una serie de retos aún insuficientemente enfrentados y, menos aún, resueltos (p. 1). A través de la recopilación y organización de las prácticas pueden surgir nuevas formas de accionar

profesional mediante su análisis y reflexión. Para ello, se utilizará el modelo de sistematización de los cinco tiempos presentado por Jara (2018): (1) El punto de partida: la experiencia, (2) Formular un plan de sistematización, (3) La recuperación del proceso vivido, (4) Las reflexiones de fondo (5) Los puntos de llegada (p. 135).

Desde la perspectiva empírica, la sistematización en el plano investigativo es una forma científica para conocer la realidad. Asimismo, es una forma diferente a la clásica, se asemeja mucho más a la investigación participativa, ya que el punto de partida es la práctica y permite rescatar la experiencia por sus propios actores, en los respectivos niveles en donde ellos han realizado dicha práctica (Ramos Bañobre et. al., 2016, p. 30). Su principal ventaja es que permite realizar la reconstrucción de lo vivido, la interpretación de los hallazgos y la socialización de los resultados en miras de mejorar la práctica de quienes realizan la investigación (Tenorio, 2016, pp. 63-68).

En ese marco, comprendemos que se desprende un estudio con un alcance exploratorio que como indicado precedentemente, se trata de un asunto muy poco explorado e investigado. Además, se desconoce con poca exactitud las consecuencias y/o los efectos que tuvo la pandemia generada por el COVID-19 dentro de las dimensiones a investigar antes mencionadas. La intención del alcance exploratorio es crear base para la creación de otros estudios fundamentados en el tema.

Participantes

Como fase fundamental en la investigación social, se llevará a cabo una selección de participantes quienes proveerán la información que permitirá definir la realidad que deseamos investigar. Como parte de esta investigación, los participantes constataron ser profesionales de servicio a sobrevivientes de violencia de género con conocimiento y experiencia sobre los servicios de líneas de ayuda, albergue o grupos de apoyo, que proveen servicios dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica dentro de centros o agencias que sirvan

a esa población durante el periodo de pandemia comprendido entre marzo 2020 a diciembre 2021. Entre estos, entraron en consideración trabajadores sociales, psicólogos, consejeros y manejadores de casos íntimamente familiarizados con los servicios provistos dentro de estas agencias y capaces de compartir experiencias con respecto a los eventos transcurridos durante la pandemia. Participaron un total de 8 participantes, todas féminas, con un grado educativo mínimo de Bachillerato. La participación fue libre y voluntaria y cada participante tuvo el derecho a abstenerse o retirarse en cualquier momento de las entrevistas.

Protección de los Sujetos Humanos

Reconociendo que nuestra investigación va dirigida a trabajar directamente con seres humanos nos responsabilizamos en proteger sus derechos mediante la orientación profunda del propósito de nuestro trabajo investigativo y el documento de Consentimiento Informado. De igual manera, la investigación estará bajo revisión y autorización del Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI) para salvaguardar la integridad, dignidad de las personas participantes en la investigación. Como investigadores estamos comprometidos con garantizar la ética y proceder desde un acercamiento respetuoso para los y las sujetos de investigación.

Recopilación de Información

Antes de emplear cualquier instrumento primero se llevará a cabo el Consentimiento Informado que incluirá orientación a los participantes sobre sus derechos en su participación en el estudio. Como instrumento principal para la recopilación de datos durante esta investigación, se estará implementando el uso de una entrevista semi-estructurada guiada por preguntas basadas en los objetivos de esta investigación y el cuestionario para recopilar datos sociodemográficos de las personas participantes. Por entrevista, entiéndase lo siguiente:

Encuentro entre dos sujetos, en el cual el investigador habla lo menos posible y se limita a estimular al entrevistado a que él mismo hable. En relación al lenguaje utilizado por el investigador, éste puede cambiar de sujeto a sujeto, siempre que se mantenga en esencia lo que se quiere preguntar. (Tonon et. al, s.f, p. 54).

La entrevista semi-estructurada será dirigida hacia la obtención de datos referente a las experiencias vividas por los proveedores de servicios entrevistados como parte de los centros o agencias seleccionadas, realizando un énfasis en los retos enfrentados y las estrategias implementadas para el manejo de estos durante el periodo de Pandemia de COVID-19 entre marzo de 2020 y diciembre de 2021. Esta guía fue formulada de manera que sirva de guía para conducir a las personas participantes a que puedan desarrollar narrativamente esas experiencias y nutra significativamente la investigación.

Procedimiento

Para que esta investigación se logre de manera exitosa, se deben seguir una serie de pasos. Estos nos ayudan a sintetizar mejor el trabajo y constituir un sistema de organización en el estudio. Los mismos se completaron de la siguiente manera:

1. Primero se identificaron los distintos centros que ofrecen servicios a víctimas sobrevivientes de violencia doméstica por medio de las guías digitales que enlistan estos diferentes centros en Puerto Rico.
2. Luego de identificarlos se les pidió por medio de una carta explicatoria y consentimiento informado la colaboración de dichas agencias.
3. Una vez la persona participante aceptó nuestra invitación de participación se coordinó la entrevista virtual basada en la disponibilidad del recurso humano participante. Además, se le brindó toda la información a través de correo electrónico (enlace, fecha y hora).

4. Antes de comenzar la entrevista se les explicó brevemente nuestra investigación y se les solicitó que nos repitiera de manera resumida lo que explicamos anteriormente para asegurarnos que comprendió la misma.
5. Posteriormente se le brindó la hoja de consentimiento informado y se le facilitó a través de la sección de comentarios de la sala virtual. Además, se hizo la salvedad de que se iba a comenzar a grabar la reunión.
6. Una vez debidamente firmada la hoja de consentimiento, se procedió a realizar la entrevista.
7. Tan pronto se culminó esta fase se les agradeció por su participación en nuestro estudio.
8. La siguiente etapa consistió en transcribir y analizar la información obtenida bajo el modelo de sistematización de los cinco tiempos de Jara (2018).
9. Finalmente, ya analizada la información, se respondieron las preguntas de investigación, se presentaron los resultados de este estudio y se reflexionó sobre los mismos para proponer las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO II

El siguiente capítulo ilustra las vivencias recolectadas mediante nuestra labor investigativa. Como método de recolección de información, nuestro equipo investigativo implementó la entrevista semi-estructurada, teniendo como participantes a ocho mujeres Trabajadoras Sociales de distintas organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica. Para propósitos de esta investigación, las identidades de estas, al igual que las agencias a las cuales estas pertenecen, permanecerán confidenciales.

Durante el transcurso de este capítulo, se verán plasmados una variedad de datos de alta relevancia por lo que se refiere a: el perfil de las participantes entrevistadas y las narrativas que estas compartieron durante el proceso de entrevista. A modo de estructurar las verbalizaciones de las participantes, las mismas se agruparán dentro de seis distintas categorías. Las categorías sirven para proveer un orden cohesivo a las vivencias rescatadas, además de responder adecuadamente a nuestras interrogantes de investigación. Entre las categorías se encuentran las siguientes: el contexto organizacional al que pertenece cada participante; la inacción del Estado durante la pandemia de COVID-19; el cambio del perfil de las personas participantes de los servicios de estas agencias; los retos y limitaciones que a las cuales estuvieron sujetas nuestras participantes al momento de proveer servicios; las estrategias y acciones implementadas por estas y el impacto personal que la experiencia de pandemia tuvo sobre nuestras participantes entrevistadas.

Perfil de las Participantes

A fines de proveer una visión más concreta de las participantes de nuestra investigación, cabe resaltar varios detalles acerca del perfil de estas. Todas las participantes fueron ser mujeres, trabajadoras sociales pertenecientes a una agencia que proveyó servicios a mujeres víctimas de violencia doméstica durante marzo del año 2020 a diciembre del 2021.

A partir del momento en que estas fueron entrevistadas, se encontraban tanto licenciadas como colegiadas, teniendo un mínimo de un grado de bachillerato en Trabajo Social. Se propuso como criterio de participación, que las participantes ejerzan como profesionales del servicio a sobrevivientes de violencia de género con conocimiento y experiencia sobre los servicios de líneas de ayuda, albergue o grupos de apoyo, ofrecidos durante el periodo de pandemia.

Hallazgos de la Investigación

A continuación, se expondrán los hallazgos y narrativas recopiladas mediante los esfuerzos investigativos con nuestras 8 participantes voluntarias de distintas organizaciones que proveen servicios a mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. Las entrevistas fueron semi-estructuradas, aplicando preguntas abiertas enfocadas en las categorías anteriormente desglosadas. Por medio de las siguientes narraciones, logró obtener una imagen concreta acerca de los retos enfrentados, estrategias implementadas y el impacto que estas vivencias han tenido no solo en las trabajadoras sociales entrevistadas, sino también las agencias a las cuales estas pertenecen. Se expondrá, mediante la figura 1, las categorías establecidas bajo el cual se fundamentó la realización de este estudio y la organización de los hallazgos a exponer.

Categorías de Análisis

Figura 1



- 1. Contexto Organizacional:** Mediante esta categoría, se busca reflejar la información y narrativas impartidas por parte de las participantes que repercuta a las agencias a las cuales estas pertenecen. Entre los detalles incluidos, se encuentran los siguientes: los servicios ofrecidos, los criterios para poder acceder a estos servicios, descripciones acerca de cómo se facilitan dichos servicios y algún otro detalle acerca de cómo opera el equipo de proveedores de servicios dentro de la agencia.
- 2. Inacción del Estado:** Esta categoría fue creada con el propósito de poder destacar el efecto que las medidas implementadas por parte del Estado para el manejo de la emergencia salubrista y las repercusiones en las agencias proveedoras de servicios para mujeres sobrevivientes de violencia doméstica al no ser priorizadas como un servicio esencial. Mediante las narrativas recopiladas dentro de esta categoría, se podrá obtener una imagen concreta con respecto a la experiencia que tuvieron las

trabajadoras sociales entrevistadas, las cuales tuvieron que implementar su creatividad profesional para mantener sus centros a flote a medio de una crisis social con ayuda carente del Estado.

- 3. Perfil de las Personas Participantes de los Servicios:** Esta categoría sirve para recalcar la realidad expuesta por parte de las participantes entrevistadas, acerca de que las mujeres que accedieron a sus servicios durante ese periodo de pandemia variaron, evolucionando el perfil de las participantes usualmente recibidas. Entre los elementos que dieron hacia ese cambio, se pudieron identificar mujeres en crisis alimentaria, crisis de vivienda, empleo y, sobre todo, asuntos de salud mental; lo cual resultó en la necesidad de también actualizar el personal de servicio que laboraba en la agencia.
- 4. Retos y Limitaciones:** Una de las categorías principales y la fundación bajo la cual este trabajo investigativo fue desarrollado. Por medio de esta categoría, deseamos poder ilustrar la variedad de retos enfrentados por parte de las proveedoras de servicios dentro de las agencias dirigidas hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica, las cuales, de alguna manera u otra, obstaculizaron los servicios provistos. A base de los retos expuestos dentro de esta categoría, se fueron identificando las estrategias y acciones asumidas por las agencias para manejar los mismos y permanecer en operación durante la crisis de COVID-19.
- 5. Estrategias y Acción:** Al finalizar la recopilación de narraciones con respecto a los retos y limitaciones enfrentados durante la época de pandemia por nuestras participantes entrevistadas, existió la necesidad de desarrollar la categoría acerca de las estrategias implementadas por estas. Dentro de esta categoría, podrá obtener un acercamiento sobre cuáles fueron las acciones realizadas a fines de garantizar la provisión de servicios y seguridad de no solo las proveedoras dentro de sus

respectivos centros, sino también la de aquellas presentes allí para recibir los servicios.

- 6. Impacto Personal:** La categoría de impacto personal busca brindar reconocimiento al efecto que tuvo la experiencia vivida sobre las proveedoras de servicios, resaltando el cómo lo vivido durante la Pandemia del 2020 han influenciado sus acciones actuales.

Contexto Organizacional

Como parte inicial, se muestran los hallazgos sobre los diversos contextos y escenarios organizacionales en los que se desenvuelven cada una de las organizaciones y agencias donde las personas participantes de este estudio prestaron servicios a mujeres víctimas sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de pandemia por Covid-19. En esta categoría las participantes expusieron información acerca de la estructura, servicios que ofrecen tanto de albergue, grupos de apoyo y líneas de ayuda y otros programas de servicios, perfil de población atendida y requisitos para su admisión a recibir los servicios.

De esta exploración se identificó que las entidades para la cual prestaron servicio las participantes son organizaciones sin fines de lucro que brindan servicios de manera gratuita y que en solo algunas de ellas (5 de 8 participantes) se ofrecieron grupos de apoyo una vez las participantes se encontraban recibiendo los servicios.

Comenzamos con la Participante 1, quien nos explica sobre el escenario de albergue: Es una organización sin fines de lucro y básicamente su base lo es el albergue de emergencia. Tiene otros, otros distintos programas que son a nivel ambulatorio que son el programa de vivienda transitoria, el programa de agresión sexual, el programa de escolita Montessori, el programa de voluntariado y el programa de servicios ambulatorios de violencia doméstica.

A su vez, Participante 1 nos narra que dentro de los servicios antes mencionados cuentan también con programas para menores víctimas de agresión sexual y una línea de ayuda, que también estuvieron operando durante la pandemia:

...Grupos de apoyo para víctimas y sobrevivientes de violencia doméstica. Tenemos también en el, en el programa de agresión sexual hay un grupo de apoyo que es específico para padres de sobrevivientes de agresión sexual, entiéndase menores. En ese caso serían para padres de menores que han sido agredidos sexualmente. Igualmente, ambos programas, lo que es el programa de agresión sexual y el programa de albergue cuentan con una línea de emergencia que está 24 horas, siete días a la semana.

Por otro lado, otra de las participantes (Participante 3) nos compartió información sobre servicios brindados desde el espacio de albergue:

Es una organización feminista que brinda servicios de protección y acompañamiento a sobrevivientes de violencia doméstica. [...] Eh, cuando sobrevivientes llegan a los albergues además de contar con un techo seguro, verdad, en el momento en que están huyendo de una situación de violencia. También se encuentran con un equipo social completo que les apoya en ese proceso de fortalecerse, empoderarse y de tomar su vida. Así que cuentan con trabajadoras sociales, manejadora de casos, un psiquiatra, enfermera y técnicas sociales que se encargan de la psicoeducación, abogada, intercesora legal, entre otras, verdad, que están para poder apoyarles y acompañar en el proceso. Contamos también con dos programas no residenciales [...], atendiendo necesidades de sobrevivientes que no quieren o no necesitan ser albergadas en ese momento y desde esos espacios se brindan servicios de trabajo social, manejo de casos, servicios psicológicos para sobrevivientes y para sus crías también, y servicios de intercesoria o de representación, orientación legal. Y contamos con dos programas

de vivienda. Estos programas están especializados para sobrevivientes de violencia doméstica y en esos programas de vivienda podemos ofrecer vales, en uno de ellos de hasta 24 meses, donde también se le brindan servicios terapéuticos a sobrevivientes, se le brinda servicios de cuidado para menores y se le apoya con el fortalecimiento y desarrollo de destrezas económicas, verdad, no solamente búsqueda de empleo, pero desarrollo de empleos propios, verdad, microempresa o proyectos que generen algún tipo de ingreso para sobrevivientes. También contamos con un programa de la niñez desde donde se ofrece cuidado, eh, tutorías y servicios terapéuticos para la niñez.

También desde ese programa se dan talleres de crianza para poder fortalecer el vínculo entre mamás que son sobrevivientes de violencia doméstica y sus crías. Y se trabaja, verdad, de una manera multidisciplinaria, donde el equipo que da servicio terapéutico a las sobrevivientes, pues también está vinculado con el Programa de la niñez para poder establecer planes terapéuticos para la niñez.

Por otra parte, también se recibió información sobre los programas ambulatorios. En estos se brindan servicios de ayuda como manejo de caso, terapia psicológica y otros servicios de atención a mujeres en situaciones de violencia doméstica que por alguna razón no se pueden albergar. Cabe mencionar que estos servicios tampoco se detuvieron ante la emergencia por Covid-19 ya que por motivos de peligrosidad de los casos no podían ser interrumpidos. Participante 2 quien representaba a una de las organizaciones hizo referencia a los servicios que se ofrecieron desde un nivel ambulatorio:

Los servicios de nuestra organización son unos servicios dirigidos a las víctimas de violencia doméstica. Damos servicios en el área emocional, también damos servicio de intercesoría legal cuando la víctima tiene un proceso criminal. Bajo la Ley 54 contamos con una intercesora legal que acompaña y orienta a las víctimas en todo el proceso, desde reglas y hasta juicios, verdad, que finaliza entonces el proceso. Aparte

de eso, contamos con representación legal. Una licenciada que trabaja órdenes de protección las acompaña en sus vistas de orden de protección final, verdad, y las orienta de cómo sería entonces, cómo se va a llevar a cabo el proceso para que la víctima, la participante esté clara de todos los servicios, verdad de cómo sería el proceso que ella va a enfrentar en esta vista de orden. Aparte de eso, contamos con servicio psicológico. Tenemos una doctora que trabaja, lo que es el área emocional también. Las técnicas sociales, somos dos técnicas sociales que damos ese apoyo en el área emocional. [...] Tenemos ahora mismo una línea de orientación. En esta línea trabajamos, verdad, damos ese apoyo emocional a toda persona que necesite.

En cuanto a las líneas de ayuda se desata según la investigación que las mismas no solo son líneas de primera respuesta ante una emergencia inminente, sino que se coordinan diferentes servicios indispensables de ayuda para las víctimas sobrevivientes de violencia doméstica en cualquier momento.

La línea trabaja 24/7. Ofrece servicio a víctimas, sobrevivientes y cualquier persona que nos llame: ya sea patrono, familiar o amigo que deseen una orientación. Nuestros servicios constan, verdad, en coordinaciones de servicio psicológico prolongado, intervención en crisis, orientación y apoyo legal... este.. despacho de patrulla de ser necesario, ayudamos en el proceso de corte, de coordinar albergue de emergencia en la unidad legal. No les mencioné esto, pero la línea está compuesta de tres unidades, está la de Trabajo Social, la de psicología y la legal. Entonces la unidad legal se encarga, verdad, precisamente, desde que comenzó la pandemia ha sido un servicio que han solicitado mucho, que el proceso de ayudarlo a llenar órdenes de protección de manera virtual, y eso también se hace desde la línea. Aun así, si no quisiera hacerlo de manera virtual, nosotros ofrecemos acompañamiento a tribunales, a albergue, a donde la víctima necesite...(Participante 4).

De la misma forma, la Participante 6 nos relata sobre todos los servicios que se ofrecieron durante el periodo de pandemia desde su agencia a través de la línea de ayuda. Así mismo nos narró sobre las alianzas y la responsabilidad de la entidad de proveer servicios profesionales como intercesoras legales a otras organizaciones que proveen servicios a víctimas sobrevivientes de violencia doméstica. A lo que asegura que no solo ofrecen orientaciones telefónicas sino otros servicios de ayuda que en efecto son esenciales.

