



CIES  
consorcio de investigación  
económica y social

Construyendo conocimiento para mejores políticas



## “¿Aló?, tengo un problema”: Evaluación de impacto de la Línea 100 del MIMP

Wilson Hernández, Jennie Dador, Mónica Cassaretto  
Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)

Propuesta ganadora del  
XXI Concurso Anual de Investigación 2019



FUNDACIÓN  
**M. J. Bustamante De la Fuente**





CIES  
consorcio de investigación  
económica y social

Construyendo conocimiento para mejores políticas

## Objetivos de la investigación

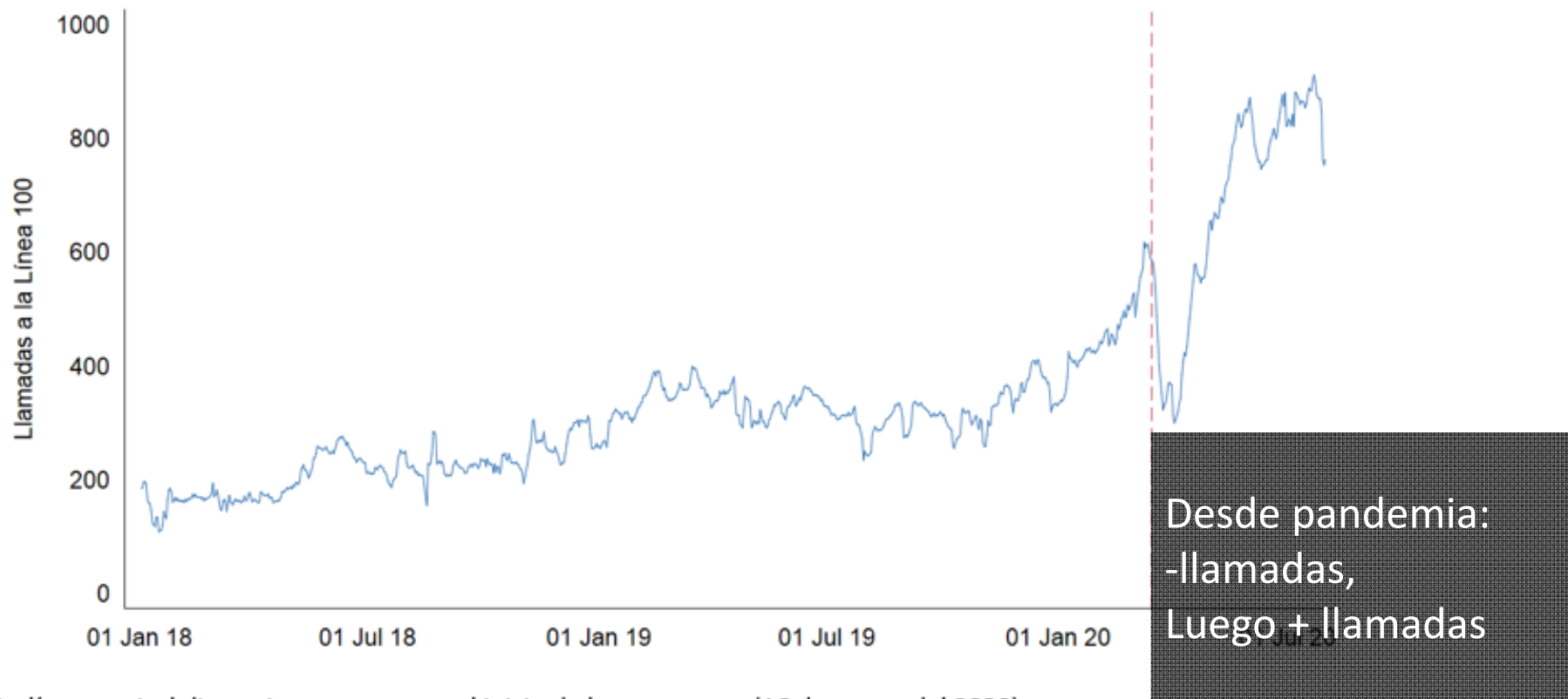


- Analizar el **flujo** de llamadas y **perfiles** de usuarias de la Línea 100
- Evaluar experimentalmente dos mejoras en la Línea 100:
  - **Programa anti SAP** (Síndrome de Agotamiento Profesional)
  - **Nuevo protocolo** de atención de llamadas (basado en evidencia)

## Flujo de llamadas y perfiles de usuarias de la Línea 100

# Llamadas venían creciendo pre pandemia

Figura 1. Llamadas diarias a la Línea 100 (promedio móvil: 7 días)