Aquí tenemos psicólogos, tenemos orientación legal y trabajo social e intercesor legal, nosotros tenemos una intercesora que recorre todo Puerto Rico. Nosotros tenemos 3 intercesoras legales de Ley 32, que no sé si han escuchado las intercesoras legales de 32, te lo voy a comentar para que tengan el conocimiento. La Ley 32, viene después del caso de Andrea, la mujer que lamentablemente muere, que fue quemada y demás [...]. Tenemos gama de intercesoras legales, trabajo social, orientación legal y servicios psicológicos. Adicional, al personal que tenemos que son los que manejan las leyes y cada vez que un legislador baja una ley que de verdad pueda afectar de alguna forma positiva o negativamente hacia las mujeres, pues tenemos una división que se encarga de eso que planificación. Así que básicamente eso sólo los servicios. Tenemos un área de educación a la comunidad, ese es un área aparte que hay educadores y bueno un, una oficina que hace 20,000 cosas.

De tal manera, todas las entidades, según los relatos de las participantes, estas atienden particularmente a la población de mujeres víctimas sobrevivientes de violencia doméstica y otras poblaciones para sus diferentes programas de ayuda. Esto incluye también a víctimas sobrevivientes menores de 18 años, que en ese caso deben tener autorización de madre, padre o encargado para recibir los servicios. También se brinda servicio a menores, si aplica en los casos donde la sobreviviente tenga hijos o hijas, que sufren o hayan sufrido el

embate de la violencia. En los espacios de hogares de acogida, la Participante 1 describe la población atendida de la siguiente manera:

Voy a primero a mencionarte los requisitos para lo que es el, el espacio de emergencia. Principalmente para ese espacio de albergue de emergencia sería que la persona, entiéndase mujer o trans esté atravesando una situación de peligrosidad por lo que es violencia doméstica o agresión, agresión sexual o acecho. También trabajamos lo que es la, eh, la victimización por acecho. Eh, que su vida corra peligro, que la persona no tenga quizás un recurso de apoyo seguro para, para salvaguardar su vida. Igualmente, también se acogen niños de estas, de estas víctimas, es bien importante recalcarlo y también mascotas que sean verdad, este, domésticas entiéndase perritos, gatitos...

Asimismo, cada agencia tiene sus requisitos para recibir los servicios.

Participante 1, nos brindó detalles sobre los requisitos de los respectivos programas de la organización para la cual presta servicio:

El único requisito sería que ellas acepten los servicios, realmente. Las menores de edad o las mujeres de la comunidad, que olvide decir que también trabajamos con todo tipo de víctimas, nosotros no trabajamos solamente con mujeres. Trabajamos con hombres y trabajamos con la comunidad LGBTTIQ+ todo el que sea víctima puede acceder a nuestros servicios. Si es una menor de edad nosotros sí podemos acceder a la orientación, pero si ella necesita algo más como una coordinación de servicios necesitamos a mamá y a papá o tutor. [...]. Muchas veces no tiene que ser víctima porque como trabajamos de todo, personas sin hogar, nosotros hemos atendido ideaciones suicidas, personas adictas, después que accedan a los servicios nosotros podemos canalizar. (Participante 1)

Otra participante también nos compartió lo siguiente:

El único requisito es ser sobreviviente de violencia doméstica. Nosotras no ponemos ninguna traba en el servicio y a lo que me refiero por ejemplo es que hay, eh, mitos de que los albergues exigen una orden de protección. Los albergues en Puerto Rico no exigen órdenes de protección para poder aceptar a sobrevivientes en el espacio. Así que el único requisito es ser sobreviviente y venir de manera voluntaria, verdad. Tener el deseo de manera voluntaria de poder recibir los servicios, ya sea de albergue, de vivienda o servicios no residenciales. (Participante 3)

En el caso de los grupos de apoyo, estos se ofrecen una vez la sobreviviente está integrada a los servicios. Participante 3 en su entrevista nos compartió un dato importante sobre la dinámica y el ofrecimiento de los grupos de apoyo en los hogares de acogida:

Bueno, en el caso del albergue, el grupo es abierto en la medida en que pues sobreviviente nueva que llega, sobreviviente, que es integrada al grupo. Eh, y, en, en otros de los programas pues los grupos sí son cerrados. Son grupos terapéuticos que tienen unas sesiones específicas con un objetivo más estructurados y definido por sesión. (Participante 3)

Como requisito de las líneas de ayuda, la participante menciona:

No tiene que ser una, no tiene que ser víctima de violencia doméstica para recibir el servicio en la línea de orientación. Puede ser cualquier situación de ansiedad, estrés, problemas de dormir, verdad, cualquier otra situación que tenga la persona va a llamar directamente a la línea. (Participante 2).

Si la persona que llama no cumple con los requisitos antes mencionados se canalizan otros servicios y/o se refieren a otras entidades de ayuda pertinente.

Cabe destacar que, basado en las verbalizaciones de las proveedoras que prestan estos servicios en las diversas agencias, las organizaciones sin fines de lucro cumplen un papel

fundamental. Son servicios esenciales e imprescindibles y a pesar de la situación que les tocó vivir durante el periodo de pandemia, nunca dejaron de brindar sus servicios.

Inacción del Estado

Durante la recopilación de información se encontró un patrón en las verbalizaciones de las participantes, donde cada participante expresó de alguna manera u otra como el Estado había fallado atendiendo la violencia de género y principalmente en el contexto de la pandemia.

Reconocemos que la pandemia fue un evento sin precedentes en Puerto Rico, pero la emergencia por la violencia de género también es una emergencia histórica. En los primeros meses de la pandemia, se omitieron por completo las necesidades de los centros de servicio a sobrevivientes de violencia de género.

La Participante 3, destacó como en la planificación en la respuesta a la emergencia:

...tampoco fuimos tomadas en consideración. Por ejemplo, se tomaba en consideración, los hogares de personas ancianas y aunque nuestra funcionalidad distinta, verdad, nuestros roles es un rol principalmente de protección, pero en términos de qué pues somos un espacio de acogida, donde hay gente que está durmiendo en este espacio, pues habían muchas similitudes y el Estado ha perdido la perspectiva de manera constante, las necesidades de los albergues.

Las profesionales que fueron entrevistadas tenían presente que las personas que sobreviven violencia de género no eran una población de interés para la respuesta del gobierno de Puerto Rico ante la pandemia.

Además, Participante 3 detalló que “no éramos prioridad para el Estado, no estábamos siendo consideradas en esos programas de emergencia”. Por el contrario, “lo único que recibimos fue más bien como advertencias de que si dejábamos de dar el servicio nos iban a quitar los fondos, pero dejar de dar los servicios no era una opción para nosotras”.

Del mismo modo, ante la falta de recursos económicos las agencias tuvieron que ingeniárselas para dar abasto. Participante 3, expresó que “gracias al apoyo solidario de otras organizaciones logramos empezar a conseguir los primeros fondos para poder hacer compra de mascarillas, guantes”.

Respecto a la pérdida de recursos, Participante 4, abundó sobre lo ocurrido con muchas organizaciones:

Así que en el periodo de pandemia muchas agencias cerraron, ¿verdad? Cerraron por órdenes, ya sea del gobierno, etc. Luego, con el pasar de los meses, supimos que agencias les fueron recortados algunos ingresos, pues, porque algunas propuestas, con esto mismo de la pandemia, pues, se fueron del país, así que el dinero que sufragaba parte de los servicios pues fue cortado.

Reforzando el argumento de la falta de apoyos económicos y atrasos en los procesos fiscales nos comentan lo siguiente:

Es importante también destacar que debido a la pandemia se atrasaron procesos fiscales, se atrasaron convocatorias que se supone que abrieran porque las propuestas cerraban en junio o en septiembre y pues todo se atrasó y si se atrasaba se atrasaban las otorgaciones. Así que se atrasaba el que nos aprobaran las propuestas, para nosotras poder continuar brindando los servicios. Así que tuvimos que hacer campañas de recaudación de fondos por los medios, por Facebook, Twitter, Instagram, para lograr tener fondos suficientes para poder continuar brindando los servicios. Así que era como la emergencia, dentro de emergencia, dentro de la emergencia y fue un momento bien complejo (Participante 3).

También, se nos trajo una crítica al Estado por la respuesta ante una cuarentena obligatoria y lo que implicaba la misma. Participante 3, dijo “el discurso del Estado es

‘quédate en casa’, pero si eres sobreviviente de violencia de género y tu casa no es un lugar seguro, no te tienes que quedar en casa. Hay lugares, hay apoyo, hay servicios disponibles”.

La Participante 4, agregó que, según los protocolos de coordinación de albergues, los mismos se realizan con una respuesta coordinada con la Policía de Puerto Rico. En referencia a la transportación de las participantes a los albergues, Participante 4 informó que “el personal de la policía se ponía un poco ‘picky’ al no saber si la persona tiene COVID o no, y pues eso consto ser otro reto más”.

En cuestión de los Tribunales y los procesos legales las respuestas de las entrevistadas fueron muy similares. Durante ese primer periodo de la pandemia en los espacios recibían menor cantidad de llamadas, pero cuando las sobrevivientes de violencia accedían a los servicios se enfrentaban a barreras sistémicas que les limitaba el obtener respuesta. Por ejemplo:

En una semana podíamos atender 5 o 6 casos y nosotros atendemos cientos de casos, así que realmente creo que se debía un poco más a que las mujeres no podían hacer la llamada o que esa llamada se quedaba ahí porque no podían acceder a otros servicios, como la Policía. En algún momento la Policía tuvo situaciones en las que todos estaban enfermos y no había suficientes policías, los tribunales no estaban abiertos y era como quedarse en nada, quedarse en una orientación, pero no podían acceder a ningún otro servicio a la justicia (Participante 6).

Abundando a lo antes expresado, Participante 3 dijo que “también se paralizaron al principio muchos procesos legales y eso creó mucha incertidumbre, como la Orden de Protección, con procesos de derecho de familia, divorcio, etcétera”. Lamentablemente en Puerto Rico todo trámite o gestión legal debía realizarse de manera presencial, ya que los recursos tecnológicos siempre han sido limitados. Esto se ve como una desventaja para

poblaciones como las personas que sobreviven violencia y que requieren remedios legales urgentes en el contexto de una emergencia como lo fue la pandemia por Covid-19.

Las limitaciones a nivel legal fueron múltiples, lo más que nos limitó, que yo me recuerde: verdad, fue el poder acceder con agilidad a los servicios de las agencias gubernamentales; ya que las vistas se vieron todas por Zoom, no hubo transporte hacia los tribunales, pero si coordinamos y se pudo atender todo el proceso civil y criminal por las plataformas en línea (Participante 5).

Para finalizar, Participante 1 compartió sobre los efectos de la pandemia en la Policía de Puerto Rico y cómo tuvo repercusiones en las sobrevivientes en ese periodo y en la actualidad.

Casos que se quedaron estancados en los tribunales y están volviendo a retomar la situación de la Policía de Puerto Rico, que muchos agentes se fueron fuera de Puerto Rico. Agentes que tenían casos bien importantes bajo investigación y están re- asignando a esos, esos agentes, esos casos. Sacaron un nuevo agente de la policía que entonces comienza una nueva investigación con una víctima que ya tenía un proceso adelantado. Cómo el mismo sistema, que ellos no tienen la culpa, pero estamos re- victimizando a esa víctima. Está volviendo a comenzar un proceso que ya ha pasado dos años, que quizás ha superado unas situaciones y volver otra vez a comenzar esa, ese relato de, de esa situación.

Perfil de las Personas Participantes de los Servicios

Mediante esta categoría, se intentó recopilar datos de relevancia con respecto al cambio identificado de las personas que accedieron a los servicios provistos por nuestras participantes durante la época de pandemia, con especificidad entre marzo 2020 a diciembre 2021. Durante el transcurso de nuestros procesos investigativos, se convirtió palpable que el perfil de aquellas personas accediendo a los servicios varió del usual, el cual repercute a

mujeres víctimas de violencia doméstica o arraigadas dentro de ciclos de alta peligrosidad junto a sus agresores. Recibimos información, por medio de nuestras entrevistas, acerca de mujeres en necesidad de recursos básicos, tales como comida o agua para poder alimentar a sus familiares, mujeres desempleadas a raíz de la pandemia y en busca de ayuda financiera y mujeres enfrentando crisis de salud mental debido a la nueva realidad que implicó la pandemia de COVID-19 y las acciones salubristas del Estado, las cuales imposibilitaron el que las mujeres pudieran entrar en contacto con sus médicos.

Con respecto a estos cambios en el perfil de las personas participantes de estos servicios, la Participante 3 tuvo lo siguiente a compartir:

Eh, la pandemia afectó económicamente a mucha gente y eso se convirtió en un catalítico para que aumentaran instancias de violencia, se recrudecieron instancias de violencia y también durante este periodo hemos visto un cambio en el perfil de las sobrevivientes que atendemos. Previo a marzo 2020, el más o menos [...] el 50% de las sobrevivientes que atendemos en el albergue llegaban con un diagnóstico de salud mental y ahora mismo rondan un 90% más o menos. Así que también ha habido un cambio en el perfil, en las necesidades que tienen las sobrevivientes, reconociendo que al tener un diagnóstico de salud mental están más vulneradas en sus derechos, eh, pues porque hay un estigma alrededor, verdad, de los diagnósticos de salud mental (Participante 3).

A raíz de estos cambios identificados por la Participante 3, ella compartió lo siguiente en cuanto a cómo su organización, la cual consiste ser un albergue para mujeres, se adaptó a estas circunstancias de alta precariedad:

También pues fuimos viendo como el perfil fue cambiando, así que las necesidades en términos de la salud mental de las participantes también fueron cambiando. En este período, nosotras decidimos añadir a un psiquiatra a nuestro equipo de trabajo porque

las coordinaciones eran muy complejas y los servicios psiquiátricos no se ajustaban a las necesidades de las sobrevivientes, así que por eso ahora contamos con un psiquiatra en el equipo que fue a los servicios de nuestro espacio y así evitamos también la revictimización (Participante 3).

Al ser entrevistada, la Participante 8 también corroboró la alarmante alza en necesidades de salud mental experimentadas durante esta coyuntura de pandemia y alto nivel de contagio. La Participante 8, cuyos servicios provistos fueron de ámbito ambulatorio, atendió y recibió muchas llamadas por medio de una línea de ayuda mediante la cual se topó con muchos casos adheridos a salud mental. En cuanto a esto, la Participante 8 expresó lo siguiente:

Con la pandemia, específicamente de casos de violencia doméstica, atendí bastantes; pero lo más que esta servidora atendió fueron situaciones de salud mental, lastimosamente. Habían muchas llamadas, sobre todo de mujeres solas de más de 40, 50, 60 años, que al escuchar su narrativa no necesariamente, verdad; vuelvo y recalco, atendí situaciones de violencia doméstica, situaciones de seguridad, pero lo más que a mí me llamó la atención era la cantidad de participantes que llamaban solicitando ayuda, legal incluso, pero en su narrativa eran situaciones que uno podía percibir qué era situación de salud mental. Por ejemplo, una persona que me decía que la persona que la estaba maltratando atravesaba las paredes o entraba por el televisor, verdad, cosas que no tenían ni razón ni lógica. Entonces uno escucha a la persona, valida su situación, canaliza dentro de su receptividad. Yo no soy experta en salud mental, soy trabajadora social. Sí, pues uno puede percibir las situaciones, pero hay unas necesidades de estas personas que llamaban específicamente, en donde mi parecer eran casos de salud mental, porque si una persona me dice que la vigilan a través de las paredes, que le ponen unos focos pero que llama a la policía y la policía

nunca encuentra nada, hay una como una recurrencia en ciertas situaciones donde, pues, uno entendía constaba ser de salud mental el caso. Si hubo personas, sobre todo jóvenes, una que otra llamada de personas jóvenes que reconocían su situación de salud mental, que reconocían estar en crisis y que reconocían que quizás por la situación de que no estaban tomando sus medicamentos no tenía alcance a los servicios médicos, pues estaban pasando por la situación. También tuve situaciones como esas (Participante 8).

Finalmente, por lo que se refiere al perfil de las participantes que accedieron a estos servicios durante esa coyuntura de pandemia, nuestra Participante 7 tuvo detalles a compartir sobre el cambio identificado por esta durante su experiencia proveyendo servicios. La Participante 7, quien laboró como trabajadora social atendiendo una línea de ayuda dirigida a mujeres víctimas de violencia doméstica, compartió las siguientes vivencias:

Mira [...] Sí, te voy a hablar sobre esto [...] Para nosotros, eh, fueron muchas las órdenes de protección que recibimos para atender y trabajar, en muchas de ellas, o sea las llamadas. Claro [...] hay una realidad que con la pandemia también salieran a relucir otras situaciones como: problemas de vivienda, el área de salud mental o emocional, pero [...] nosotros seguimos recibiendo estas llamadas, donde había que estar orientando sobre esa herramienta civil que es la orden de protección, porque el hecho de que estuviéramos encerradas no era justificación para entrar en alguna de las manifestaciones de la violencia y que las tuvieran que aceptar o continuar viviendo con esta (Participante 7).

Por medio de estas revelaciones compartidas por las trabajadoras sociales entrevistadas, se convierte evidente como sus responsabilidades dentro de sus respectivos puestos se duplicaron al tener que gestionar una serie de servicios adicionales a fines de poder apoyar a las mujeres altamente afligidas por la coyuntura de pandemia, la cual pintó

una imagen altamente precaria e incierta para la población puertorriqueña. Es de alta importancia poder reflejar estos esfuerzos, a fines de dar a relucir el impacto que tuvo la Pandemia del COVID-19 y las medidas salubristas asumidas por el Estado sobre estas mujeres, quienes quedaron confinadas, desempleadas, desatendidas por sus profesionales de salud y hasta sin techo. Cabe también mencionar el alto nivel de desempeño profesional y el compromiso demostrado por parte de nuestras participantes entrevistadas, dispuestas y preparadas para asistir a las mujeres que recurrieron a sus servicios, más allá de aquellos inicialmente estipulados para sus respectivas agencias; a fines de poder salvaguardar la seguridad y salud de las mujeres puertorriqueñas.

Retos y Limitaciones

Uno de los aspectos de mayor importancia con respecto al desarrollo de nuestra Sistematización de Experiencias es la recolección de vivencias de nuestras participantes en cuanto a lo que corresponde ser los mayores retos y limitaciones que enfrentaron al momento de proveer servicios durante marzo del año 2020 a diciembre del año 2021 de la pandemia. Al momento de desarrollar interrogantes para nuestras entrevistas, existió un alto énfasis en cubrir ciertos elementos primordiales, tales como: qué factores obstaculizaron la provisión de servicios, como se vieron limitados los servicios al momento de proveerlos, como se vieron afectados los criterios de admisión de las mujeres participantes al desear recurrir a los servicios de estas organizaciones y que estrategias e ideas fueron desarrolladas para poder remediar estas desafiantes circunstancias de pandemia. A manera de explorar esta categoría, se utilizarán las narrativas de las participantes entrevistadas para dilucidar con contexto y precisión las acciones tomadas durante esta coyuntura.

Uno de los retos dentro del cual toda participante entrevistada coincide, es a lo que repercute al repunte de la violencia doméstica durante este periodo específico de pandemia.

La participante 1, quien laboró como parte de un albergue dirigido a mujeres sobrevivientes de violencia doméstica, narró la siguiente vivencia en cuanto a este hecho:

Eh [...] las estadísticas nos muestran que cuando hay algún evento, ya sea atmosférico que tenga, que, verdad, un evento a gran magnitud como lo fue la pandemia los casos van a ir en aumento. Ahora en el 2022, por lo menos en el espacio que yo estoy actualmente, que es en el espacio del programa de agresión sexual, te puedo mencionar que ahora están llegando estos casos pandémicos del 2020, puesto que quizás en el aspecto de legal hubo un detente de estos [...] de estos servicios, por, por razones verdad de la pandemia, cierres de oficina y todo este tipo de cosa. Todos esos documentos se atrasaron, todos esos casos se atrasaron y ahora nos están llegando muchos casos del 2020 que es volver a empezar ese proceso con [...] con esa víctima. Pero sí, en efecto tuvimos; nos pasó lo mismo cuando el huracán María que quizás había como una disminución en el momento per se que había pasado el huracán y en el momento perse en este caso que estamos dialogando, que es de la pandemia, quizás hubo una disminución, pero eso se puede justificar ya que la víctima estaba encerrada en la casa, no podía salir, no tenía acceso afuera, no tenía acceso a unos servicios. Se le hacía mucho más difícil salir del hogar, pues entonces optó por quizás [...] la misma víctima, verdad, dicho por víctimas que han atravesado el espacio de albergue que trataron de, cómo te puedo mencionar, de lidiar con la situación dentro del hogar de violencia doméstica, quizás aguantando, tolerando esos malos tratos hasta que se sintieran seguras de entonces buscar ayuda. Por eso es que ahora estamos viendo una, [...] un aumento que no damos abasto los albergues para atender esta situación (Participante 1).

Este sentir en cuanto al repunte en el nivel de violencia doméstica se encontró reflejado también por otra trabajadora social participante de nuestra investigación, a quien

nombraremos Participante 2. La misma compartió lo siguiente en cuanto a su percepción de la situación:

Sí, hay un aumento significativo, cuando estábamos en medio de la pandemia, no podíamos salir, estaba todo el mundo viviendo con la persona agresora. Nos causaba ansiedad, nos causaba estrés estar encerrados en nuestros hogares. Así que sí, hubo un aumento significativo en casos de violencia doméstica.

Proveyendo una perspectiva distinta sobre las consecuencias del confinamiento, atado al repunte de violencia, la Participante 4, cuyo rol se vio desempeñado dentro del servicio de las líneas de ayuda, narro lo siguiente:

Pues, sí. En eso, verdad, 2020, que fue cuando empezó la pandemia en marzo, nosotros recibimos muchos casos. Aunque se da un patrón, que es que cada vez que sale un caso en prensa, este [...] pues también aumentan mucho las llamadas. Pero [...] Evidentemente, en Pandemia, las llamadas yo podría decir se triplicaron. Esto porque hay un factor crucial, y es que este agresor y la víctima están en un mismo lugar, ¿verdad? Estuvimos encerrados obligatoriamente, así que eso, pues, hace que las personas se pongan más vulnerables. Que están 24/7 con la parte agresora, porque a veces el lugar de escape es el poder salir al trabajo o llevar a los nenes a la escuela, o que la parte agresora salga de la casa. Pero el estar juntos todo el tiempo, pues, definitivamente, si, las llamadas aumentaron. Y yo creo que fue el periodo donde más órdenes de protección en la línea nosotros llenamos, con las víctimas.

Otra limitación recalcada e identificada en múltiples instancias durante nuestras entrevistas consistió en la reducción en personal que experimentaron las agencias de servicios debido a las medidas salubristas asumidas por el Estado. Las participantes entrevistadas compartieron anécdotas acerca de la necesidad de contratar nuevo personal, los inmensos obstáculos y barreras que tuvieron que superar el personal que permaneció empleado para

llegar a sus espacios de trabajo y las medidas que se asumieron para garantizar la salud y seguridad del personal dentro de sus respectivas agencias mientras cumplieran con sus funciones.

Para plasmar una imagen clara de estas experiencias, la Participante 5, quien laboró para una línea de ayuda dirigida a mujeres sobrevivientes de violencia doméstica narró lo siguiente:

Bueno [...] Eh, nosotros nos vimos en la obligación de contratar más personal porque entonces los turnos, por ejemplo, los bloques que nosotros trabajamos tienen más o menos tres o cuatro personas asignadas, una por unidad y una extra por si fuese necesario hacer algún tipo de acompañamiento. Durante la madrugada se podía dejar dos o tres, pero entonces nos dimos cuenta que por las madrugadas recibíamos un montón de llamadas, así que ese bloque tuvo que ir con más personas. Así que tuvimos que contratar más personal. Dentro del mismo proceso de pandemia entraron alrededor de 15 personas nuevas, ya sean Trabajadores Sociales, Psicólogos y estudiantes de derecho [...] para poder manejar esa ola entrante de casos y llamadas.

Para iluminar acerca de cómo se vieron limitadas las trabajadoras de las agencias al momento de intentar acceder a sus lugares de empleo y como se manejó el proceso, la Participante 3 comentó:

Otro de los retos fue cuando establecieron los toques de queda [...] ¿Verdad? Tuvimos que exigir que hubiera un documento oficial del Estado que permitiera al personal de los albergues estar transitando en, en la hora donde se supone que no hubiera nadie transitando, porque nosotras tenemos turno. Este espacio trabaja 24 siete, así que yo tengo que garantizar que siempre haya gente en los albergues y que haya relevo disponible y eso fue, verdad, otro de los retos que enfrentamos al principio de la pandemia.

Una de las mayores preocupaciones contempladas por las participantes entrevistadas, y sonorizada por múltiples de estas, fue el cómo mantener la seguridad y salubridad de sus espacios de trabajo, no tan solo a beneficio del personal, sino también a beneficio de sus participantes. Es aquí que salieron a luz muchos elementos de gran importancia, tales como los déficits económicos para financiar los costos para los materiales necesarios para llevar a cabo la desinfección de las áreas de trabajo, las consecuencias de esto, tales como los contagios y el reto que estas convergencias de problemas significó para la provisión continua de los servicios. Aludiendo a estas problemáticas, la Participante 3 narra durante su entrevista:

Pues [...] el reto principal al principio de la pandemia fue, eh, el cómo continuar brindando los servicios sin contar con los recursos económicos para poder recopilar todo lo que necesitábamos para continuar brindado el servicio de manera segura. Los recursos económicos que reciben las organizaciones están atados la mayor parte del tiempo a propuestas, verdad, que son bien estrictas y que son muy específicas, eh, y establecen para qué exactamente se van a utilizar esos fondos y en ese proceso no hubo una flexibilización del uso de los fondos y no contábamos con recursos suficientes para poder comprar mascarillas o para poder tener equipo de desinfección. Todavía no existían las pruebas, verdad, de [...] Covid. Al principio usábamos batas desechables. Había áreas en el espacio donde había que usar los gorros para el pelo, los covers de los zapatos, casi como si fuéramos una institución, este, verdad, un hospital.

Similarmente, la Participante 1, quien también se desempeñó como Trabajadora Social dentro de un entorno de albergue, relató acerca de los materiales para los cuales tuvieron que realizar una inversión de fondos bajo condiciones de recursos ya gravemente escasos:

Como albergue, verdad, teníamos la obligación de interactuar con la víctima, pero por igual, eh, [...] teníamos que protegernos. Esto elevó los costos para aceptar a las víctimas significativamente. Ejemplo, la administración tuvo que proveer a el equipo completo unas batas para poder atender a estas víctimas recién llegadas, las mascarillas, los equipos utilizados para desinfectar con alcohol, verdad, una vez una víctima llegue al espacio del albergue. Para que tengan una idea un poco más amplia, [...] una vez una víctima llegaba al espacio de, de albergue nosotros teníamos que recibirla en un espacio de cómo, [...] recepción, se reciben ahí. Había que registrar lo que fuesen sus pertenencias, para que, pues garantizar que no tuviera ningún objeto punzante, ¿verdad? Sus medicamentos, de tener alguno, nosotros lo guardábamos en un área designada, que es el área de enfermería. La persona, eh, no podía subir medicamentos o ningún tipo de líquido que tuviera alcohol, entiéndase hasta Listerine, [...] no podían subirlo a la habitación; ni navajas de afeitar, nada de esto. Tuvimos que revisar todas sus pertenencias y quedarnos con sus equipos electrónicos. Todo esto había que desinfectarlo, todo esto con guantes para, para protegernos a nosotros mismos, claro. La víctima si, [...] si salía de una manera de emergencia de su casa pues no proveía muchas cosas, inclusive ropa, mucho menos iba a tener mascarilla, entonces se le proveía todo esto. Las habitaciones se tenían que desinfectar a diario, claro. Los espacios comunes también hay que desinfectarlos a diario y esto pues elevó los costos para, [...] para poder mantener, verdad, a la víctima y nosotros mismos como empleados, también, pues, el temor a ser contagiados se elevó. Trabajamos con una población sumamente sensible y, verdad, somos bastante empáticos al trabajar con esta población, más entonces la situación, si yo me contagié, ¿cómo afectará mi propia familia? Fue una situación bien, bien dura de atravesar [...].

Como consecuencia de la limitación previamente presentada, en cuanto a la preocupación que consto ser el poder mantener espacios seguros y salubres para ambos participantes como proveedores de servicios, se desarrollaron nuevas limitaciones. Una de estas, especialmente compartida entre aquellas entrevistadas que laboraron en albergues, fue la disminución en la capacidad de mujeres admitidas para la provisión de servicios. En cuanto a esto, la Participante 3 tuvo lo siguiente que compartir:

En uno de mis albergues yo tengo capacidad para 13 familias, pues yo tuve que disminuir esa capacidad porque tuve que crear espacios de aislamiento. Inicialmente este aislamiento era un aislamiento de dos semanas, luego lo bajamos a una semana, verdad, y eso tenía un impacto en qué, pues no podía tener la misma cantidad de participantes que yo hubiese tenido en un, en, en cualquier otro momento. Así que representaba también un reto.

Al solicitarle si pudiese elaborar un poco más en cuanto a este asunto de espacio y el límite de admisión de participantes, la misma continuó relatando lo siguiente:

El mismo proceso de aislamiento tenía un impacto a nivel de la salud emocional de la sobreviviente, verdad, la incertidumbre de llegar a un espacio nuevo, el tener que pasar por un proceso de aislamiento, tener un, eh, contacto mínimo con otras participantes en esas primeras dos semanas. Así que fue un proceso bien retante [...]. Nosotras tenemos separado para el albergue dos pisos enteros, verdad, y tuvimos, para efectos de seguridad para las participantes, que hacer que un piso fuera, un piso aislamiento, así que eso nos redujo considerablemente cuartos disponibles para poder recibir sobrevivientes; pero era la manera más segura para las sobrevivientes que ya estaban en el espacio y para el personal, verdad, para poder hacer ese trabajo. Así que ese fue uno de los retos más grandes (Participante 3).

Análogo al contexto plasmado por la Participante 3, la Participante 1 también trajo acontecimientos similares durante su experiencia de pandemia dentro de su espacio laboral, haciendo referencia al corte de espacio y lo que esto implicó para las participantes. La misma sostuvo:

Sí, los espacios, dentro de lo que es el espacio de albergue, los espacios, valga la redundancia, de estas víctimas se acortaron. Un ejemplo de esto te puedo mencionar el espacio de habitación. Hay habitaciones dentro del albergue que cuentan con cuatro espacios, para, o sea, cuatro camas. Cuando comenzó lo que es la pandemia eso se redujo puesto que no podíamos tener cuatro personas en una misma habitación. Teníamos que tener solamente una. Se identificaron unas habitaciones como las habitaciones de aislamiento. Una vez la víctima llegaba al albergue se colocaba en esa habitación por una cuarentena de 15 días y posterior a esto se podía integrar a lo que era la población, la población regular. Esto nos trajo un hacinamiento. Eh, no podíamos tener más personas, el espacio cuenta si más no recuerdo como 20, o sea el albergue cuenta con 28 espacios, pues esto se redujo significativamente. Comenzaron a llegar los casos, no teníamos el espacio designado tenían la víctima que esperar o buscar otra alternativa de albergue o que estuviera en algún otro espacio seguro. La, la situación con nosotros como empleados, esa, ese temor a ser contagiado porque teníamos que continuar brindando un servicio no podíamos como que, llegó la víctima no la puedo tocar.

Finalmente, cabe resaltar un aspecto de amplia importancia durante el periodo de pandemia de COVID-19, la aplicación de la tecnología y plataformas virtuales para reemplazar los procesos presenciales. La tecnología, aunque conveniente ante múltiples instancias, surgió ser una barrera para aquellas participantes en necesidad de servicios, pero con carencia de conocimiento sobre esta. Sin embargo, esta también constó ser un reto para

las personas proveedoras de servicios, cuya nueva realidad implicaba la adaptación a modalidades y programas novedosos y virtuales para proveer sus servicios ininterrumpidamente. Las siguientes narrativas iluminarán acerca de las limitaciones vividas por nuestras participantes al momento de tener que aplicar estas modalidades, además de cómo manejaron las barreras presentes para facilitar el acceso al servicio para sus participantes.

Al presentarse con este nuevo escenario reinado por la tecnología y los procedimientos a distancia, la Participante 4, quien atendió líneas de ayuda, además de manejar grupos de apoyo remotamente, relato esto:

El hecho de que luego, aún como al año, ya en el 2021 más o menos, que la gente estaba regresando a sus lugares de trabajo, pero aún permanencia mucha gente trabajando y bregando de forma remota, este, [...] nos pasó numerosas veces, que teníamos participantes que no tenían manera de cómo conectarse, o sea, o no tenían el equipo electrónico para hacerlo, o no sabían, simplemente, a bregar con estas aplicaciones, ¿verdad? Entonces como no se podía ir presencial, eso entonces también dificultó un poco la cosa al momento de tratar de lidiar con las situaciones.

Una de las trabajadoras sociales entrevistadas, denominada como Participante 1, asumió la responsabilidad de continuar sus labores y funciones usuales remotamente, además de intentar de facilitar un grupo de apoyo durante el contexto de pandemia. A continuación, la misma nos relata sobre su experiencia:

Estuvimos mucho tiempo buscando cómo, eh, identificar los distintos métodos que pudiéramos aplicar [...] Sabíamos que Zoom no era una plataforma quizás, muy confidencial, a menos que tuviese la [...] el *HIPAA Compliance* para esto. Por lo menos yo, pues continué mis servicios mayormente de manera telefónica. Fue un reto para mí esto, verdad, ya que como que lo encontraba un tanto, pues, impersonal;

porque no estaba viendo, verdad, a la víctima durante el proceso. Nosotros, los trabajadores sociales, dependemos mucho de lo que es la observación de la persona durante estas intervenciones, ¿no? La persona por teléfono me puede decir que está bien, pero yo no la estoy viendo y fue un reto, verdaderamente. Pero esto, pues, quizás agudizó un poquito más los sentidos y me ayuda a larga cuenta, porque cuando conocemos a la persona, pues ya sabemos si la persona está en quizás un estado anímico un poco más triste, si quizás pasa algo [...] pero cuando son personas nuevas, pues no tenemos esa conexión, así que fue algo a lo que me fui acostumbrando. Yo continué mi grupo de apoyo. En ese momento tenía un grupo de apoyo e identifiqué una plataforma por DUO bien buena para esto. Para usarla, este, se llama por teléfono y nos conectamos por esa vía. Continué ese grupo de apoyo, precisamente, porque era doble crisis y era primordial continuar brindando ese servicio. Eventualmente me di cuenta [...] ya no era solamente la situación de violencia doméstica, ya yo tenía que comenzar a atender una situación mucho, mucho más amplia con estas mujeres. Yo tenía que darle las herramientas para continuar el servicio, este, primero yo aprender acerca de esta y luego proveerles las herramientas a esa víctima para que pudiera ella pues, utilizarla también y acudir a los servicios. Pero hubo muchísimos elementos en juego, ¿verdad? Los niños en la escuela, recibiendo clases virtual, las mujeres confinadas y bregando con la situación [...] fue todo un caos para poder resolver.

Al entrar y abundar acerca de la temática de esos grupos de apoyo que la misma facilitó y los problemas y contratiempos que pudo ella haber enfrentado, la Participante 1 comentó:

El mayor reto [...] sinceramente, pues, siempre fue el poderlas conectar, eh, que ellas se conectaran para las sesiones grupales. También [...] el grupo, como que comenzó a romperse un poco, se rompió un poco, pero ciertamente, verdad, mantener un grupo

de apoyo es bien retante y bien fuerte para el profesional de ayuda. El seguimiento que hay que dar es desgastante en ocasiones. Pero si, llegó un momento en que se rompió un poco el grupo y tuvimos que cambiar el mismo, fuimos poco a poco, sabes, modificando y ajustando el grupo a las necesidades de las mujeres que aún permanecen en él. Primero queríamos tener como qué más sesiones, entonces íbamos evaluando. Fue bien difícil [...] este, porque a veces los mismos participantes son los que violentan esa confidencialidad y esas reglas que se pautaron desde un comienzo, ¿verdad? Yo tuve muchas participantes que me encontraba atendiendo y de repente veía a los nenes corriendo, este, o familiares y tenía que, eh, muchas veces suspender la sesión porque no [...] no le puedo garantizar una confidencialidad al resto del grupo; se les debe ese respeto.

Estrategias y Acciones

En los centros de servicio directo a sobrevivientes de violencia doméstica se enfrentaron múltiples dificultades ante la nueva realidad a causa de la emergencia por el Covid-19. Con el propósito de detallar y definir cuáles fueron las nuevas estrategias que tuvieron que adaptar los espacios de servicio para continuar brindando los servicios. Así como, conocer las estrategias organizacionales colectivas para responder a la nueva realidad. Además, comprender las estrategias de cuidado y cuidado colectivo que implementaron para evitar el trauma vicario en contextos de múltiples estresores.

Ante el nuevo escenario, se implementaron diversas estrategias para lograr continuar brindando servicios. El protocolo de admisión fue uno riguroso en el espacio de trabajo de la Participante 1:

Se comenzó a preguntar si la persona, había estado expuesta con alguien con Covid-19, si tenían prueba. Al inicio tenían que tener pruebas de Covid-19 antes de ingresar al albergue. Si no las tenían automáticamente, iban a aislamiento y esperábamos por

espacio de, al inicio eran 15 días que se esperaban entre 14, 15 días se le realizaban las pruebas. Nosotros tenemos una enfermera que entonces la llevaba a realizarse la prueba en lo que hicimos unos acuerdos con unos laboratorios para que entonces en vez de sacar a esa víctima, el laboratorio llegara al albergue. Se le realizaron las pruebas y entonces podía compartir con la población regular.

La situación se complicaba cuando alguna de las sobrevivientes de violencia albergada en el espacio obtenía resultados positivos de Covid-19, según añadió la

Participante 1:

Si la víctima daba positivo a Covid-19 lamentablemente, había momentos en que no podíamos [...] si teníamos muy congestionado el albergue no se podía admitir o si estaba positivo tampoco. Entramos en esta disyuntiva de qué no la podemos dejar desprovista de servicio porque está con Covid-19, pero entonces los empleados nos ponemos como que tensos, “tenemos una positivo aquí” y era bien tensa la situación. Entonces pues esa persona tenía que estar en total aislamiento. Cómo tú mantienes a una persona que viene de una situación restrictiva en su hogar por una situación de maltrato, cómo tú entonces la tienes ahí aislada. Con niños era peor, tener a esos niños encerrados en una habitación, a mamá encerrada en la habitación volviéndose loca con esos niños que no podías dar un espacio.