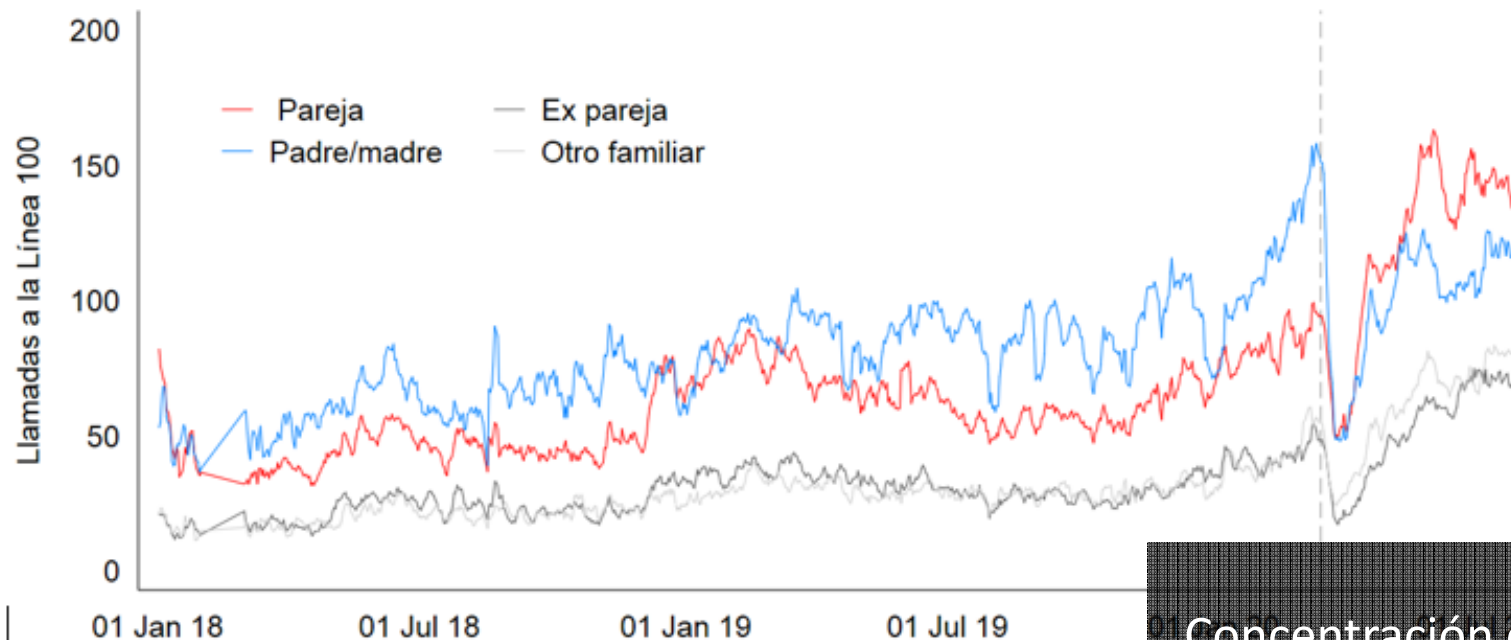
La línea vertical discontinua representa el inicio de la cuarentena (16 de marzo del 2020).

Fuente: Registro administrativo de la Línea 100.

Elaboración propia.

# La demanda se concentra en casos de violencia de padres/madres violentos y luego de casos de pareja

Figura 4. Llamadas diarias a la Línea 100, según quién es el agresor (promedio móvil: 7 días)



La línea vertical discontinua representa el inicio de la cuarentena (16 de marzo del 2020).

Fuente: Registro administrativo de la Línea 100.

Elaboración propia.

Concentración en llamadas por vio. de pareja y de padres/madres

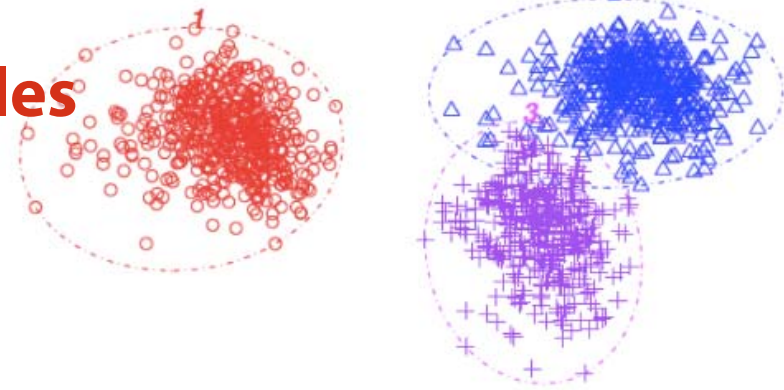
**Pero lo que estos datos no responden es...**