Las respuestas coordinadas fueron clave ante lo desconocido del panorama para los centros de servicio a sobrevivientes de violencia de doméstica. Según la Participante 3, “en la Red Nacional de Albergues de Violencia de Género de Puerto Rico, las directoras de los albergues construyeron un protocolo uniforme. Cosa que nos permitiera poder responder de manera similar”.

El protocolo de admisión establecido por las organizaciones que conforman la Red Nacional de Albergues de Violencia de Género de Puerto Rico era uno completo, pero que facilitaba el acceso de las sobrevivientes al espacio de albergue, Participante 3 compartió:

Nosotras tuvimos que revisar, bueno, crear un protocolo nuevo de Covid [...] y en el protocolo de admisión nosotras no pusimos trabas, verdad, no se esperaba que sobrevivientes llegarán con pruebas realizadas porque sabíamos que eso no era real y nosotros no íbamos a poner un obstáculo en que llegaran las sobrevivientes, pero por eso teníamos entonces un proceso de aislamiento. La sobreviviente era orientada sobre ese proceso de aislamiento previo a llegar al espacio y aceptar los servicios, para nosotras era bien importante que ellas pudieran tomar una decisión informada [...] y que no hubieran sorpresas en ese proceso. Así que se les explicaba y sí añadimos un documento adicional donde tomábamos información de recursos de apoyo en caso de una participante dar positivo a Covid, pues qué recursos de apoyo ella tenía disponible para poder apoyar en ese proceso específicamente de la recuperación de Covid. Es importante poner en contexto que antes de la pandemia nosotros no teníamos enfermera. Así que no teníamos esa accesibilidad a ese apoyo. Esas necesidades, verdad, que podían surgir en torno a la salud física de sobrevivientes. Así que eso fue algo que también cambió durante la pandemia y por eso, verdad, hacíamos ese proceso de poder identificar un recurso de apoyo en caso de que la persona, pues saliera positiva a Covid. Una vez ya en este espacio y en la medida en que fue progresando el proceso de la pandemia, logramos acuerdos con uno de los municipios para que nos diera acceso a las pruebas. Nos daban, verdad, acceso rápido a las pruebas cuando los participantes llegaban y eso facilitaba también el servicio. También, aunque nosotras no fuimos consideradas como sector prioritario para las vacunas, porque eso también pasó, no nos consideraron como factor

prioritario. Logramos también con un municipio acceso a vacunas para que las sobrevivientes que así quisieran pudieran vacunarse estando albergadas en nuestro espacio. También, el Departamento (de Salud) ya más adentrado en la pandemia, el Departamento de Salud sí creó un protocolo y creó como un equipo de trabajo que era responsable de que le notificaremos casos sospechosos o casos positivos, y dependiendo de la complejidad de la situación, pues podían venir al espacio a hacer pruebas, pero eso pasó ya tarde en el juego.

Desde las organizaciones tuvieron que ingeniar métodos para salvaguardar la integridad de las sobrevivientes y sus crías, la Participante 1 nos narró parte de la realidad en el contexto de la pandemia:

La víctima primero que nada en ese contexto, en ese momento histórico al principio, tú no podías salir, tú podías salir a una farmacia, pero no podías llevar niños.

Entonces, como yo como víctima voy a salir a buscar ayuda y voy a dejar a mis hijos con un agresor dentro de la casa.

Dado a lo particular del momento, por el aislamiento implementado por el gobierno tuvieron que planificar de maneras muy meticulosas el escape de las sobrevivientes del hogar en el que se encontraban con su agresor, en particular a las que tenían hijos e hijas a su cargo. Participante 1, resaltó que “lo real era darle estrategias para que ellas puedan manejar la situación dentro del hogar en lo que podemos entonces buscar un espacio seguro, un momento idóneo para que ya pueda salir de ese ciclo”. Es deplorable que como profesional de Trabajo Social tengamos facilitar estrategias para minimizar los riesgos e intentar sobrevivir viviendo con la persona agresora y todo debido a que sabemos que no hay una respuesta coordinada con el Negociado de la Policía de Puerto Rico y el Tribunal de Puerto Rico.

Debido a lo privativo que fue la cuarentena, hubo que incorporar diversos canales de comunicación para mantenerse en contacto con las participantes y de manera más eficaz, así lo compartió Participante 1:

Un ejemplo, tuve muchas veces que usar mi celular porque sabemos que WhatsApp es un poco más seguro que quizás una llamada telefónica para que la persona agresora pueda tener control y saber quién te llamó. Pues utilizamos WhatsApp, mensajes de texto y luego borrarlo, no dejar evidencia y que el agresor no viera que se estaba comunicando con alguna persona para buscar ayuda.

Por su parte, la Participante 8 describió una situación similar en su organización respecto a los canales de comunicación aplicados:

Básicamente las intervenciones han sido a nivel remoto, por llamada, y pues se le pide a la persona la consideración de que tiene que estar sola, entre otras cosas. Si se podía percibir ruido o que había personas a su alrededor, se le pedía a la persona que pues si podía moverse a un lugar donde estuviera sola o si no podía ser en ese momento que en otro momento nos dejará saber disponibilidad para continuar con el proceso de ayuda.

Por tanto, se hace necesario cuestionar cuáles fueron los elementos y estrategias para proteger la confidencialidad de las personas participantes. Para la Participante 3, era importante mantener en óptimas condiciones los recursos tecnológicos:

En el caso del personal evaluamos desde equipo la actualización de los antivirus, las plataformas que han estado utilizando las cuentas de esas plataformas y que contarán con audífonos. Evaluarse y tener una estrategia de qué lugares específicos, desde qué lugares específico iban a estar brindando servicio, pero también hubo orientaciones dirigidas a cubrir eso con las sobrevivientes, verdad. El dejarle saber que era

importante que estuvieran en un lugar seguro, que pudieran estar solas en el momento donde iban a recibir los servicios o no iban a participar del grupo de apoyo.

Por otra parte, cuando se estableció la orden de declaración de emergencia por Covid-19 en el Estado a partir de marzo de 2020 se paralizaron múltiples servicios a nivel nacional. Las agencias de servicios (hogares de acogida, grupos de apoyo y líneas de ayuda) para mujeres víctimas sobrevivientes de violencia doméstica identificaron haber tenido durante las primeras semanas una disminución en la solicitud de servicios, entiéndase llamadas, referidos, entre otros.

También se paralizaron al principio muchos procesos legales y eso creó mucha incertidumbre, como la Orden de Protección, con procesos de derecho de familia, divorcio, etcétera. Así que, eso también tuvo un impacto en sobrevivientes y las primeras más o menos dos, tres semanas nosotras prácticamente no recibimos llamadas cuando empezó el lockdown. (Participante 1)

Por lo que despertó una preocupación entre los profesionales de ayuda ya que el aislamiento aumenta el factor de riesgo para las víctimas sobrevivientes de violencia doméstica. Surge entonces la necesidad de gestionar una respuesta rápida y contundente para promover la continuidad de los servicios de ayuda. Esto también con el fin de crear una herramienta accesible para todas las personas. Participante 3 nos menciona algunos de los métodos que implementó la agencia para la cual presta servicio para promocionar sus servicios durante la pandemia:

Nosotras usamos mucho las redes sociales. Eh, verdad, tenemos, estamos bien activas en las redes sociales, en Instagram, Facebook y Twitter, específicamente.

Recientemente, hace varios meses atrás, también logramos tener fondos para pagar un anuncio en el periódico, reconociendo que no todo el mundo utiliza las redes sociales.

Utilizamos otro, otro medio que es el periódico. También cada cierto tiempo

participamos de entrevistas de radio, televisión para dar visibilidad a los servicios y que sobrevivientes sepan que no están solas y a dónde pueden dirigirse para poder recibir apoyo. Así que tratamos, verdad, por, por todos los medios posibles de poder impactar a sobrevivientes. También hacemos actividades de prevención a comunidades, escuelas, centros de trabajo y mesa educativa.

Es importante destacar que las organizaciones sin fines de lucro dependen de fondos estatales y federales para poder dar continuidad a sus servicios. Debido a la pandemia este asunto económico se vio afectado por el retraso en los diferentes procesos. Así que parte integral de las estrategias organizacionales fue dedicar una gran parte de los esfuerzos a la búsqueda de fondos para poder crear y continuar los protocolos de acción, pues detener los servicios no era una opción.

Nosotros no solamente apoyamos a la red en la creación de ese protocolo general, verdad, de todos los albergues, sino que también creamos protocolos para nuestro servicios no residenciales y el programa de la niñez que tiene que cumplir también con las estipulaciones del Departamento de la Familia, porque es un cuidado que está licenciado por el departamento a la familia, más los programas de vivienda que nosotras también, pues esos programas son subvencionado por fondos de HUD y pues hay unas estipulaciones que hay con las que hay que cumplir, pero también de las necesidades específicas de las participantes a las que le brindamos servicio. Así que se tomó todo eso en consideración y se crearon protocolos para poder dar continuidad a los servicios en ese contexto. (Participante 3)

Por otro lado, si bien sabemos, y como se ha demostrado a través de estas verbalizaciones, ante la emergencia por Covid-19 las organizaciones se vieron obligadas a innovar soluciones que pudieran hacer frente a la crisis sanitaria. Además de las medidas y protocolos individuales desarrollados y llevados a cabo por cada agencia en particular, se

comenzaron también a crear movimientos de apoyo colectivos interagenciales los cuales fueron fundamentales para responder a la necesidad. Tal y como afirma la Participante 3 “Lo que sí nos ayudó fue el apoyo entre las mismas organizaciones sin fines de lucro y el apoyo entre los albergues también”. Asimismo, nos cuenta sobre el esfuerzo colectivo que se levantó para el desarrollo de una nueva línea de ayuda:

A raíz de la pandemia se creó una línea que todavía existe, que todavía está en servicio [...] y es una línea que la atendemos múltiples organizaciones. Así que, con una sola llamada, una persona que es sobreviviente de violencia de género estaba conectada con distintas organizaciones que brindan distintos servicios, ya sea albergue, orientación legal, servicios no residenciales, servicios de vivienda. Así que además de nuestra línea regular, pues también participamos de ese proceso que surgió como una respuesta concreta de las organizaciones para responder a, al impacto, verdad, a la pandemia y el impacto que estaba teniendo en sobrevivientes. También, [...] crearon cuñas que pudieron grabar con números de emergencia y que esas cuñas se pusieron en un supermercado, verdad, en lugares donde la gente todavía iba, verdad, porque hay que comer, hay que hacer compra. Pues de alguna manera dejarle saber a las sobrevivientes “estamos aquí”.

Las organizaciones y las profesionales de servicio entienden la importancia y la urgencia que requiere continuar brindando servicios óptimos, es por eso que se implementaron respuestas coordinadas para atender la problemática. No obstante, el garantizar servicios de excelencia requiere que las personas que ofrecen los servicios tengan periodos para proteger su salud mental y emocional, ya que se trabajan grandes estresores y una temática altamente violenta. Es por ello que, otra dimensión importante en las organizaciones y las personas proveedoras de servicios es el autocuidado y cuidado colectivo. La Participante 2, reconoció que “para nosotros el personal, nos dieron lo que es autocuidado,

nos dieron talleres de autocuidado”. Para otras organizaciones eran tan importante el mantener adiestrado al personal en el manejo adecuado de las intervenciones en trauma y crisis, como el autocuidado, así expresó la Participante 3:

Pues además de repasar todo lo que es el enfoque centrado en trauma, primera ayuda psicológica e intervenciones en crisis, se repusieron esos talleres de intervenciones en crisis. También separamos muchos espacios de autocuidado y de cuidado colectivo, no solamente para sobrevivientes, sino también para el personal, reconociendo que estamos respondiendo a una emergencia, mientras estamos viviendo esa emergencia. Mientras las personas estaban guardadas en sus casas, nosotros teníamos que exponernos a seguir recibiendo sobrevivientes y exponernos a contagiarnos con el Covid, así que trabajamos mucho también en ese elemento.

Una de las personas entrevistadas aseguró que, aunque en su espacio de trabajo, que es una línea de ayuda, no tienen una política de autocuidado, pero el equipo de trabajo si ha implementado estrategias para ventilar. La Participante 7, añadió una de las estrategias que implementaron cuando estaban trabajando de manera remoto:

Bueno, nosotros tenemos aquí yo les digo que ya casi es una política que nosotros recibamos una llamada o dos llamadas, dependiendo del volumen y siempre tratamos de salir del espacio y poder compartir con otra compañera y poder verla canalizar a veces esa llamada que, aunque es igual como si fuera a ver la presencial porque estamos recibiendo esa emoción o quizás ese desgaste de carácter a nivel emocional de esa participante. Así que nosotros tratamos de entre nosotros mismos poder canalizar y si estábamos en la casa que muchas veces nos pasó, pues nos llamábamos “Fulana, ¿cómo están? Me pasó esto” o “hoy tuvimos tantas llamadas”, en ocasiones de compañeras que recibieron 18 llamadas. Así que todo eso lo que hacíamos y que

entre nosotros mismos tratamos siempre de llamarnos a ver cómo estaba todo, bueno eso fue cuando estábamos en la casa.

Por otro lado, la Participante 7 puntualizó las estrategias que continuaron realizando en el periodo de pandemia, pero de manera presencial:

Cuando ya estuvimos acá, pues nos damos la oportunidad de abrir las puertas y tocarle a la otra compañera y poder verbalizar y a la misma vez también intercambiar esos casos que vemos, las perspectivas no como tú lo ves, como tú lo trabajarías, como yo lo hice y de ahí recoger para ir creciendo, aprendiendo y poder dar un mejor servicio. Si te digo como lo hicimos, bueno lo hicimos entre nosotros mismos y buscando a ver los mismos talleres de forma virtual que nos hablaban de la importancia del cuidado y nosotros pues nos anotamos y los recibimos y a la misma vez lo compartimos entre nosotros.

Impacto Personal

La categoría de impacto personal hace referencia a que las personas entrevistadas vivían la experiencia de continuar ejerciendo sus respectivas labores de servicio directo con una población vulnerable, que en su mayoría son mujeres sobrevivientes de violencia doméstica y a su vez enfrentando la emergencia a nivel personal con el temor que en ese entonces implicaba un contagio del Covid-19. Del mismo modo, conocer las adaptaciones realizadas para continuar salvaguardando la integridad y salud mental de los diversos equipos de trabajo.

En el relato de la Participante 3, se detallan los esfuerzos y sacrificios realizados por las organizaciones:

Me parece que es bien importante poder visibilizar todos los retos y todas las maromas, todas las cosas que tuvimos, todas las soluciones que tuvimos que producir. Yo siento como que de la nada, sin tener recursos, sin tener apoyos consistentes o

concretos. Que es, que muy probablemente en la medida en que sigan haciendo entrevista, yo creo que hay algunas similitudes en las organizaciones, que respondemos y que brindamos servicios a sobrevivientes sobre esos retos, pero también en sobre como la vinculación entre las organizaciones fue fundamental para poder sobrevivir y para continuar brindando servicio. Porque si eso no hubiese sido así, la respuesta de las organizaciones es inmediata, es rápida, es certera, es específica y hay un apoyo bien grande y hay mucha solidaridad entre el sector de las organizaciones que brindan servicio a sobrevivientes y eso es clave, eso ha sido clave y pienso que el Estado no ha sabido reconocer eso y aprovechar eso para poder responder de manera eficiente a situaciones de emergencia. En la medida en que no estamos en la mesa, cuando se discuten esos planes de emergencia, pues se pierde eso. Nosotras seguimos haciendo verdad, pero hay una desconexión evidente.

Las medidas extremadamente restrictivas del inicio de la pandemia también tuvieron efectos en la capacidad organizacional de las organizaciones. La Participante 4, detalló que “nosotros tuvimos empleados que tuvieron que tomar la decisión de no seguir porque los hijos no tenían escuelas, no tenían cuidado”. La falta de personal es otro elemento que complejiza la realidad de los espacios de trabajo. Según, Participante 5 lo más complejo fue, “estar viviendo la emergencia igual que el resto del mundo, porque teníamos las mismas preocupaciones que tenía cualquier otra persona, pero no nosotras a diferencia de otros trabajos que podían parar de trabajar, nosotras no podíamos parar de trabajar”. Manejar e intentar hacer un balance entre sobrevivir a la emergencia salubrista, protegerse y salvaguardar el bienestar físico propio y de la familia por el contagio al virus del Covid-19 y a su vez realizar las labores que su empleo requiere gran disciplina y puede ser una gran carga para una persona. Por su parte, la Participante 1 expresó lo que representó para ella, en especial en esos primeros meses de la pandemia por el Covid-19:

A nivel profesional fue bastante desgastante porque nosotros teníamos la situación de nuestras víctimas más nosotros en el lugar también. No era fácil proveer esos servicios, más entonces cuando tú salías a las 5:00, 6:00 de la tarde pues tener que ir al supermercado para pasar ese protocolo para entonces llegar a tu casa para el otro día, era un verdadero reto.

Entender que las profesionales que facilitan servicios a sobrevivientes de violencia también enfrentaban la pandemia y las medidas altamente restrictivas implementadas por el Estado. Enfatizando en las dimensiones de lo que significó la emergencia de salud a nivel personal frente al continuar ofreciendo servicios fue un reto para la Participante 5:

No más del estrés que yo pude haber sentido como ciudadana, como profesional, porque yo tengo familia y cuando empezaron a decir que teníamos que [...] hubo un tiempo que dijeron que, si la tablilla terminaba en un número par, teníamos que salir en un día específico u otro día, nada más con eso, la directora nos hizo una carta y si algún agente nos paraba le enseñamos la carta, porque nosotras nunca tuvimos un pare. Aún más, nosotras nos infectamos con el Covid-19 y comoquiera el albergue siguió funcionando. Aquí las pruebas del Covid-19 se hacían semanalmente, luego salían de cada dos semanas a todo el personal, incluyendo la población albergada en ese momento.

Profundizando sobre la exposición al Covid-19 que afrontaron las personas proveedoras de servicios a la población sobreviviente de violencia doméstica, Participante 5 agregó:

Nos hacían la prueba del COVID y recibíamos los resultados ese mismo día, para todo el personal; todo el personal estaba esperando y continuaban haciendo sus funciones hasta ser llamados, dejaban su función y se hacían la prueba.

Eventualmente, las pruebas se convirtieron en mensuales y después se convirtió en

hacer pruebas si alguien presentaba síntomas del virus. El laboratorio venía y había, por ejemplo, si salía alguien positivo, se paralizaba todo y volvíamos todos nuevamente a hacernos las pruebas. Pero en sí, el albergue como tal nunca cesó sus funciones o servicios. Yo he trabajado desde el primer día que dieron “lockdown” hasta el día de hoy.

El adaptarse a la nueva realidad, en donde los servicios se canalizan mediante la virtualidad muchas profesionales lograron adaptarse a ese contexto donde la tecnología fue una herramienta de trabajo a su favor, dado a la inmediatez. Mientras, que para la Participante 1, la virtualidad es un método de trabajo que tiene sus ventajas y desventajas:

Yo entiendo que la virtualidad llegó para quedarse. Esto es una muy buena alternativa, una muy buena herramienta para nosotros como profesionales. Hay muchos que se quedaron de esta forma verdad, virtual. Yo, me gusta la virtualidad, pero si, en mi opinión es que no sustituye lo presencial, no lo sustituyen. En muchos aspectos nosotros estudiamos la conducta humana, nos apasiona lo que es estar cerca de las personas, proveer ese calor, esa cercanía es bien importante.

Desde las experiencias a nivel virtual, Participante 8 comentó que para su organización y su experiencia personal fue favorable:

Ya, para mí. brindar el servicio de manera remota era algo usual porque hace unos años atrás trabajé en la Procuradora de las Mujeres en la línea de orientación. Así que, yo estaba familiarizada con brindar un servicio de apoyo a distancia; así que, en ese sentido, para mí no me causó crisis, a mí no me causó novedad. A mí pareció algo ya en un área, verdad, que ya yo conocía porque afortunadamente había tenido la experiencia previa, pero sí para otras personas no representó lo mismo. Eran más los contras que los pros, en el sentido de que muchas participantes pueden acceder a los servicios sin preocuparse de cómo voy a llegar a la cita con quien voy a dejar a

los niños, cómo lo voy a hacer, etc. Muchas (participantes) me han solicitado continuar con el servicio a distancia. Yo he atendido casos donde yo jamás he visto a mi víctima, o sea, jamás la vi. Empecé el caso y lo cerré, completamente a distancia; y pues poder cerrar un caso de manera positiva en ese sentido, pues fue bueno.

La Participante 8 refuerza su respuesta pasada con la ejemplificación de las ventajas del servicio en línea:

Por ejemplo, yo llegué a atender casos en Humacao, Ponce, Carolina, San Juan, Utuado, Río Grande y otros pueblos, donde quizás la persona se le hace mucho más complejo poder llegar a la oficina; Y antes de la pandemia solamente nos concentrábamos en los pueblos cercanos, por la situación de la de proximidad. Entonces, esa es una de las cosas positivas ante la situación, ya que pudimos tener un alcance atender la isla, expandiendo nuestros servicios.

Por otro lado, la Participante 4 nos compartió otra realidad ante lo que representaba continuar las labores en contextos catastróficos como era percibida inicialmente la pandemia por el Covid-19 y como fue para muchas personas que enfrentaban el luto por la pérdida de familiares:

Así que tuvimos que, dentro de ese mismo proceso de cuidar a nuestro personal, de que tampoco, pues, se vaya en brote, porque hubo gente, nosotros tuvimos personal que perdió familiares a raíz de la pandemia. Tuvimos que implementar un trabajo híbrido, algunos trabajaban desde casa, los que podían trabajaban presencial porque trabajamos 24/7.

No obstante, un componente integral de proveer servicios de calidad a la población atendida es que, quienes proveen los servicios se protejan del trauma vicario. Un factor determinante fueron los efectos a nivel emocional, la Participante 1, nos narró su experiencia:

Emocionalmente nosotros estábamos desgastados, pero teníamos que dar lo mejor de nosotros para esas víctimas. Emocionalmente uno se cargó demasiado, fue un verdadero reto. Por lo menos en nuestra organización, pues nos daban el espacio. Nos daban a veces, nos proveían hasta alimento para nosotros para el diario y para llevarnos a nuestra casa, las cajas de alimento. Todo eso llegaba directamente al trabajo y las cajas de agua, o sea que era a veces era lo mismo que teníamos que ir quizás afuera a comprar al supermercado y exponernos que eso sí estoy eternamente agradecida porque se nos proveyó eso.

La Participante 8, compartió la magnitud del abatimiento de las personas que trabajan directamente con sobrevivientes de violencia doméstica:

Y no solamente es el agotamiento físico, nuestro agotamiento es mental y el saber que una vez que estoy con una persona en línea, yo tengo que asegurarme donde está esa persona, si esa persona se siente segura, si hay una situación de peligrosidad, verdad, donde está la otra parte, si ha cumplido con las determinaciones[...].

Finalmente, algunos espacios se enfocaron en promover los espacios de autocuidado, pero según la Participante 6, no es suficiente y comparte las estrategias implementadas por el equipo de trabajo:

Nosotros a veces recibimos talleres de autocuidado, pero nunca es suficiente. El volumen de trabajo y la inestabilidad a veces en cuanto a las cabezas de la agencia nos causa a veces sí mucha fatiga emocional. Es algo que nosotros lo manejamos entre el equipo de Trabajo Social, entre compañeros, haciendo otro tipo de cosas como ejercicios de ventilación de caso, cuando vemos un compañero que está muy está asfixiado, pues porque ha escuchado unas llamadas que simplemente son cosas que tú jamás pensaste escuchar, pero entonces le brindamos este espacio y ahí colaboramos. No es algo que fomente la agencia, no es como un protocolo, no es como que

necesariamente recursos humanos dicen: “ay, si vamos a darle un espacio a los compañeros que trabajamos en reyes, feriados...”. Nosotros nunca paramos y somos bien poquitos y nunca paramos. Si no lo hacemos entre nosotros es duro.

Las narrativas expuestas en este capítulo, las cuales fueron recopiladas durante el transcurso de ocho distintas entrevistas con proveedoras de servicios sociales, nos proveyeron una imagen clara de la coyuntura de Pandemia dentro de las cuales se encontraban inmersas nuestras participantes. Una imagen plagada de incertidumbre, ansias y deseos de poder ofrecer los mejores servicios posible para una población de extrema vulnerabilidad, la cual se vio agudizada durante los procesos de cuarentena. Durante el próximo capítulo, se estarán aplicando las mismas a fines de poder responder las preguntas de investigación inicialmente plasmadas para el desarrollo de nuestra tesis, aplicando un nivel de criticidad y desenlazando con lo que aspiramos sean recomendaciones para seguir de acontecer alguna otra crisis de salud pública o social en un futuro.

CAPÍTULO III

El objetivo principal de este estudio en esencia fue sistematizar las experiencias vividas de profesionales que brindaron servicio a mujeres sobrevivientes víctimas de violencia doméstica durante el periodo de pandemia por Covid-19. Se establecieron una serie de preguntas que fueron guía y punto de partida de cuestionamiento para explorar los efectos de la pandemia en los servicios. Por tanto, en el siguiente capítulo se presentan las respuestas a estas preguntas de investigación basadas en los hallazgos de este estudio.

Hallazgos Relacionados a la Pregunta de Investigación #1- Efectos que ha tenido la pandemia del Covid-19 sobre los servicios

La respuesta de esta pregunta se vale de las categorías: (1) Contexto Organizacional, (2) Inacción del Estado, (3) Perfil de las Participantes de los Servicios y (4) Retos y Limitaciones.

La pandemia provocada por el surgimiento del virus COVID-19 estableció un precedente histórico-social como ningún otro en nuestra reciente historia como isla. A raíz de esta, y la desestabilización causada por las medidas inmediatamente asumidas para el manejo del virus, nos vimos todos enfrentando una nueva realidad desde una multiplicidad de esferas que completamente corrompió con lo que conocíamos como *normal*. Una de estas esferas que se vio significativamente afectada durante esta época de pandemia fue la que correspondía a los servicios sociales, quienes tuvieron que asumir formas inusuales para continuar laborando. Ahora bien, buscamos poder responder, mediante esta pregunta, qué efectos tuvo la pandemia en los servicios sociales dirigidos hacia mujeres, específicamente dentro de una coyuntura caracterizada por inacción gubernamental y repuntes de violencia hacia las mujeres a raíz de medidas salubristas carentes de sensibilidad social.

Según los datos recolectados por medio del proceso de entrevista con nuestras

participantes, quienes fungieron como trabajadoras sociales durante este episodio temprano de pandemia, los efectos que tuvo la pandemia sobre los servicios fueron múltiples y severos. Tal como planteado por el Instituto Nacional de Administración Pública (2020), los primeros meses de pandemia trajeron consigo una reorganización total sobre cómo se proveyeron los servicios, pensado con extrema urgencia, y que demandó un esfuerzo enorme de parte de las trabajadoras sociales. Abundando acerca de esto, nuestra Participante 1, quien laboró dentro de un escenario de albergue, narró cómo desde un comienzo los servicios fueron afectados ya que las mismas trabajadoras sociales se vieron obstaculizadas para poder acceder a sus espacios de trabajo. La misma expresó lo siguiente:

Eh [...] Bueno nosotras, administrativamente, tuvimos que darle comienzo a una nueva logística, o sea unos nuevos protocolos, ¿verdad? Eh [...] Sabemos que, en principio, pues se puso todo difícil, o sea nadie podía salir a las calles, pero nosotras teníamos que continuar brindando un servicio para estas mujeres. Eventualmente, porque tampoco fue de inmediato, verdad, se nos otorgó, por parte de la Oficina a la Procuradora De Las Mujeres, a los empleados de espacios de albergue de emergencia unas autorizaciones, por escrito por si éramos detenidos por un oficial de la policía, poder justificar nuestra salida fuera del hogar. Cuándo comenzó todo aquello, verdad, de las tablillas de los vehículos [...] No sé si recuerdan, ¿dónde sólo ciertas tablillas podían salir por día? Con eso también tuvimos un reto. Por lo menos en lo que es a mí, pues me detuvo la policía dos veces y entonces tuve que entregarle ese [...] ese permiso para que ellos revisaran que todo estuviera bien, como que yo tenía la autorización de estar fuera del hogar (Participante 1).

Otro aspecto fundamental que se vio afectado dentro de la provisión de servicio dentro de estas agencias desde un periodo temprano de pandemia, y que logramos rescatar por medio de nuestra investigación, fue lo que consistió en el proceso de acompañamiento

para las mujeres sobrevivientes de violencia. De acuerdo con las autoras Raya y Caparrós (2014), el acompañamiento acarrea lo siguiente:

El acompañamiento es una metodología para trabajar la relación social y educativa que implica el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Es una forma de trabajar utilizando los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en un proceso de cambio (p. 83).

Al entrevistar a nuestras participantes, se convirtió cada vez más evidente las formas en que se vieron corrompidas las relaciones profesionales con las mujeres atendidas, teniendo que asumir protocolos de seguridad que resultaron en intervenciones de índole mucho más impersonal. En cuanto a este asunto, además de cómo se vio afligido la metodología del acompañamiento, nuestra Participante 1 tuvo esto que recalcar:

Los espacios de hospital, eh [...] fueron un problema para nosotras. Hay muchas de nuestras víctimas que hay que llevarlas al hospital por diferentes situaciones, nuestras víctimas de agresión sexual, por ejemplo. Ese temor de llegar al hospital, por razón de ese protocolo super estricto que tenían, no podíamos pasar con nuestra víctima. El proceso de acompañamiento es bien importante en esto, en estas situaciones de agresión sexual y, [...] el no poder estar con nuestra víctima, al lado de ella, acompañarla durante el proceso, verdad, es difícil. El velar por ese cumplimiento del protocolo, el velar porque nuestra víctima se sintiera comprendida fue, fue un reto. Fue bien difícil esto, esta situación, por eso muchas víctimas de agresión sexual no denunciaron su situación durante ese tiempo. Fue muy complicado, verdad, y ahora estamos recibiendo toda esa avalancha de los casos de pasaron desatendidos durante ese periodo temprano de pandemia. Tan cercano como hace dos, te diría dos, tres

semanas atrás, estábamos recibiendo por espacio de seis víctimas semanales de agresión sexual y estamos recibiendo casos del 2020 ahora.

Otro efecto que asumió la pandemia por COVID-19 sobre las agencias proveedoras de servicios, rescatado durante nuestras entrevistas, y que afectó la provisión de servicios para mujeres sobrevivientes, fue la falta de prioridad que recibieron estas agencias por parte del Estado. Esto supuso, según nuestras participantes, una gran variedad de retos al momento de proveer servicios tales como: retos financieros, retos acerca de la salubridad de no tan solo los proveedores, sino también sus participantes y retos para el acceso al servicio. A efecto de estos retos manifestados, el Colegio de Profesionales de Trabajo Social, en conjunto con una multiplicidad de organizaciones dirigidas al servicio social, solicitaron que, como parte del plan puesto en efecto para atender la pandemia, se nombrará un “task force” para atender con urgencia los problemas de violencia, pobreza y desigualdad en los sectores vulnerables a consecuencia del confinamiento de las personas en sus hogares (Notiséis 360, 2020). Una participante que laboró en servicio directo durante esta coyuntura de incertidumbre tuvo esto a compartir:

El toque de queda representó un obstáculo inmenso al momento de intentar intervenir en estos casos. Y lo deducimos, verdad, lo entendemos así, porque, pues, las personas sobrevivientes estaban atrapadas en sus casas con, con la parte agresora, así que no tenían espacio seguro para poder hacer esas llamadas de auxilio, lo que dificultaba que pudieran salir en situaciones de emergencia. Con las sobrevivientes que no estaban albergadas el reto fue el impacto económico, el que perdieran sus trabajos, que no tuvieran acceso a alimentos, el que perdiera su trabajo significara, por ejemplo, en el caso de los programas no residenciales, pues dificultad para pagar renta o para poder cubrir cualquier otra necesidad (Participante 3).

Las participantes entrevistadas también coincidieron con respecto a cuán dificultoso fue poder continuar brindando servicios sin el apropiado apoyo financiero, planteando que los recursos que reciben las organizaciones se encuentran mayormente atados a propuesta estrictas y específicas que establecen explícitamente en que se estarían invirtiendo estos fondos. Una de estas vivencias rescatadas repercute a la falta de fondos, pero la necesidad de garantizar la salubridad, expresando:

Si, hubo, eh, que comprar todos estos nuevos equipos que al principio sabíamos eran costosísimos para poder desinfectar todo. Las mascarillas, las batas, los *hand sanitizers*, todo hubo que comprarse para prevenir infecciones lo más posible. Aquí nada se detuvo, nunca. Continuamos laborando 24 horas al día, 7 días de la semana, así que tuvimos que accionar como se pudo, a pujón (Participante 1).

Como consecuencia del confinamiento obligatorio implementado para combatir los contagios del COVID-19, se convirtió en prioritario el poder implementar modalidades tecnológicas y virtuales para poder continuar brindando ciertos servicios. Nuestra investigación reveló que la implementación de la tecnología, especialmente combinado con el elemento de confinamiento, vio afectada la provisión de servicios hacia mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. El Colegio de Profesionales en Servicio Social de la Provincia de Córdoba (2020), plantea lo siguiente acerca del Trabajo Social y la transición tecnológica que la profesión se vio obligada a asumir:

Trabajo Social es una disciplina construida en base a la interacción social (presencial) la cual, en época de pandemia, que nos obliga a un aislamiento/distanciamiento social, se ha visto fuertemente conflictuada en su intervención profesional desde lo simbólico y técnico. No obstante, profesionales de todo el país tienen que trabajar con teletrabajo a fin de garantizar la continuidad de las políticas públicas, con los obstáculos- dudas técnico- profesionales que esta técnica nos produce; ya que la

formación profesional en estas técnicas, que implican no sólo un manejo mecánico sino también la interpretación y análisis de los datos que por medio de ellas se producen, ha sido muy escasa por no decir inexistente; no por responsabilidad de la academia sino de la excepcionalidad de la situación.

De acuerdo a las vivencias rescatadas, los servicios desde esta modalidad se vieron afectados, además, desde las siguientes esferas: la carencia de conocimiento sobre cómo utilizar dispositivos tecnológicos o el internet, la dificultad para salvaguardar la confidencialidad durante la provisión de servicios, la falta de puntualidad al momento de acercarse algún evento programado remotamente, como fue el caso con los grupos de apoyo, y la falta de apoyo económico para poder proveer a cada trabajadora social con los dispositivos y programas necesarios para garantizar una labor ética y segura. Sobre su experiencia, la Participante 1 tuvo lo siguiente a compartir:

Te puedo hablar entonces, este, [...] en ese momento yo estaba trabajando lo que era en el, el programa ambulatorio de violencia doméstica. Fue un reto completamente para mí porque ya no podía ver presencialmente a las víctimas. Yo atendía víctimas del programa ambulatorio, así que estaba atendiendo a las víctimas que no estaban albergadas, ¿verdad? Sí ofrecí apoyo dentro del albergue porque estuve ahí, mi oficina física estaba ahí en el albergue, pero entonces no podía ver mis participantes.

Entonces pues se convirtió de momento a un servicio telefónico y, y entonces un poco nos íbamos adaptando e identificando algunos otros métodos para comunicarnos con [...] con estas víctimas que fuera completamente confidencial porque el teléfono lo podemos agarrar, este, llamar quizás por WhatsApp, otra, otro método para comunicarnos, pero entonces tenemos que garantizar como trabajadores sociales lo que es la confidencialidad de esa víctima y, y fue un reto.

Finalmente, cabe destacar que el episodio temprano de pandemia por el COVID-19 implicó la necesidad, según las participantes entrevistadas, de no solo adiestrar nuevamente a gran parte de su personal, sino que también tener que contratar personal nuevo mediante el cual poder atender los cambios en el perfil de las personas participantes. Las mujeres entrevistadas destacaron que lograron identificar la necesidad de atender problemáticas sociales más allá de las que sus programas fueron originalmente diseñados para atender, como problemas financieros, de desempleo y en gran índole, de salud mental. El servicio que se logró identificar conllevó una mayor incidencia de nuevas contrataciones y entrenamientos que fueron provistos por las líneas de ayuda, las cuales se vieron en necesidad de aplicar distintas modalidades de intervención, como aquellas enfocadas en trauma. En cuanto a esto, una de nuestras Participantes recalcó estos datos:

Las personas que hacen ese trabajo pues aquí se les adiestra para que puedan hacer intervenciones en crisis, porque tenemos muchas sobrevivientes que pueden llamar en crisis. También, eh, se les orientan y practican el cómo apoyar a una sobreviviente a poder identificar si está en un momento que es seguro para ella para poder hacer esa llamada, porque como en esas llamadas se hace un cernimiento, si por ejemplo está en la casa con el agresor, hay una gran probabilidad de que no, eso no es seguro. De hecho, puede significar un riesgo mayor. Si la parte agresora se da cuenta, verdad, de lo que ella está haciendo. Así que evaluamos los niveles de peligrosidad. Así que se daba esa orientación. Se le hace orientación completa a nuestros equipos y también verdad, la intervención en crisis (Participante 3).

Esta también comentó la importancia de las intervenciones desde un lente centrado en trauma durante estas llamadas de emergencia estableciendo lo siguiente:

Nosotras también adiestramos a nuestro personal en enfoque centrado en trauma y esto es bien importante porque podemos tener sobrevivientes que están teniendo

respuestas ante la violencia, que, si uno no conoce un enfoque centrado en trauma, uno puede minimizar la experiencia que están contando. Así que ese adiestramiento, enfoque centrado en trauma para nosotras es súper importante también en la casa y en términos de las intervenciones, pues nosotros utilizamos modelos de intervenciones feminista y tenemos recientemente fue aprobado la filosofía feminista de la organización. Así que nuestros trabajos están guiados por, [...] por la filosofía feminista. Particularmente le damos una mirada, eh, desde la intersección de las opresiones, verdad. Centrándonos en, Kimberly Crenshaw, que habla de esa mirada desde las intersecciones de género, raza, clase, origen nacional, orientación sexual, excepción de género, etcétera. Así que ese elemento para nosotras también es muy importante (Participante 3).