**¿cuáles son los **perfiles** de quienes llaman?**

**Perfiles -> adecuar atención**

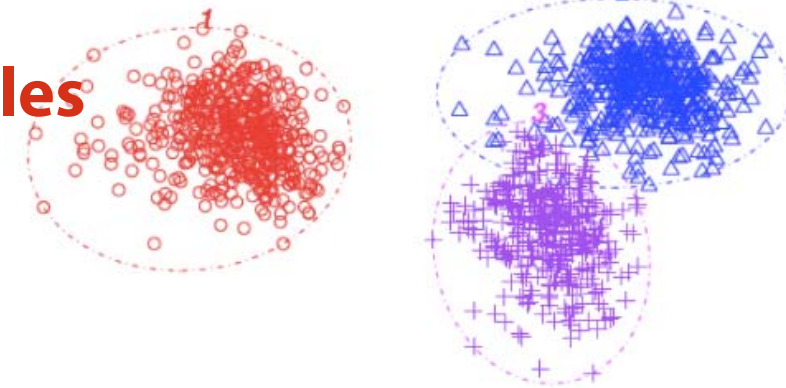
## Identificamos perfiles

- Análisis de cluster
- Datos
  - N = 235,355 llamadas
  - 01/01/2018 hasta 15/03/2020
- ¿Qué llamadas?
  - Violencia de pareja y expareja
  - Mayores de edad
  - Hombre agresor > mujer víctima



## Identificamos perfiles

- Análisis de cluster
  - Violencia de pareja
  - Violencia de expareja
- Datos
  - N = 235,355 llamadas
  - 01/01/2018 hasta 15/03/2020
- ¿Qué llamadas?
  - Violencia de pareja y expareja
  - Mayores de edad
  - Hombre agresor > mujer víctima



3 macro perfiles  
9 perfiles



# Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

	Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección	
	P1	
	31%	
Riesgo		
Desprotección		
Agresiones		
<b>Factores de riesgo:</b>		
Violencia física que puede causar lesiones		29
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes		4
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)		11
<b>Factores de desprotección:</b>		
No tiene redes familiares y sociales		4
Dependencia económica de agresor		11
Dependencia emocional de agresor		7
<b>Violencia psicológica:</b>		
Gritos e insultos		96
Amenazas de daño o muerte a la víctima		9
Amenaza de quitar a los hijos/as		6
<b>Violencia física:</b>		
Cachetadas		39
Empujones al suelo		42
Puñetazos		25
N (15,036)	4,636	

Usamos variables en 3 categorías para reagrupar usuarias:  
 . Factores de riesgo

**En el Perfil 1, un 29% ha sido víctima de violencia física que puede causar lesiones**

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

# Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

		Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección
		P1
		31%
<b>Riesgo</b>		
<b>Desprotección</b>		
<b>Agresiones</b>		
<u>Factores de riesgo:</u>		
Violencia física que puede causar lesiones		29
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes		4
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)		11
<u>Factores de desprotección:</u>		
No tiene redes familiares y sociales		4
Dependencia económica de agresor		11
Dependencia emocional de agresor		7
<u>Violencia psicológica:</u>		
Gritos e insultos		96
Amenazas de daño o muerte a la víctima		9
Amenaza de quitar a los hijos/as		6
<u>Violencia física:</u>		
Cachetadas		39
Empujones al suelo		42
Puñetazos		25
N (15,036)		4,636

Usamos variables en 3 categorías para reagrupar usuarias:

- . Factores de riesgo
- . Factores de desprotección

En el Perfil 1, un 11% tiene dependencia económica del agresor

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

# Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

		Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección	
		P1	
		31%	
<b>Riesgo</b>			
<b>Desprotección</b>			
<b>Agresiones</b>			
<b>Factores de riesgo:</b>			
Violencia física que puede causar lesiones		29	
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes		4	
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)		11	
<b>Factores de desprotección:</b>			
No tiene redes familiares y sociales		4	
Dependencia económica de agresor		11	
Dependencia emocional de agresor		7	
<b>Violencia psicológica:</b>			
Gritos e insultos		96	
Amenazas de daño o muerte a la víctima		9	
Amenaza de quitar a los hijos/as		6	
<b>Violencia física:</b>			
Cachetadas		39	
Empujones al suelo		42	
Puñetazos		25	
N (15,036)		4,636	

- Usamos variables en 3 categorías para reagrupar usuarias:
- . Factores de riesgo
  - . Factores de desprotección
  - . Violencia psicológica / física

En el Perfil 1, un 42% ha recibido empujones al suelo

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

# Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

	Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección		
	P1 31%	P2 9%	P3 6%
Riesgo	Bajo-medio		
Desprotección	Baja, variable		
Agresiones	Bajo-medio		
<b>Factores de riesgo:</b>			
Violencia física que puede causar lesiones	29	38	25
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes	4	52	49
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)	11	13	25
<b>Factores de desprotección:</b>			
No tiene redes familiares y sociales	4	64	36
Dependencia económica de agresor	11	23	88
Dependencia emocional de agresor	7	6	97
<b>Violencia psicológica:</b>			
Gritos e insultos	96	97	97
Amenazas de daño o muerte a la víctima	9	6	10
Amenaza de quitar a los hijos/as	6	7	13
<b>Violencia física:</b>			
Cachetadas	39	36	17
Empujones al suelo	42	3	42
Puñetazos	25	30	15
N (15,036)	4,636	1,329	1,016