Vemos aquí ilustrado, mediante estas experiencias resaltadas, la importancia de la sistematización de las mismas para traer a luz las dificultades enfrentadas por estas mujeres durante periodos de tan alta incertidumbre. De acuerdo con Expósito y Gonzalez (2017), la sistematización de experiencias nos permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, para así comunicar los mismos y contribuir a una acumulación de conocimientos para la práctica. Siguiendo esta línea de pensamiento, esperamos sean de utilidad las experiencias expuestas para la radicación de servicios más confiables y accesible de acontecer alguna otra crisis en un futuro.

Hallazgos Relacionados a la Pregunta de Investigación #2 - Cambios requeridos en la provisión de servicios.

La respuesta a esta pregunta se vale de las categorías: (1) Contexto Organizacional; (4) Retos y Limitaciones y (5) Estrategias y Acción.

La pandemia por Covid-19 fue un evento que en efecto marcó un antes y un después. A través de la información recopilada mediante la sistematización de experiencias, se

conocieron los cambios implementados por las agencias y a los que tuvieron que recurrir para asegurar la continuidad de sus servicios durante la pandemia. Las verbalizaciones de las personas participantes mostraron los aspectos a los que se le dieron atención para modificar o cambiar según la estructura y logística particular de cada organización.

Según los hallazgos de esta investigación, se identificó que los aspectos que requirieron cambios por parte de las organizaciones que brindaron servicio a víctimas de violencia doméstica en Puerto Rico se dieron de forma común. Es decir, al tener una estructura de servicio similar los cambios sistémicos fueron muy semejantes. Belis (2010) define la estructura organizacional como:

...un instrumento a través del cual la organización puede realizar sus objetivos. No nace espontáneamente, sino que se crea por la dirección siguiendo un proceso lógico. Tal proceso lleva a definir las actividades a desarrollar para alcanzar los objetivos, las personas que deben realizarlas, puestos de trabajo y unidades de organización, los sistemas y los procedimientos para el mejor desarrollo de las actividades y el mejor empleo de los recursos (p. 64).

Estos aspectos identificados que requirieron cambios en la provisión de servicios fueron los siguientes:

1. Cambios institucionales
 - a. Cambios en las modalidades de la prestación de servicio.
 - b. Cambios en cuanto a la reducción de espacios por seguridad.
2. Personal de servicio directo (Profesionales de ayuda)
 - a. Implementación de nuevos adiestramientos al personal sobre el manejo de crisis.
 - b. Creación de espacios de autocuidado y apoyo colectivo entre el personal enfrentando el evento.

3. Respuesta interagencial

- a. Unión sistémica colectiva entre organizaciones para el manejo de la emergencia.

Por cambio institucional entiéndase, aquellos ajustes desarrollados e implementados en diversas áreas de la estructura organizacional. Por ejemplo, en protocolos, políticas, normas, reglas, en la provisión de servicio, entre otras áreas que constituyen el accionar organizacional. A raíz del evento pandémico las agencias tuvieron que reinventarse hacia nuevas alternativas de modalidades de servicio a través de la tecnología y sobre todo asegurarse de que estas herramientas cumplieran con los requisitos de confidencialidad requeridos en estos casos. Esto basado en las expresiones de las participantes de este estudio y así como indicó brevemente la Participante 1: “Pues se implementó, los recursos que se utilizaron: la tecnología, y yo creo que básicamente sí la tecnología. Cómo identificar primero que nada recursos tecnológicos que fueran confidenciales, totalmente confidenciales” (Participante 1).

Otro cambio mencionado fue la disminución de los espacios de admisión de participantes de los programas dirigidos a las víctimas sobrevivientes de violencia doméstica, tanto en los hogares de acogida como en la admisión de participantes en los grupos de apoyo por motivos de seguridad. Participante 1 mencionó algunos cambios establecidos por las agencias para las cual prestó servicio “Se identificaron unas habitaciones como las habitaciones de aislamiento. Una vez la víctima llegaba al albergue se colocaba en esa habitación por una cuarentena de 15 días y posterior a esto se podía integrar a lo que era la población, la población regular” (Participante 1).

Otra participante mencionó lo siguiente, “nosotras tenemos separado para albergue dos pisos enteros y tuvimos que hacer que un piso fuera un piso aislamiento” (Participante 3). Varias participantes se expresaron acerca de su experiencia en cuanto al impacto que tuvo la

cantidad de trabajo durante su servicio en el periodo de pandemia, por ejemplo: “Nosotros a veces recibimos talleres de autocuidado, pero nunca es suficiente. El volumen de trabajo y la inestabilidad a veces, en cuanto a las cabezas de la agencia, nos causa a veces sí mucha fatiga emocional” (Participante 6).

Es importante mencionar que los y las profesionales de servicios esenciales, como lo es el servicio dirigido a víctimas sobrevivientes de violencia de género, también se encontraban pasando por la emergencia. En cuanto al personal de servicio directo, las agencias comenzaron a ofrecerles adiestramientos relacionados al manejo de la emergencia y enfocados en el autocuidado profesional, basado en lo expresado por las personas participantes de este estudio. El cuidado de los equipos es responsabilidad de los niveles directivos y de las instituciones, se refiere a crear y asegurar condiciones de trabajo que transmitan un mensaje de preocupación y cuidado de la institución por sus equipos de trabajo y los operadores sociales. Algunos de estos factores protectores se refieren a las condiciones mínimas de seguridad en relación al desempeño laboral (Arón & Llanos, 2004, p. 9). Así que comenzar o dar mucho más énfasis a la fomentación de los espacios de autocuidado fue clave para la provisión adecuada de servicios. Participante 2, nos menciona algunas estrategias utilizadas en su organización para el cuidado de sus equipos:

Para nosotros el personal, nos dieron lo que es autocuidado, nos dieron talleres de autocuidado. Eh, tomábamos muchos talleres con relación a lo que es el efecto de la pandemia en la organización. Eh, cómo manejar esos protocolos, eh, también nos daban de manejo de emociones. Estuvimos en ese tiempo de pandemia, estuvimos bien activos en lo que es la toma de adiestramiento...

Por otro lado, un cambio a nivel sistémico interagencial que ocurrió y se dio a causa de los retos enfrentados por las organizaciones debido a la pandemia fue la creación de una nueva línea telefónica como nuevas formas de ayuda. Varias organizaciones se organizaron

para crear una línea que facilitará el acceso de ayuda a las víctimas sobrevivientes de violencia doméstica durante la emergencia.

Sin duda alguna, la pandemia fue una experiencia de aprendizaje que trajo consigo también nuevas formas en el accionar profesional y tal y como indica Belis (2010) “Debemos tomar conciencia de la importancia de una buena gestión del conocimiento que, como fuente de poder, es un elemento clave para producir cambios en la prestación de servicios, en el sistema público de servicios sociales y, en la sociedad en general” (p. 69). Participante 7 nos recalca la importancia de compartir las dinámicas organizacionales ante los eventos adversos.

Yo creo que es importante que cada vez que hay una situación en Puerto Rico específicamente, donde nosotros como personas podemos sentir de alguna forma que perdemos el control. Es importante que nosotros mismos sepamos que eso está pasando, yo creo que el hecho de poder demostrar los efectos que tuvo en Puerto Rico, aunque sea en una población en particular el efecto de que estuvimos encerrados o los movimientos de Tierra, lo que pueda pasar esos efectos es importantes junto con las alternativas que se deben tener para poderlo manejar (Participante 7).

En Trabajo Social sistematizar las experiencias nos permite reflexionar sobre la práctica, para aprender de ella, conceptualizarla, comprenderla y potenciarla. Puede aportar al desempeño profesional comprometido y pertinente con la transformación de condiciones de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza, que abordamos en nuestros contextos cotidianos y laborales. Posibilita darle contenido, claridad, profundidad, relevancia social y proyección política a nuestras intervenciones y diálogos entre colegas (Cifuentes, s.f, p. 1). Sistematizar estas experiencias permite que se desarrollen nuevas ideas y evolucionar hacia nuevas estrategias de servicio.

Hallazgos Relacionados a la Pregunta de Investigación #3 - Cambios y formas de trabajo fueron introducidas para atender las necesidades de las sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de pandemia.

La respuesta a esta pregunta se vale de las categorías: Contexto Organizacional; Inacción del Estado; Perfil de las participantes; Retos y limitaciones; Estrategias y acción.

La pandemia del Covid-19, así como cualquier evento adverso trajo consigo la necesidad de implementar nuevos formatos de trabajo desde las organizaciones que proveen servicios a mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. Atemperar los servicios incluyó la realización de gastos inesperados que no se tenían contemplados en los presupuestos de las organizaciones. A pesar de que muchos espacios gubernamentales pudieron detener sus operaciones, las organizaciones que brindan servicios a mujeres que sobreviven violencia de género no tenían la posibilidad de cesar operaciones, ya que la pandemia o eventos adversos no detuvieron las situaciones de violencia.

Eventos inesperados como una emergencia salubrista tuvo repercusiones en los mecanismos de trabajo de las organizaciones, en especial de las que proveen servicios a poblaciones vulnerables. La pandemia y el aislamiento social no detuvo las situaciones de violencia, sino que mujeres que sobreviven violencia doméstica tuvieron que permanecer confinadas en sus casas con sus agresores. En investigaciones de Upegui Hernández (2020):

El hecho de que los números y proporciones de incidentes de violencia doméstica reportados por la policía se mantenga con solo una leve baja, más baja aun cuando se desglosa por región, subraya la existencia de una crisis de violencia íntima y no-íntima que ha sido ignorada por el gobierno en su respuesta al COVID 19 (p.1).

Las mujeres en situaciones de violencia no podían hablar, no podían escapar, lo que en un principio hizo que disminuyeran los casos. No obstante, eso no hace que no estuvieran ocurriendo. Evidenciando el aumento en los primeros meses de pandemia en un informe

realizado por el Observatorio de Equidad de Género estableció:

La Línea #EstamosParaTi inició operaciones el 23 de abril de 2020 y en menos de un mes ya había registrado +500 llamadas, mientras que la línea de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres reportó que, en promedio, en enero y febrero recibió menos de 200 llamadas, mientras que en marzo, abril y mayo recibió un promedio de 480 llamadas (Upegui Hernández, 2020, p. 4).

Demostrando que sí hubo un aumento, pero también cómo fue necesario maximizar los esfuerzos ante la emergencia. Las líneas de ayuda u orientación y reuniones virtuales fueron las herramientas más utilizadas en el contexto de pandemia. La Participante 7, estableció que “en nuestra cultura estamos acostumbrados a que todo sea presencial”. Ese periodo de adaptación a nuevos mecanismos en nuestro contexto puertorriqueño fue uno complejo, en específico a nivel organizacional, donde la mayoría de las gestiones y trámites debían realizarse de manera presencial. En las orientaciones realizadas en las líneas de orientación se encontraban para realizar la medida de Orden de Protección, según

Participante 6:

En algún momento cuando los tribunales abrieron, las orientaciones que más se dieron era cómo iban a acceder a recibir servicios básicos de protección a la vida con una Orden de Protección que no fuera presencial y que fuera entonces virtual. Pues, porque conllevaba la descarga de unos formularios porque tienen que ver una intercesora legal, que te atiende por teléfono y no presencial. Tienes que enviarlo a unos lugares en específico, debes estar en un espacio específico porque el juez te va a llamar, ya sea por teléfono o por videoconferencia. Así que un poco en algún momento casi todas las orientaciones eran solicitud de Orden de Protección vía Zoom.

Cabe destacar que antes de la pandemia las gestiones en el Tribunal de Puerto Rico eran de manera presencial. Por lo que requirió un periodo de adiestramiento ante lo que

implicaba realizar esas gestiones de manera virtual. Del mismo modo, el teleservicio implicó la introducción de nuevos formularios para los servicios ya sean individual o presencial. En investigación realizada por Turcios (2020), la prestación de servicios en telepsicología, requieren mayor énfasis en los aspectos éticos del manejo de la información. Es decir, que se deberá garantizar al cliente o consultante que la información intercambiada en el servicio será confidencial (p. 13). Por tanto, se hace necesario que los y las trabajadores sociales, psicólogos y manejadores de caso tengan las herramientas para garantizar la confidencialidad de los servicios y educar a las personas participantes sobre los mismos. Asimismo, el profesional deberá desarrollar las competencias tecnológicas que requiera para el uso técnico del equipo y también orientarse por modelos estructurados de preferencia (Turcios, 2020, p.13). En narración de la Participante 3 comunicó que:

Hubo que también trabajar con el consentimiento informado y poder orientar a las sobrevivientes sobre qué espacio era el idóneo para poder participar de un grupo, no podemos garantizar el 100% de la confidencialidad en la virtualidad, pero tratando de minimizar riesgos.

Mientras que la virtualidad también tuvo efectos en la provisión de servicios de salud mental. Participante 1 señaló que “Las citas con APS que es mayormente el proveedor de servicios de salud del Estado comenzaron telefónicamente. Un paciente de salud mental desestabilizado que está acostumbrado al tú a tú de momento recibir servicios virtuales, fue difícil”.

La falta de servicios psicológicos accesibles se convirtió en otra dificultad y a su vez sobrevivir a la violencia. En entrevista, la Participante 3, narró un elemento en el perfil de las sobrevivientes:

Así que también ha habido un cambio en el perfil, en las necesidades que tienen las sobrevivientes. Reconociendo que al tener un diagnóstico de salud mental están más

vulneradas en sus derechos, porque hay un estigma alrededor de los diagnósticos de salud mental.

Montenegro et al. (2022) indican en su investigación que:

Teniendo en cuenta que el confinamiento trajo consigo enfrentar nuevos retos, adaptarnos e incluso poder afrontar duelos por alguna pérdida, física, económica, emocional, entre otras. Conlleva que surgieran patologías afectando la salud mental, como estrés, ansiedad y depresión, dichos factores han alterado el comportamiento de manera significativa desencadenando hábitos inadecuados que modifican cualquier contexto en el que se desarrollen (p. 10).

El confinamiento, al igual que la amenaza a la salud que significaba el Covid-19 y sobrevivir a la violencia son demasiado estresores para afrontar en un mismo periodo de tiempo. Teniendo presente el perfil de salud mental, algunas organizaciones tuvieron que incorporar servicios de salud mental especializados, por ejemplo: En este período, nosotras decidimos añadir a un psiquiatra a nuestro equipo de trabajo porque las coordinaciones eran muy complejas y los servicios psiquiátricos no se ajustaban a las necesidades de las sobrevivientes (Participante 3). Es natural el incremento en situaciones de salud mental, Montenegro, et al (2022) sustentan que “debido al estrés y la angustia por la pandemia, el confinamiento y la incertidumbre del aislamiento social, se refleja un incremento en cuanto a las enfermedades mentales, lo cual desencadenó pensamientos suicidas en las personas” (p. 48).

Es crucial entender que la violencia doméstica en sí es un asunto crítico para trabajar y desde la sensibilidad, pero certeza al trabajar el periodo de pandemia por el Covid-19 incluyó protocolos de prevención de propagación del virus, realización de pruebas y educación a las personas participantes. Ante las dificultades enfrentadas se nos narró en entrevista:

El trabajar a distancia, lo que es trabajar telefónicamente, canalizar todos esos servicios en prevención del Covid-19, algo nuevo que nunca habíamos tenido una pandemia tan devastadora como lo fue el Covid-19. La promoción de la vacunación, el hacer los esfuerzos como organización para poder promocionar todos nuestros servicios y que las personas conocieran que todavía estábamos dando el servicio, aunque sea de manera virtual o telefónica, como lo hacíamos acá en nuestra organización (Participante 2).

Asimismo, sustentando la experiencia otra profesional del Trabajo Social compartió su vivencia:

Es la organización para la que trabajo. Se tomaron medidas de precaución por la capacidad del albergue. El albergue tenía x cantidad de capacidad antes de la pandemia, luego se redujo para que las personas no estuvieran constantemente en contacto. Así que si los cuartos eran compartidos entre participantes con sus hijos y otras que no tuvieran hijo podían compartir una habitación, pues luego de esto se tomaron medidas para que cada familia que estuviera en el programa de albergue estuviera en su cuarto y no compartieran con otras. Se les proveía constantemente mascarillas, se les pedía que estuvieran con las mascarillas puestas, al igual que al personal. Los cuidados de higiene eran constantes, había pruebas recurrentes de Covid-19. Si había alguna situación de sospecha, la organización activaba un protocolo de aislamiento, etcétera. Así que básicamente eso fue lo que se hizo. Sí, pues a grandes rasgos se redujo un poco quizás la capacidad de ingreso para poder garantizar un espacio salubre a las personas que estuviesen presentes (Participante 8).

En resumen fue necesario que las organizaciones se adaptarán sus servicios al teletrabajo, pero también a las nuevas necesidades del perfil de las sobrevivientes de violencia doméstica ante el contexto pandémico.

Reflexiones Finales

Al elegir la Sistematización de Experiencias como nuestra metodología a seguir durante el desarrollo de esta investigación, fuimos otorgados un lado inexplorado de la situación vivida por estas mujeres trabajadoras sociales, quienes continuaron comprometidas con sus participantes a pesar de las circunstancias. Fue, por medio de las entrevistas hechas, que pudimos rescatar estas experiencias tan significativas y de provecho para un análisis crítico acerca de la labor que realizan las trabajadoras sociales que proveen servicios a mujeres sobrevivientes de violencia doméstica sin el apoyo o prioridad necesaria que merecen por parte del Estado. Los resultados exponen, más allá, la necesidad de otorgar los fondos necesarios para estas agencias, cuyas carecen del apoyo financiero para manejar adecuadamente las crisis sociales sin estragos; algo expuesto por la pandemia por el Covid-19, la cual atrapó a las agencias desapercibidamente.

Como trabajadores y trabajadoras sociales, reconocemos cuán invaluable es la relación no solo presencial, sino también horizontal junto a nuestras participantes. No obstante, por medio de nuestro proceso investigativo, identificamos cuán esencial y crítico es el que aquellos y aquellas que practiquen la profesión conozcan acerca de las tecnologías que nos permiten proveer los servicios de formas alternas. Se vieron los procesos altamente obstaculizados a raíz de la desinformación y desconocimiento acerca de las tecnologías para servicios remotos en múltiples de las instancias rescatadas, lo cual consideramos se debe rectificar dada la era en que nos encontramos presentes, a fines de prevenir en un futuro.

Aun con los arduos procesos de adaptación que supuso la pandemia para estas agencias y sus trabajadoras sociales, la investigación reveló que su presencia y labor fue esencial. Las manifestaciones de violencia alcanzaron un alza alarmante, tal como las trabajadoras sociales relataron durante sus entrevistas, las mujeres encontrarse confinadas y sin escape con sus agresores dentro de sus hogares. Se convierte imprescindible reconocer la

obra realizada por estas mujeres durante una coyuntura de tan alta precariedad, proveyendo servicios aun con su propia salud a riesgo. A forma de concluir este trabajo, a continuación, se presentan las fases de la sistematización realizada, ilustrando los procesos vividos por nuestras colegas entrevistadas.

Sistematización de Experiencias

El proceso de sistematización de experiencias según, Expósito & González (2018) es una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo. Por tanto, posterior a finalizar la fase de investigación, se procedió a categorizar y sistematizar las verbalizaciones sobre las experiencias de los y las profesionales participantes de este estudio, quienes estuvieron proveyendo servicio a sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de pandemia comprendido entre marzo 2020 a diciembre 2021. A continuación, se exponen las cinco fases del modelo de sistematización utilizadas en esta investigación.

Fase I: El Punto de Partida: La Experiencia

Esta primera fase se dio como consecuencia de las órdenes ejecutivas de la que en aquel entonces Gobernadora Wanda Vázquez Garced, quien para controlar el riesgo de contagio propuso el aislamiento social como medida preventiva. Durante este periodo las organizaciones que proveen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica se vieron afectadas ante la falta de inclusión de los problemas sociales como parte de la respuesta del Estado. Por lo que se vuelve imperativo que ante eventos adversos el Estado tome en consideración para una respuesta inmediata las necesidades de las organizaciones que tiene como población de servicio personas que sobreviven violencia.

Fase II: Formular un Plan de Sistematización

Ante un nuevo contexto, las organizaciones se vieron afectadas por la falta de recursos económicos, ya que no se tenían contemplados los gastos que las medidas salubristas generaban. Solventar los costos del equipamiento de protección, como lo fueron mascarillas, desinfectantes, guantes, caretas, batas de aislamiento desechables y pruebas de antígenos o de detección rápida representó un esfuerzo adicional para las organizaciones, ya que eran gastos no presupuestados. Por medio de estos hallazgos, se convirtió esencial la promoción de las agencias de servicios dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia como instituciones en necesidad de alto apoyo financiero para el manejo adecuado de los repuntes de violencia que tienden a acontecer durante el transcurso de crisis sociales, en especial alguna que repercute la necesidad de reforzar medidas de confinamiento.

A fines de garantizar los servicios se hizo necesario adaptar los espacios a los protocolos de prevención de propagación del Covid-19. Al no recibir respuesta inmediata por parte del Estado para atender el asunto, desde las organizaciones comenzaron esfuerzos para cubrir las necesidades de medidas de protección, como la coordinación con laboratorios para la realización de pruebas de detección del virus, tanto para el personal, como para la población atendida.

Fase III: La Recuperación del Proceso Vivido

En cuanto a la necesidad emergente de adaptar los servicios para las sobrevivientes de violencia doméstica, las agencias comenzaron a crear protocolos de prevención de contagios basados en la información suministrada por el Centros para el Control y Prevención de Enfermedades. Del mismo modo, en Puerto Rico todas las gestiones y trámites gubernamentales debían realizarse de forma presencial, ya que los portales electrónicos carecían de la accesibilidad para cualquier gestión que no fuera meramente informativa. Por

tanto, el Estado tuvo que ajustarse a una nueva realidad que implicaba habitar las plataformas digitales a la funcionalidad de proveer servicios mediante los medios tecnológicos.

En base a esto, las organizaciones, en su mayoría, tampoco estaban acostumbradas al contexto de los servicios digitales, por lo que tuvieron que aclimatar sus servicios dirigidos hacia la virtualidad que implicaba el teletrabajo. Los servicios a distancia involucraron la implementación de protocolos y adiestramientos sobre los servicios virtuales, para que las profesionales que proveen servicios a sobrevivientes de violencia estuvieran capacitadas con las medidas y plataformas que salvaguarden la confidencialidad de las participantes. A su vez, hubo que desarrollar formularios de confidencialidad y que cumplieran con los estándares de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPPA) y los criterios de teleservicios.

Fase IV: Las Reflexiones de Fondo

La experiencia de las organizaciones enfrentando los retos que consisten en la adaptación de los servicios ante la falta de preparación de protocolos para manejar eventos adversos. Por otro lado, se evidenció la falta de prioridad del Estado ante la falta de priorización de la violencia de género como un problema que requiere acción inmediata. A su vez, por no reconocer los problemas sociales como elementos esenciales a atender en medio de la pandemia, se omitió de la respuesta coordinada los servicios para sobrevivientes de violencia. Luego de eso, las organizaciones se unieron en colectivo para reclamar los derechos de las sobrevivientes y desarrollar protocolos de respuestas coordinadas para enfrentar la emergencia.

Fase V: Los Puntos de Llegada

Partiendo desde la improvisación se logró establecer un registro de los pasos a seguir

durante eventos inesperados.

Líneas de Orientación o Ayuda. Durante los periodos iniciales de confinamiento, se logró evidenciar la dificultad que experimentaron las mujeres sobrevivientes de violencia para poder entrar en contacto con las ayudas pertinentes, habiendo un número muy mínimo de llamadas reportadas. Gran mayoría de las trabajadoras sociales entrevistadas concordaron con el hecho de que, dentro de la tercera o cuarta semana, es que acontece un auge en el número de llamadas, trayendo al pensar la necesidad de considerar las repercusiones sociales que medidas altamente salubristas implican sobre poblaciones más vulnerabilizadas. Entre los hallazgos recopilados que se consideran de alta relevancia para el propósito de sistematizar la experiencia estudiada, se reflejan los siguientes:

- Debido a la seriedad que ameritó la situación y las medidas para poder manejar esta, se buscó ampliar la gama de líneas de orientación y ayuda. Como ejemplo de este, una multiplicidad de organizaciones realizaron un esfuerzo colaborativo a fines de lograr realizar la línea de ayuda #EstamosParaTi, como respuesta telefónica para canalizar servicios y situaciones de violencia de género. A raíz de esto, cabe destacar cuán importante son los actos colaborativos y el compartir de esfuerzos por parte de las organizaciones, lo cual permite canalizar los recursos necesarios para el manejo de crisis de forma más efectiva durante momentos de alta particularidad y vulnerabilidad, como la pandemia por COVID-19.
- A estas líneas constan ser espacios confidenciales de orientación y ayuda durante un evento social de total confinamiento, el personal que atendió las mismas debió ser adecuadamente re-adiestrado, adquiriendo el conocimiento necesario para intervenir con el nuevo perfil de participante accediendo a sus servicios. Entre estas nuevas situaciones, se buscó lograr atender situaciones de índole traumático bajo el Modelo de Trauma, debido a que las situaciones enfrentadas a diario constataron ser altamente

violentas.

- Como parte de la expansión del perfil de las personas que accedieron a los servicios de líneas de ayuda durante este periodo social altamente vulnerable, se incluyen personas en necesidad de servicios que repercutan a su salud mental. No obstante, las agencias proveedoras de estos servicios se vieron obligadas a incluir personal especializado en salud mental, a fines de poder atender este nuevo perfil de sobrevivientes. Se convierte imprescindible resaltar la necesidad de mantener un equipo de líneas de ayudas compuestos por no solo trabajadores sociales capacitados para el manejo de estas situaciones de violencia, sino también un equipo legal y de salud mental por medio del cual cubrir todas las bases al momento de proveer asistencia durante eventos tan socialmente nefastos.

Hogares de Acogida. Debido a que en los hogares de acogida la dinámica de servicio se basa en la convivencia grupal, los riesgos se hicieron evidentes. Se establecieron medidas tales como:

- Se establecieron protocolos de seguridad para salvaguardar la salud de las participantes, sus hijos e hijas y el personal de ayuda. Esto demuestra cómo en determinados acontecimientos es indispensable para las agencias establecer protocolos que determinen o guíen los pasos a seguir ante ciertas situaciones que aseguren la disminución de los riesgos que puedan representar otros eventos adversos.
- Lamentablemente, hubo que limitar la admisión y los espacios de confraternización para las personas albergadas como método de seguridad. En estas situaciones, establecer alianzas con otros albergues es sustancial, de esta forma casos que por tal motivo no se puedan atender se puedan referir a otros espacios y asegurar que las sobrevivientes de violencia doméstica nunca queden desprovistas.
- Fue necesario coordinar el traslado de las participantes, ya que la represión del

momento ocasionó que los oficiales de la policía en algunos momentos se negaran a transportar a las participantes por temor al contagio. Evidenciando la falta de prioridad y de reconocimiento de la violencia de género como un problema social esencial a atender. Por lo cual se debe fomentar el adiestramiento de las autoridades locales para la atención adecuada de estos casos, cuando se establezcan medidas ante eventos adversos. Además, se debe tomar en consideración los riesgos de seguridad que representa el traslado para las víctimas sobrevivientes de violencia de género y sus dependientes.

Grupos de Apoyo. A raíz de nuestra investigación, se evidenció que los grupos de apoyo no pudieron sostenerse en el periodo de pandemia. Algunos de los grupos de apoyo tuvieron que transicionar a contactos breves mediante el uso de mensajería instantánea, lo que fue una buena herramienta para permanecer en contacto con las personas participantes. Aunque esto no representó que el grupo continuara activo. A continuación, algunas de las determinaciones implementadas en la facilitación de grupos de apoyo en el contexto pandémico y consideraciones a tener en cuenta para el futuro: Los grupos tuvieron que transicionar para continuar el ofrecimiento de los servicios del grupo de apoyo al contexto virtual. La virtualidad, en un momento donde las restricciones del Estado impedían el libre traslado, era la única alternativa.

- En medio de la emergencia, se requirió adoptar otros canales de comunicación. Las trabajadoras sociales tuvieron que incluir como método de comunicación el uso de aplicaciones de mensajería instantánea. Este tipo de aplicaciones no garantizan la confidencialidad, pero era la única alternativa que había en aquel entonces para garantizar que la comunicación fuera efectiva.
- Muchas organizaciones no ofrecían servicios a distancia, por lo que tuvieron que incorporar y crear documentos de confidencialidad y consentimientos informados

para el teleservicio.

- Las facilitadoras de los grupos tuvieron que incorporar nuevos acuerdos para salvaguardar la participación desde espacios seguros que fomentaran la intimidad que requiere el grupo.
- La dimensión de un grupo de apoyo a nivel virtual requiere seguimiento adicional por parte de las facilitadoras para mantener la participación.
- Lamentablemente, muchos de los grupos se fragmentaron debido a que las integrantes eran personas de edad avanzada o recursos limitados y que carecían de destrezas tecnológicas para participar de las sesiones.

Ante eventos adversos que limitan los servicios a la virtualidad para fomentar la continuidad de los grupos de apoyo, se descubrió que las personas que facilitan los grupos deben ofrecer seguimiento continuo para garantizar que las personas se conecten a las sesiones virtuales. Es necesario, mantener un plan alternativo en caso del grupo no poder facilitarse de manera presencial. Por tanto, se hace necesario educar a las participantes en cuanto a las plataformas digitales en las cuales se impartirá la sesión, en caso de tener que transicionar a la virtualidad. Además, las facilitadoras deben adaptar el contenido de las sesiones para que sea uno apto para realizarse de forma virtual.

Recomendaciones

A la luz de los hallazgos en esta investigación se sugieren las siguientes recomendaciones para el manejo de emergencias frente a eventos adversos como la pandemia:

Recomendaciones dirigidas al Estado

1. Proponemos que se procure a las personas proveedoras de servicios sociales como personal esencial durante coyunturas de alta crisis social.

2. Procurar un mayor enfoque y apoyo por parte del Estado para estas agencias que continúan activas durante procesos de emergencia, otorgando mayores ayudas financieras y privilegios al momento de implementar medidas salubristas.

Recomendaciones dirigidas a las organizaciones

1. Procurar, a base de las experiencias rescatadas y las necesidades identificadas, el desarrollo de protocolos accesibles en cuanto a cómo proceder y actuar dentro de las agencias al surgir alguna crisis de salud pública.
2. Entender la alta necesidad de capacitar al personal de estas agencias con respecto a las modalidades alternas y virtuales a fines de que puedan continuar operando tanto presencial como remotamente, ininterrumpidamente, de acontecer algún tipo de circunstancia.
3. En escenarios como este, establecer y fomentar mayores espacios de autocuidado y a su vez evitar la fatiga por compasión.

Recomendaciones dirigidas a profesionales de servicio social

1. Capacitarse de acuerdo con el contexto para que desde los parámetros de la ética que caracteriza la profesión del Trabajo Social puedan mantenerse con pleno conocimiento de las herramientas tecnológicas

Referencias

- Aguilar Bolívar, José G. (mayo, 2013). Sistematización como método de investigación Cualitativa: un uso nuevo de las cosas conocidas. *Educación y futuro digital*.
https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/119001/EYFD_63.pdf?sequence=1
- Aponte Díaz, Iris M., Corsino Osorio, Yvonne & González Santiago, Aida Ivette & Maldonado Brown, Brenda. (s.f). *La salud de las mujeres víctimas de violencia doméstica que reciben servicios de albergues en Puerto Rico*.
<http://centromujerysalud.rcm.upr.edu/?q=violenciad>
- Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004) Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado[e1] de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*. (2012). (p. 5-15).
- Avilés, L. A., Rodríguez, L.E. (2019). La persistencia de la indolencia: feminicidios en Puerto Rico 2014-2018. *Kilómetro 0*.
- Ayuda Legal de Puerto Rico. (2021) *¿Qué incluye la Declaración de estado de emergencia por violencia de género en Puerto Rico?*
<https://ayudalegalpr.org/resource/estado-de-emergencia-violencia-de-genero>
- Baéz, M. C., Rivera, R. J. E., & University of Puerto Rico (Río Piedras Campus). (2018). *Desde mi casa, mi barrio y mi escuela: Sistematización de experiencias de trabajadores sociales en el proyecto Pro Educa del Centro de Acción Urbana Comunitaria y Empresarial (CAUCE) a diciembre de 2018*.
- Barnechea, M. M., & Morgan, M. D. L. (2010). La sistematización de experiencias: producción de conocimientos desde y para la práctica. *Tendencias y retos*, 1(15), 97-107.
- Barnechea, M. M., González, E. & Morgan, M. (1994). La sistematización como producción

de conocimiento. La Piragua, 9, 1-10. <https://silo.tips/download/la-sistematizacion-como-produccion-de-conocimientos-1#>

Belis, Victoria. (2010). *El trabajador social en la organización y gestión de los servicios sociales*, 61-70. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/27963/61-70.pdf?sequence=1>

Carrasquillo Piñeiro, Gabriela. (septiembre, 2020). *Albergues exigen el desembolso de fondos asignados para la respuesta de la Covid-19*. <https://www.todaspr.com/albergues-exigen-el-desembolso-de-fondos-asignados-para-la-respuesta-de-la-covid-19/>

Cifuentes, R.M. (2016). *Sistematización de experiencias en trabajo social: Desafío Inminente e inaplazable.*, Repositorio en Trabajo Social y Sistematización. <https://www4.ufro.cl/repositoriotrabajosocialysistematizacion/2021/03/27/sistematizacion-de-experiencias-en-trabajo-social-desafio-inminente-e-inaplazable/>

Cifuentes Vidal, Pamela. (2020). *Recomendaciones y medidas para enfrentar la violencia contra las mujeres en el contexto de crisis sanitaria (Covid-19)*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (p. 1-19)

Coelho, Fabián (06/01/2021). "Investigación". En: *Significados.com*. <https://www.significados.com/investigacion>

Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico [CPTSPR]. (2017). *Código de ética del profesional de Trabajo Social del Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico*. <https://cptspr.org/wp-content/uploads/2017/03/Código-de-Ética-2017-REV050317web.pdf>

Colegio de Profesionales en Servicio Social de la Provincia Córdoba. (2020). *Nuevas Tecnologías y Ética en Trabajo Social – CPSSPC*. <http://cpsscba.org/confluenciasvirtual/?p=7752>

Coppens, F. & Van de Velde, H. (2008). *Sistematización: Texto de Referencia y de Consulta*.

- Esteí, Nicaragua: CURN/CICAP. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Sistematizacion-de-Experiencias-CICAP-ABACOnRed-Herman-Van-de-Velde-2008.pdf.pdf>
- Council of Social Work Education [CSWE]. (2008). Educational Policy and Accreditation Standards (EPAS)
- Espinosa, J. (2016). *Proveedor Social: El agente de impacto social. Jábega Social*.
<https://www.jabegasocial.com/proveedor-social/>
- Expósito, Dámari, & González, Jesús Alberto. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2), 10-16.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003&lng=es&tlng=es.
- Fernández, R. I. (2020). Violencia de género en tiempos del Covid-19. *Cadernos de atención primaria*, 26(2), 26-27.
- Flores, Rodrigo. (2009). Observando observadores: *Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Santiago, Chile Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Fundación Alas a la Mujer. (s.f). *Conoce la Ley 54*.
<https://fundacionalasalamujer.org/wp-content/uploads/2020/10/aalm-rev1-154.pdf>
- García, M. R. (2010). *Programa de intervención psicosocial con mujeres afectadas por violencia de género a través de un grupo de apoyo* (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala).
- Ghiso, A. (1998). De la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. *Revista Latinoamericana de Educación*, 16, 5-11.
- Guerra, Geraldina. (2012). *Modelo de atención en Casas de Acogida para mujeres que viven*

violencia. (pp. 1-130)

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2012/8980.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ta. Ed. McGraw Hil.

Instituto Nacional de Administración Pública. (2020). *Los Servicios Sociales Ante la Pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad*.

<https://www.inap.es/documents/84257/0/INFORME+MONITOR+DE+IMPACTO-SEPTIEMBRE.pdf>

Jara, O. (2006). La sistematización de experiencias y las corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano—una aproximación histórica. *Diálogo de Saberes*, 3, 118-129. <http://www.planificacionparticipativa.upv.es/wordpress/wp-content/uploads/2011/06/La-sistematizacion-de-experiencias-y-las-corrientes-innovadoras-del-pensamiento-latinoamericano-una-aproximacion-historica.pdf>

Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles* (1ra ed., pp. 1-255). Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE.

Jara Holliday, O. (s.f). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja, San José, Costa Rica. http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf

Laureano, M. (2020). COVID-19 y desigualdad de género: Necesidad de respuesta con perspectiva de género. *Revista Jurídica Universidad de Puerto Rico, Rio Piedras*, 3, 7-18.

Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, Ley Núm. 54 de 1989, 8 L.P.R.A. § 601 et seq.

- Maldonado, W. (23 de noviembre de 2020). Denuncian aumento de la violencia en el hogar durante la pandemia por el COVID-19. *El Nuevo Día*.
<https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/notas/denuncian-aumento-de-la-violencia-en-el-hogar-durante-la-pandemia-por-el-covid-19/>
- Machicao Arauco, A., & Aillón Soria, S. (2009). Fortalecimiento de factores protectores de la resiliencia en el ámbito comunitario en mujeres en situación de violencia doméstica. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 7(1), 1-27.
- Mendoza Rivera, Nicole, Otero Asmar, Yulianna, Rivera Acevedo, Noemí & Rodríguez Putnam, Alejandro. (agosto, 2020). *Albergues de violencia de género en Puerto Rico enfrentándose al COVID-19*. https://issuu.com/alberguesencovid-19/docs/sobrevivientes__albergues_de_violencia_de_genero_e
- Mercosur Social y Solidario (PMSS). (Junio, 2021). *Sistematización | Rol de los Movimientos y Organizaciones Sociales frente la pandemia: balances y desafíos*.
<http://www.mercosursocialsolidario.org/wp-content/uploads/2021/07/Sistematizacion-PMSS.pdf>
- Moix Martínez, Manuel. (2004). El trabajo Social y los servicios sociales. Su concepto. *Cuadernos de Trabajo Social. Vol 17, 131-141*.
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS0404110131A/7611>
- Montenegro, A.L.C., Cerón, M.K.L., & Changüendo, M.J.P. (2022). *Factores Asociados a la Violencia Doméstica Durante el Periodo de Pandemia por Covid 19: Un estudio bibliométrico*.
- Montero, Justa. (2006). Feminismo: un movimiento crítico. *Psychosocial Intervention*, 15(2), 167-180. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592006000200004&lng=es&tlng=es.