¿Para qué sirve?  
 > Planes de seguridad  
 > Adaptar atención

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

# Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

	Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección			Escalamiento con Desprotección Variable y Agresiones Físicas		
	P1 31%	P2 9%	P3 6%	P4 6%	P5 11%	P6 13%
Riesgo	Bajo-medio			Medio		
Desprotección	Baja, variable			Medio		
Agresiones	Bajo-medio			Medio-alto		
<b>Factores de riesgo:</b>						
Violencia física que puede causar lesiones	29	38	25	47	96	93
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes	4	52	49	96	11	14
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)	11	13	25	29	30	61
<b>Factores de desprotección:</b>						
No tiene redes familiares y sociales	4	64	36	30	14	60
Dependencia económica de agresor	11	23	88	41	43	34
Dependencia emocional de agresor	7	6	97	95	68	7
<b>Violencia psicológica:</b>						
Gritos e insultos	96	97	97	99	98	99
Amenazas de daño o muerte a la víctima	9	6	10	20	10	25
Amenaza de quitar a los hijos/as	6	7	13	7	6	11
<b>Violencia física:</b>						
Cachetadas	39	36	17	79	68	85
Empujones al suelo	42	3	42	83	16	90
Puñetazos	25	30	15	77	76	79
N (15,036)	4,636	1,329	1,016	887	1,619	1,947

No hay formas similares de dependencia

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

# Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

	Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección			Escalamiento con Desprotección Variable y Agresiones Físicas			Riesgo Abierto con Desprotección y Violencia Intensa		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Riesgo	31%	9%	6%	6%	11%	13%	6%	9%	9%
Desprotección	Bajo-medio			Medio			Alto		
Agresiones	Baja, variable			Medio			Alta		
Agresiones	Bajo-medio			Medio-alto			Alto		
<b>Factores de riesgo:</b>									
Violencia física que puede causar lesiones	29	38					93	94	95
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes	4	52					52	80	73
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)	11	13					38	10	41
<b>Factores de desprotección:</b>									
No tiene redes familiares y sociales	4	64					59	62	83
Dependencia económica de agresor	11	23					21	46	91
Dependencia emocional de agresor	7	6					19	5	83
<b>Violencia psicológica:</b>									
Gritos e insultos	96	97					98	99	99
Amenazas de daño o muerte a la víctima	9	6					46	27	74
Amenaza de quitar a los hijos/as	6	7					11	15	17
<b>Violencia física:</b>									
Cachetadas	39	36	17	79	68	85	1	92	71
Empujones al suelo	42	3	42	83	16	90	88	34	86
Puñetazos	25	30	15	77	76	79	22	73	71
N (15,036)	4,636	1,329	1,016	887	1,619	1,947	926	1,351	1,325

**Perfiles con mayor exposición y riesgo**

- > Acción rápida
- > Protocolo
- > Plan de seguridad efectivo

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

## Perfiles para violencia de pareja

Tabla 8. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de pareja que llaman a la Línea 100

	Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección			Escalamiento con Desprotección Variable y Agresiones Físicas			Riesgo Abierto con Desprotección y Violencia Intensa		
	P1 31%	P2 9%	P3 6%	P4 6%	P5 11%	P6 13%	P7 6%	P8 9%	P9 9%
<b>Riesgo</b>	Bajo-medio			Medio			Alto		
<b>Desprotección</b>	Baja, variable			Medio			Alta		
<b>Agresiones</b>	Bajo-medio			Medio-alto			Alto		
<b>Factores de riesgo:</b>									
Violencia física que puede causar lesiones	29	38					93	94	95
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes	4	52					52	80	73
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)	11	13					38	10	41
<b>Factores de desprotección:</b>									
No tiene redes familiares y sociales	4	64					59	62	83
Dependencia económica de agresor	11	23					21	46	91
Dependencia emocional de agresor	7	6					19	5	83
<b>Violencia psicológica:</b>									
Gritos e insultos	96	97					98	99	99
Amenazas de daño o muerte a la víctima	9	6					46	27	74
Amenaza de quitar a los hijos/as	6	7					11	15	17
<b>Violencia física:</b>									
Cachetadas	39	36	17	79	68	85	1	92	71
Empujones al suelo	42	3	42	83	16	90	88	34	86
Puñetazos	25	30	15	77	76	79	22	73	71
<b>N (15,036)</b>	<b>4,636</b>	<b>1,329</b>	<b>1,016</b>	<b>887</b>	<b>1,619</b>	<b>1,947</b>	<b>926</b>	<b>1,351</b>	<b>1,325</b>

**Perfiles con mayor exposición y riesgo**

- > Acción rápida
- > Protocolo
- > Plan de seguridad efectivo

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.

## Perfiles para violencia de expareja

Tabla 9. Perfiles de mujeres víctimas de violencia de expareja que llaman a la Línea 100

	Riesgo bajo contexto de protección y agresiones físicas regulares			Riesgo Violento bajo contexto protección			Riesgo Abierto con Desprotección y Violencia Intensa	
	P1 29%	P2 14%	P3 15%	P4 16%	P5 10%	P6 4%	P7 7%	P8 5%
Riesgo	Bajo, variable			Bajo-medio			Alto	
Desprotección	Bajo			Bajo-medio			Medio-alto	
Agresiones	Bajo-medio			Medio-alto			Alto	
<b>Factores de riesgo:</b>								
Violencia física que puede causar lesiones	0	29	100	67	98	26	95	93
Frecuencia y severidad de violencia aumentó en último mes	0	100	0	15	21	88	91	65
Abuso en consumo de alcohol (de parte del agresor)	13	11	17	20	21	14	5	100
<b>Factores de desprotección:</b>								
No tiene redes familiares y sociales	13	17	27	22	33	78	65	92
Dependencia económica de agresor	9	12	15	17	17	94	15	26
Dependencia emocional de agresor	9	10	12	13	11	90	28	24
<b>Violencia psicológica:</b>								
Gritos e insultos	93	95	95	98	97	99	98	100
Amenazas de daño o muerte a la víctima	12	16	23	27	27	24	82	62
Amenaza de quitar a los hijos/as	10	10	13	10	12	27	27	25
<b>Violencia física:</b>								
Cachetadas	26	38	40	100	0	50	81	70
Empujones al suelo	41	32	45	48	40	73	89	83
Puñetazos	18	14	0	100	100	27	75	55
N (4,613)	1,322	638	759	725	448	182	325	214

Los perfiles fueron estimados para el periodo 2017 al 15 de marzo del 2020. Se evitó abarcar periodo de cuarentena debido al posible cambio en los perfiles de usuarias de la Línea 100.



# Evaluación experimental: Nuevo protocolo de atención de llamadas

## Diagnóstico: fuentes empleadas

- Entrevistas a 13 operadoras de la Línea 100
- Observación no participante
- Revisión de estadísticas
- Revisión bibliográfica
- Discusión de resultados con operadoras y directivas del Programa Aurora

# Diagnóstico: problemáticas encontradas

## 1. Visión y capacitación en la Línea 100

- Distintas percepciones sobre la finalidad de la Línea 100 entre las operadoras
- Insuficiencia de procesos estandarizados de inducción y capacitación de operadoras
- No existe evaluación de satisfacción de llamadas

## 2. Atención de llamadas

- No hay atención especializada diferenciada (todas atienden todo)
- Aplicación de valoración de riesgo subjetiva
- Limitada orientación en manejo de llamadas en silentes y llamadas en crisis
- Exposición del nombre de las operadoras
- Indagación de violencia en llamadas con otro motivo de consulta
- No hay una duración sugerida para las llamadas
- El servicio no está adaptado para la comunicación con personas en ciertas situaciones de discapacidad
- No se entrega información sobre kit de emergencia y aborto legal
- No se desarrolla planes de seguridad sólidos para las víctimas
- Limitado uso de otros idiomas al atender las llamadas
- No se registra adecuadamente la nacionalidad de personas usuarias
- Contacto telefónico con el agresor
- Demora en atender llamadas

# Diagnóstico: problemáticas encontradas

## 3. Coordinaciones interinstitucionales

- No hay seguimiento a las quejas de la Línea 100 contra malas actuaciones policiales
- No se tiene seguridad de las derivaciones que se hacen fuera del MIMP
- Directorio telefónico de comisarías no actualizado

## Diagnóstico: puntos claves del estrés laboral en la Línea 100

Percepción del trabajo dentro de la línea como altamente demandante pues requiere de su compromiso, dedicación, paciencia y una actitud de constante alerta ante las llamadas.

Situaciones que generan estrés durante la pandemia (trabajo remoto)

Reconocimiento del tipo de servicio que realizan pues considera que este tiene implicancias importantes en la vida y el bienestar de las víctimas de violencia.

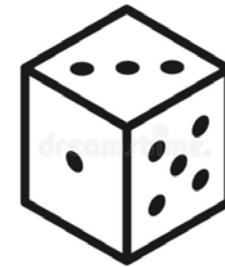
Gran parte de su trabajo consiste en interacciones telefónicas con otros usuarios y servicios, que implican un desgaste en tiempo y energía.

# Revisión de literatura

- Nuevos estresores laborales asociados a la pandemia de COVID-19 (De Arco & Castillo, 2020; Song & Gao, 2020)
  - Mujeres trabajadoras (Del Río & García, 2020)
- Pocos estudios han evaluado la calidad y efectividad de las Líneas (Bennett et al., 2004; Colvin et al. 2017; Romero et al., 2017)
- Factores que pueden interferir con la calidad de los servicios (Kulkarni et al., 2013): inadecuada organización de los recursos, el síndrome de agotamiento profesional, la falta de capacitación y la poca integración con otros servicios.
- SAP y ETS son problemas comunes en personas que atienden a víctimas de violencia en forma continua y cotidiana (Ojeda, 2006)
- SAP deteriora emociones, cogniciones, actitudes y comportamientos (Gil-Monte et al, 2005) y tiene un alto costo a nivel organizacional (Shirom, 2009)
- Dos enfoques para las intervenciones: actuar a nivel organizacional o directamente con trabajadores (Bercier, 2013; Vargas-Cruz et al, 2017)

## Metodología

- *Randomized controlled trial*
  - Mediciones previas (1) y post intervención (4)
- ¿A quiénes?
  - 196 operadoras (21 no participaron)
- ¿Qué se entregó?
  - Grupo de tratamiento (89)
    - Facilitadora + interacción
    - 7 sesiones de una hora (durante 7 semanas)
    - Más 1 hora de “tareas”
    - Plataforma online (Moodle)
  - Grupo de control (86)
    - Nada
- ¿Cómo se entregó?
  - Asignación aleatoria (tratamiento / control)



## Diseño del programa

- Enfoque psicoeducativo
  - Virtual (Eriksson et al., 2018; Heber et al., 2017; Hersch et al., 2016; Magtibay et al., 2017)
- Diseñado entre marzo/mayo del 2020
- Objetivo: Reducir SAP, ETS y EPA

**Síndrome de agotamiento profesional:**  
Estado de fatiga y agotamiento físico y psicológico que atribuye una persona a un contexto específico, tal como el personal, laboral y el trabajo con clientes.

**Estrés Traumático Secundario:**  
Experimentación de las mismas respuestas emocionales reales o esperadas de otra persona en condición de trauma

**Estrés Percibido Agudo:**  
Resultado de la evaluación de una persona ante una alguna situación, que podrá resultar en positivo o negativo según los recursos de la persona para afrontarlo.



# Contenido del programa

## MÓDULO I: Conociendo tu estrés

- Semana 1: Entendiendo el estrés
- Semana 2: El estrés actual en mi trabajo

## MÓDULO II Manejando el estrés laboral

- Semana 3: Mi afrontamiento en el trabajo
- Semana 4: Mejorando mi afrontamiento
- Semana 5: Más salud, menos estrés

## MÓDULO III Trascendiendo el estrés

- Semana 6: Manejando el dolor y la frustración
- Semana 7: Disfrutando la vida





CIES  
consorcio de investigación  
económica y social

Construyendo conocimiento para mejores políticas

## Metodología



- Diferencias en diferencia
- Datos de panel (4 periodos)
- Resultados robustos
  - Controles
  - Efectos fijos
  - *Time trend*

# Intervención reduce la Fatiga Emocional

Tabla 13. Efecto del programa anti-SAP sobre variables de estrés

	Tratamiento		Tiempo		ATE		N
<u>SAP:</u>							
Relacionado a lo personal	0.275	(1.942)	-1.643*	(0.925)	-0.080	(1.307)	746
Relacionado a lo laboral	0.613	(2.084)	0.391	(0.876)	-1.969	(1.236)	746
Relacionado a las usuarias	0.752	(1.802)	-0.064	(0.769)	-0.656	(1.085)	746
<u>Estrés Traumático Secundario:</u>							
Fatiga emocional	0.063	(0.061)	0.077**	(0.037)	-0.119**	(0.052)	746
Cambios cognitivos	0.096	(0.074)	-0.050	(0.039)	-0.071	(0.055)	746
Sintomatología	0.087	(0.079)	-0.038	(0.037)	-0.078	(0.052)	746
<u>Estrés Percibido Agudo:</u>							
Control del estrés	0.693	(0.631)	-0.660*	(0.396)	0.588	(0.560)	746
Expresión del estrés	-0.073	(0.546)	-0.350	(0.267)	0.183	(0.376)	746

Errores estándar entre paréntesis.

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

**Fatiga emocional**  
 Agotamiento físico y mental asociado a la labor de asistencia y ayuda que realiza una persona en su trabajo

La Fatiga emocional está asociada al inicio de SAP

# Intervención reduce SAP en quienes tienen mayores niveles de Afrontamiento

Tabla 15. Efecto del programa anti-SAP y efectos de interacción sobre variables de estrés

	Síndrome de Agotamiento Profesional			Estrés Traumático Secundario			Estrés Percibido Agudo	
	Personal	Laboral	Usuarías	Fatiga emocional	Cambios cognitivos	Sintomatología	Control del estrés	Expresión del estrés
<b>Afrontamiento:</b>								
Afrontamiento activo	-0.434**	-0.406**	-	-	-	-0.0140*	-	-
Planificación	-0.382**	-0.389**	-	-	-	-0.0131*	-	-
Supresión de actividades en competencia	-0.465**	-0.459**	-	-	-	-	-	-
Restricción del afrontamiento	-0.457**	-0.418*	-	-	-	-	-	-
Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	-0.584***	-0.493***	-	-	-	-0.0136*	-	-
Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	-0.579***	-0.452**	-	-	-	-	-	-
Reinterpretación positiva y crecimiento	-0.413**	-0.364**	-	-	-	-0.0115*	-	-0.0934*
Aceptación	-0.381*	-0.382**	-	-	-	-0.0145*	-	-
Acudir a la religión	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfocar y liberar emociones	-0.494*	-0.465*	-	-	-	-	-	-
Negación	-	-	-	-	-	-	-	-
Desentendimiento conductual	-0.630*	-0.617*	-	-	-	-	-	-
Desentendimiento mental	-0.600**	-0.573**	-	-	-	-	-	-
<b>Autoeficacia:</b>								
Autoeficacia	-	-	-	-	-	-	-	-

**Afrontamiento**  
Estrategias que dispone una persona para hacer frente al estrés

Nota: Cada celda representa el coeficiente  $\beta_2$  de la ecuación (3). Solo se reportan los efectos significativos.  
\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

# Intervención reduce ETS en quienes tienen mayores niveles de Afrontamiento

Tabla 15. Efecto del programa anti-SAP y efectos de interacción sobre variables de estrés

	Síndrome de Agotamiento Profesional			Estrés Traumático Secundario			Estrés Percibido Agudo	
	Personal	Laboral	Usuarías	Fatiga emocional	Cambios cognitivos	Sintomatología	Control del estrés	Expresión del estrés
<b>Afrontamiento:</b>								
Afrontamiento activo	-0.434**	-0.406**	-	-	-	-0.0140*	-	-
Planificación	-0.382**	-0.389**	-	-	-	-0.0131*	-	-
Supresión de actividades en competencia	-0.465**	-0.459**	-	-	-	-	-	-
Restricción del afrontamiento	-0.457**	-0.418*	-	-	-	-	-	-
Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	-0.584***	-0.493***	-	-	-	-0.0136*	-	-
Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	-0.579***	-0.452**	-	-	-	-	-	-
Reinterpretación positiva y crecimiento	-0.413**	-0.364**	-	-	-	-0.0115*	-	-0.0934*
Aceptación	-0.381*	-0.382**	-	-	-	-0.0145*	-	-
Acudir a la religión	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfocar y liberar emociones	-0.494*	-0.465*	-	-	-	-	-	-
Negación	-	-	-	-	-	-	-	-
Desentendimiento conductual	-0.630*	-0.617*	-	-	-	-	-	-
Desentendimiento emocional	-0.630*	-0.617*	-	-	-	-	0.226*	-
<b>Autoeficacia:</b>								
Autoeficacia	-	-	-	-	-	-0.331***	-	-

**Afrontamiento**  
Estrategias que dispone una persona para hacer frente al estrés

**Sintomatología:** respuesta al desajuste entre el individuo y la organización (principalmente por carga laboral poco manejable)

Nota: Cada celda representa el coeficiente  $\beta_2$  de la ecuación (3). Solo se reportan los efectos significativos.  
\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

# Intervención reduce EPA en quienes tienen mayores niveles de Afrontamiento

Tabla 15. Efecto del programa anti-SAP y efectos de interacción sobre variables de estrés

	Síndrome de Agotamiento Profesional			Estrés Traumático Secundario			Estrés Percibido Agudo	
	Personal	Laboral	Usuarías	Fatiga emocional	Cambios cognitivos	Sintomatología	Control del estrés	Expresión del estrés
<u>Afrontamiento:</u>								
Afrontamiento activo	-0.434**	-0.406**	-	-	-	-0.0140*	-	-
Planificación	-0.382**	-0.389**	-	-	-	-0.0131*	-	-
Supresión de actividades en competencia	-0.465**	-0.459**	-	-	-	-	-	-
Restricción del afrontamiento	-0.457**	-0.418*	-	-	-	-	-	-
Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	-0.584***	-0.493***	-	-	-	-0.0136*	-	-
Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	-0.579***	-0.452**	-	-	-	-	-	-
Reinterpretación positiva y crecimiento	-0.413**	-0.364**	-	-	-	-0.0115*	-	-0.0934*
Aceptación	-0.381*	-0.382**	-	-	-	-0.0145*	-	-
Acudir a la religión	-	-	-	-	-	-	-	-
Enfocar y liberar emociones	-0.494*	-0.465*	-	-	-	-	-	-
Negación	-	-	-	-	-	-	-	-
Desentendimiento conductual	-0.630*	-0.617*	-	-	-	-	-	-
Desentendimiento mental	-0.600**	-0.573**	-	-	-	-	0.226*	-
<u>Autoeficacia:</u>								
Autoeficacia	-	-	-	-	-	-0.381***	-	-

Nota: Cada celda representa el coeficiente  $\beta_2$  de la ecuación (3). Solo se reportan los efectos significativos.

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1



## En resumen...

- Programa anti SAP, reduce
  - **Fatiga emocional** (componente principal del SAP: Kristensen et al.)
  - **SAP** y **ETS** en tienen mayores niveles de Afrontamiento
- Programa es **escalable**
  - Resto de la Línea 100
  - Centros de Emergencia Mujer
  - Funcionarias del MIMP
  - Otros servicios que tratan con víctimas

# Evaluación experimental: Nuevo protocolo de atención de llamadas

Objetivo fue instaurar **nuevas prácticas y conocimiento** para la atención de llamadas de parte de las operadoras de la Línea 100





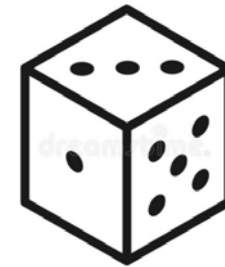
CIES  
consorcio de investigación  
económica y social

Construyendo conocimiento para mejores políticas

## Metodología



- Randomized controlled trial
  - Igual que en programa anti-SAP
- ¿A quiénes?
  - 196 operadoras
- ¿Qué se entregó?
  - Grupo de tratamiento (98)
    - Protocolo
    - Capacitación (octubre-2020: 6 horas)
    - Refuerzos (correo)
  - Grupo de control (76)
    - Nada
- ¿Cómo se entregó?
  - Asignación aleatoria (tratamiento / control)
  - Sistema adicional de registro de datos para operadoras
  - **Nuevo sistema de medición de calidad de atención (propias usuarias evalúan)**



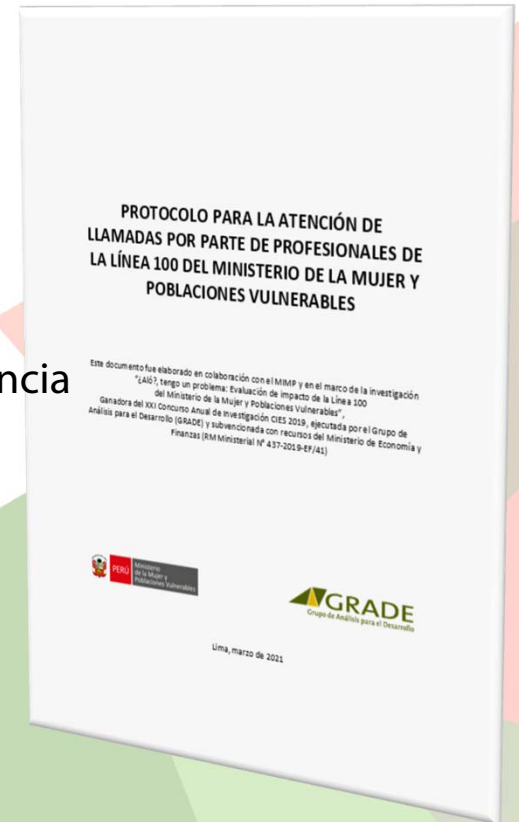
## Diseño del protocolo

- Insumos
  - Reuniones múltiples con MIMP
  - Validación con operadoras
  - Entrevistas con operadoras
  - Protocolos de servicios similares
  - Prácticas actuales
  - Diagnóstico de Línea 100 (elaboración para investigación)
  - Revisión de expertas
  - Literatura útil
- Diseñado entre marzo/octubre del 2020
- En formato de Resolución Ministerial
- Objetivo
  - Mejorar calidad de atención
  - Satisfacción de usuarias
  - Mayor comprensión de información recibida durante llamadas



# Contenido del protocolo

1. Marco conceptual de la violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar
2. Derechos de las personas usuarias y de las operadoras de la Línea 100
3. Perfil de las operadoras de la Línea 100
4. Inducción y actualización de las operadoras
5. Salud ocupacional y organización de las pausas de descanso
6. Identificación de tipos de llamadas
7. Atención de llamadas (apertura, desarrollo y finalización)
8. Abordaje de llamadas de no víctimas
9. Abordaje de llamadas de niñas, niños o adolescentes víctimas de violencia
10. Seguimiento post-llamada
11. Puntos focales
12. Derivación segura
13. Valoración de riesgo
14. Información para la gestión del caso
15. Manejo de llamadas en crisis
16. Manejo de llamadas silentes





CIES  
consorcio de investigación  
económica y social

Construyendo conocimiento para mejores políticas

## Metodología



- Regresión lineal (Diferencias en diferencia)
- 2 periodos
- Resultados positivos
  
- Se espera efectos positivos sobre:
  - Nuevas prácticas
  - Evaluación positiva de valoración de riesgo
  - Calidad de atención (satisfacción / información comprendida por usuarias)

Tabla 21. Efecto del protocolo sobre autoreporte de prácticas en atención de llamadas

	Top 4		Top 3		Escala 1-4	
	Efecto	SE	Efecto	SE	Efecto	SE
<b>Nuevas prácticas:</b>						
1. Aplica valoración de riesgo objetiva	