- Notiséis 360. (2020). *Trabajadores sociales buscan crear un “task force” para ayudar en la emergencia*. <https://wipr.pr/trabajadores-sociales-buscan-crear-un-task-force-para-ayudar-en-la-emergencia/>
- Observatorio de Equidad de Género & Upegui-Hernández. (2020, noviembre). *Emergencia feminista: Violencia de género (Puerto Rico - 2020)*. Observatorio de Equidad de Género. https://drive.google.com/file/d/1uZsPrdYnVISXbnTt_9ujyslEJlnQ_fsQ/view
- Oficina Internacional del Trabajo. (2014). *Guía de Sistematización*.
<https://docplayer.es/75828396-Guia-de-sistematizacion-para-experiencias-de-sindicalizacion-y-negociacion-colectiva-desarrolladas-por-organizaciones-sindicales.html>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43431/9275324220_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (23 de diciembre de 2021). *Preguntas y respuestas sobre la transmisión de la COVID-19*.
<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-1-w-is-it-transmitted>
- Parra Ramajo, B. (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad: La utilización de los vínculos para la promoción del cambio social* [Tesis doctoral]. Universitat de Barcelona.
- Paz para la Mujer. (2015). *Un manual sobre las mujeres sin hogar en situaciones de*

violencia doméstica. <https://pazparalamujer.org/wp-content/uploads/2019/09/06-sin-hogar.pdf>

Pérez, Julián & Merino, María. Publicado. (2020). *Definición de*

perspectiva de género - Qué es, significado y concepto. Definicion.de.

<https://definicion.de/perspectiva-de-genero/>

Policia de Puerto Rico. (2021). *Estadísticas sobre Violencia Doméstica*.

<https://policia.pr.gov/estadisticas-de-violencia-domestica/>

Quesada, C. V. (1996). *Los grupos de apoyo basados en la autoayuda: una propuesta para el inicio y acompañamiento profesional*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Ramos Bañobre, Jose Maria & Rhea González, Bertha & Pla López, Ramón & Abreu

Valdivia, Omar. (2018). *La sistematización como metodología, método y resultado científico investigativo*. Editorial Isbarra.

https://issuu.com/utnuniversidad/docs/ebook_la-sistematizacion-como-metodologia

Raya, Esther & Caparrós, Neus. (2014). *Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera*. *Cuadernos de Trabajo Social*.

Rodríguez, V., & del Rosario, M. (2019). *La terapia grupal en la autoestima de las mujeres víctimas de violencia doméstica: CAI Tres Manuelas* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Romero, M. (16 de diciembre de 2021). ¿Cuál es la importancia de las líneas de ayuda?

Expoknews. <https://www.expoknews.com/cual-es-la-importancia-de-las-lineas-de-ayuda/>

Rossell, T. (1998). Trabajo social de grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos.

Cuadernos de trabajo social, (11), 103-122.

Sagot, M. (2008). Los límites de las reformas: violencia contra las mujeres y políticas públicas en América Latina. *Revista De Ciencias Sociales*, (120).

<https://doi.org/10.15517/rsc.v0i120.10523>

- Sagot, M. (2008). Estrategias para enfrentar la violencia contra las mujeres: reflexiones feministas desde América Latina. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 215-228.
- Sepúlveda-Hernández, Elia. (2021). Sentipensar la pandemia COVID-19 desde la sistematización de la experiencia en Trabajo Social: reflexiones del profesor Oscar Jara Holliday. *Prospectiva*, (31), 131-150. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.10653>
- Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. (2008). *Grupos de Ayuda Mutua*. https://sanidad.castillalamancha.es/files/guia_gam.pdf
- Silva Batatina, M. D., (2017). El transitar en la investigación narrativa y su empleo en la construcción de teoría. *Revista de Investigación*, 41(91), 124-142.
- Soto, M. Y., Hernández, P. V., & Cárdenas, E. M. (2021). Grupo de ayuda mutua, una estrategia de intervención social en entornos virtuales. *Realidades: Revista de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad Autónoma de Nuevo León*, 11(1), 81-101.
- Tanner, L. (17 de noviembre de 2021). *Callers to global helplines voiced similar pandemic worries*. ABC News. <https://abcnews.go.com/Health/wireStory/callers-global-helplines-voiced-similar-pandemic-worries-81229372>
- Tenorio, María Alejandra. (2016). *Sistematización de la experiencia del semillero de investigación de la i.e. playa rica 2014-2015. Un aporte al levantamiento de la memoria colectiva del corregimiento de playa rica, municipio de el tambo, depto. Del cauca*. Universidad del Cauca. <https://1library.co/article/diseño-de-investigación-sistematización-de-experiencias.z124ge8y>
- Lanzan nueva línea para ayudar a mujeres en situaciones de violencia. (24 de abril de 2020). *Todas PR*. <https://www.todaspr.com/lanzan-nueva-linea-para-ayudar-a-mujeres-en-situaciones-de-violencia-machista/>

- Tonon, G., Alvarado, S., Ospina, H., Lucero, P., Botero, P., Luna, M. & Fabris, F. (s.f). *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa*.
https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf#page=48
- Torres Maldonado. (octubre, 2020). *Ausencia de ayuda gubernamental a los albergues para víctimas de violencia de género*.
<https://pulsoestudiantil.com/ausencia-de-ayuda-gubernamental-a-los-albergues-para-victimas-de-violencia-de-genero/>
- Turcios, J. J. A. (2020). La Salud mental y COVID-19 en Guatemala: algunas líneas de acción. *Revista Psicólogos, 11*(26-27).
- Upegui Hernández. (2020, 7 mayo). *Informe sobre estadísticas de violencia doméstica y órdenes de protección – Toque de Queda COVID19*. Observatorio de equidad de género de Puerto Rico.
<https://drive.google.com/file/d/1RAZYmLPbjXaWT8xjZwVW34YjQhX2gzft/view>
- Valdés Echeñique, X. (1992). *Las cuentas pendientes de la sistematización*.
<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6017/000128715.pdf>
- Valladares, Anais Marta, & López, Laura Magda. (2020). Línea CONVIDA. Propuesta de guía práctica psicológica ante la situación emergente de la COVID 19. Cienfuegos, 2020. *MediSur, 18*(3), 416-430.
- Valle, F. D. (2011). *Espacios de libertad: Mujeres, violencia doméstica y resistencia*. Espacio Editorial.
- Vidal L., M. (2016). *Cómo elaborar un marco conceptual*. Programa de Apoyo a La Comunicación Académica.
http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extenso/15_Como_elaborar_un_marco_conceptual.pdf

Vientós, H., Orrusti, I., Ortiz, L. (2007). *PINCEL: Sistematización del Proyecto de Educación para la Creación de Alianzas y Encuentro de Líderes Comunitarios/as y Voluntarios/as Activos/as*. Giza Garapena.

https://cepalforja.org/sistem/documentos/PINCEL_Sist_Alianzas_Lideres.pdf

Vientós Pérez, H., & Ortiz Laureano, L. J. (2009). *Sistematización de experiencias: Una mirada conceptual, teórica y metodológica*. *Análisis*, 10(1), 121–147.

<https://doi.org/10.54114/revanlisis.v10i1.13110>

Walker, L. E. (2012). *El síndrome de la mujer maltratada*. Desclee de Brouwer.

APÉNDICES

APÉNDICE A



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, RECINTO DE RÍO PIEDRAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL
ESCUELA GRADUADA DE TRABAJO SOCIAL BEATRIZ LASALLE

Se convocan voluntarios/as a participar en investigación:

Sistematización de la experiencia de organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia del Covid-19

Invitación:


Le invitamos a participar en una investigación sobre la sistematización de las experiencias de organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia en el periodo de marzo del 2020 a diciembre del 2021.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de la conducta humana
- Laborar como proveedores de servicios profesionales a sobrevivientes de violencia doméstica durante el periodo de marzo del 2020 a diciembre del 2021
- Disponibilidad para entrevista virtual


Para más información puede comunicarse con:

 Nivya Cruz López

 (787)556-3746


 nivya.cruz@upr.edu

 William J. Gómez Espada


 (787)212-7528

 william.gomez8@upr.edu

 Valerie M. Rodríguez Estrada

 (787)359-0370

 valerie.rodriguez18@upr.edu

 Dr. Irvyn E. Nieves Rolón, Director de la Investigación

 (787)764-0000 Ext. 87590

 irvyn.nievesrolon@upr.edu



A quien pueda interesar,

Reciba un cordial saludo de parte de: *William Gómez Espada, Valerie Rodríguez Estrada y Nivya Cruz López*, estudiantes de Maestría en Trabajo Social de la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lasalle. Por este medio, deseamos solicitar su colaboración para el desarrollo de nuestra investigación original titulada: "Sistematización de la Experiencia de Organizaciones que Ofrecen Servicios a Sobrevivientes de Violencia Doméstica Durante la Pandemia del COVID-19". Solicitamos, como parte del proceso de recolección de información para el desarrollo de nuestra investigación, la participación voluntaria de profesionales del servicio a sobrevivientes de violencia de género con conocimiento y experiencia sobre los servicios de líneas de ayuda, albergue o grupos de apoyo, ofrecidos durante el periodo de pandemia.

Esta investigación es de alto nivel significativo para nosotros ya que cargamos con la esperanza que nuestros esfuerzos, mediante estas entrevistas, puedan ser aplicados hacia la implementación de servicios de mayor efectividad y agilidad a beneficios de las participantes que acceden a estos, trayendo a la luz el empeño, ideas, estrategias y resiliencia de aquellos y aquellas desempeñados como proveedores de servicios. Agradecemos su participación activa durante este proceso, el cual implicaría la disponibilidad de algún proveedor o proveedora, que cumpla con nuestros criterios (Profesionales del servicio a sobrevivientes de violencia de género con conocimiento y experiencia sobre los servicios de líneas de ayuda, albergue o grupos de apoyo, ofrecidos durante el periodo de pandemia comprendido entre marzo 2020 a diciembre 2021), a ser entrevistado o entrevistada por un máximo de 2 horas por medio de alguna plataforma digital remotamente (Zoom). Garantizamos mantener el más óptimo nivel de confidencialidad y observar el

comportamiento ético que conlleven acciones investigativas de esta índole con respecto al recibimiento y el manejo de la información recolectada.

Si le interesa participar de este proyecto por favor, no dude enviar toda correspondencia relacionada con esta carta a las siguientes direcciones de correo electrónico: valerie.rodriguez18@upr.edu, william.gomez8@upr.edu o nivya.cruz@upr.edu. De preferir mantener contacto de forma telefónica, por favor comunicarse al siguiente número: (787)556-3746.

Gracias por considerar esta investigación.

Cordialmente,

Nivya Cruz López, investigadora

William J. Gómez Espada, investigador

Valerie M. Rodríguez Estrada, investigadora

APÉNDICE B



HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE ORGANIZACIONES QUE OFRECEN SERVICIOS A SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

Descripción

Le invitamos a participar en una investigación sobre la sistematización de las experiencias de organizaciones que ofrecen servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia. Esta investigación es realizada por Nivya Cruz López, William J. Gómez Espada y Valerie M. Rodríguez Estrada, estudiantes de maestría de Trabajo Social con Especialidad en Familias de la Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lassalle (EGTS) de la Facultad de Ciencias Sociales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. El propósito de esta investigación es poder insertarnos dentro de estos espacios agenciales y recopilar información en cuanto a los desafíos experimentados, las estrategias e ideas asumidas durante época de pandemia y el nuevo perfil social desarrollado y encontrado durante la provisión de servicios sociales. Se espera, mediante la aplicación de la metodología de investigación denominada como sistematización de experiencias, lograr rescatar momentos significativos y acciones llevadas a cabo por parte de los distintos/as proveedores de servicios laborando dentro de agencias con servicios dirigidos hacia mujeres sobrevivientes de violencia de género. En la entrevista se discutirán los retos enfrentados y las estrategias implementadas por las organizaciones que proveen servicio a sobrevivientes de violencia doméstica en el periodo de la pandemia por Covid-19. Además, discutiremos los cambios organizacionales que surgieron mediante la crisis.

Usted fue identificado/a para participar en esta investigación porque reconocemos su labor en una agencia que ofreció servicios a sobrevivientes de violencia doméstica durante la pandemia del Covid-19. Esperamos que en este estudio participen aproximadamente 10 personas de manera voluntaria.

Si acepta participar en esta investigación, será participe de una entrevista que se llevará a cabo en la modalidad virtual utilizando la plataforma de videoconferencias Zoom. Participar en este estudio le tomará aproximadamente una reunión que tendrá la duración estimada de dos horas.

La entrevista será grabada en audio con el propósito de recopilar la información de la manera más certera posible para transcribir la misma.

 9 AVE UNIVERSIDAD STE
901
SAN JUAN PR 00925-2529



TEL: 787.764-0000 EXT.
87590,87593

[HTTP://SOCIALES.UPRRP.EDU/EGTS/](http://SOCIALES.UPRRP.EDU/EGTS/)

Patrono con igualdad de Oportunidades en el empleo M/M/V/I



Riesgos y beneficios

La investigación conlleva riesgos mínimos debido a que las personas participantes de este estudio son profesionales que hablarán sobre su experiencia de trabajo durante la pandemia.

Los riesgos mínimos asociados a este estudio pudieran ser el medio utilizado para llevar a cabo la entrevista virtual. Las plataformas virtuales no prometen un 100% de confidencialidad puesto que hay una posibilidad de acceso de terceras personas que no son parte de la investigación. Sin embargo, se le informará al participante antes de comenzar. Las personas participantes deben tener presente que las plataformas virtuales de videoconferencia (Zoom) consumen datos móviles o de conexión a internet y que esto podría corresponder a cargos adicionales. También, podría generar cierta incomodidad a las personas participantes por las preguntas realizadas sobre sus labores y las gestiones realizadas en la organización. Esta investigación no conlleva beneficios directos para los participantes.

Confidencialidad

Su identidad será protegida, la información o datos que pueda identificarlo directa o indirectamente serán manejados confidencialmente. Esto solo incluiría a los investigadores Nivya Cruz López, William J. Gómez Espada y Valerie M. Rodríguez Estrada y el director de la investigación Dr. Irvyn E. Nieves Rolón, quienes tendrán acceso a los datos crudos o que puedan identificarle, incluyendo esta hoja de consentimiento. Oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerir al investigador los datos obtenidos en este estudio, incluyendo este documento.

La información que comparta electrónicamente en el dispositivo (computadora, celular u otro) o plataforma que utilice puede ser intervenida o revisada por terceras personas. Estas personas pueden tener acceso legítimo o ilegítimo al dispositivo y a su contenido como un familiar, patrono, hackers, intrusos o piratas informáticos, etc. Además, en el dispositivo que utilice puede quedar registro de la información que acceda o envíe electrónicamente.

Los documentos, materiales o datos de la investigación serán almacenados por un periodo mínimo de tres (3) años después de comenzada la investigación. Los documentos y datos serán almacenados en la plataforma Google Drive de manera privada a la cual solo tendrán acceso los investigadores y el director de la investigación. Los documentos y datos serán conservados por un periodo fijo de 3 años una vez finalizada la investigación. Los datos



digitales serán borrados y los impresos triturados antes de desecharse. El resultado final de la investigación será publicado y compartido.

Derechos

Si leyó este documento y decidió participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o a retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. Si desea retirarse de la investigación puede cerrar sesión pulsando su nombre y luego "cerrar sesión" y luego pulse "sí" para confirmar que desea salir de la plataforma de Zoom. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento y le exhortamos a grabar o imprimir el documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Nivya Cruz López al (787) 556-3746 o mediante correo electrónico a nivya.cruz@upr.edu o con el supervisor de la investigación Dr. Irvyn E. Nieves Rolón, (787)764-0000 Ext. 87590 y dirección electrónica institucional irvyn.nievesrolon@upr.edu.

Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante o una reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio, puede comunicarse con la Oficial de Cumplimiento del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, al teléfono 787-764-0000, extensión 86773 o a cipshi.degi@upr.edu.

Su firma en este documento significa que decidió participar en esta investigación después de leer y discutir la información presentada en esta hoja de consentimiento y que recibió copia de este documento del cual le exhortamos a guardar o imprimir la información del consentimiento.

Nombre del participante	Firma	Fecha
_____	_____	_____

Discutí el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante.

Nombre del investigador	Firma	Fecha
_____	_____	_____

APÉNDICE C



Escuela Graduada de Trabajo Social Beatriz Lassalle • Facultad de Ciencias Sociales

**Sistematización de la Experiencia de Organizaciones que Ofrecen Servicios a
Sobrevivientes de Violencia Doméstica Durante la Pandemia del COVID-19**

Nivya Cruz López, investigadora

William J. Gómez Espada, investigador

Valerie M. Rodríguez Estrada, investigadora

Guía de entrevista

1. ¿Podrías hablarnos en qué consisten los servicios de la organización?
2. ¿Cuáles son los requisitos para que las mujeres sean admitidas para recibir los servicios?
3. ¿Consideras que los incidentes de violencia doméstica han aumentado a raíz de la pandemia?
4. ¿Qué nuevos problemas surgen como consecuencia de la pandemia?
5. ¿Cómo la pandemia obstaculizó los servicios ofrecidos a sobrevivientes de violencia doméstica?
6. ¿En qué aspectos se vio afectada la provisión de servicios hacia sobrevivientes de violencia doméstica dentro la Pandemia?
7. ¿Qué limitaciones se identificaron al momento de proveer servicios a sobrevivientes de violencia doméstica dentro de estas agencias?
8. ¿En qué manera se vieron afectados los protocolos de admisión de las participantes?
9. ¿Qué mecanismos se adaptaron para salvaguardar la integridad y salud de las mujeres en los hogares de acogida?

10. Durante esta experiencia de Pandemia, ¿se identificó algún aumento en la cantidad de llamadas recibidas para sus líneas de ayuda?
11. Durante las llamadas, ¿Qué tipo de orientaciones fueron provistas con mayor frecuencia?
12. ¿Cuáles fueron los recursos implementados para continuar brindando servicios?
13. Durante la cuarentena por Covid-19, ¿qué intervención fue suministrada en la línea de ayuda con mayor frecuencia?
14. Para el manejo de las llamadas para sus líneas de ayuda durante época de Pandemia, ¿qué tipo de acercamiento metodológico/técnicas de intervención implementaron al momento de realizar dicha intervención?
15. ¿Cuáles son los mecanismos de privacidad para garantizar la seguridad de las mujeres accediendo a estas líneas de ayuda?
16. ¿Qué esfuerzos han realizado para promover los servicios dirigidos a sobrevivientes de violencia doméstica?
17. ¿Cuáles fueron los mecanismos para implementar grupos de apoyo mediante la virtualidad?
18. ¿Cómo se fomenta la participación en grupos de apoyo?
19. ¿Mecanismos de evaluación para admisión al grupo?
20. ¿Se realizaron acuerdos a nivel grupal?
21. ¿Qué protocolos de intervención grupal se implementaron?
22. ¿Qué tipos de factores se consideraron al desarrollar nuevas ideas?
23. ¿Cómo se logró garantizar la confidencialidad desde la virtualidad?
24. ¿Qué tipo de adiestramientos fueron implementados para afrontar la pandemia por el Covid-19?

25. Comentarios adicionales: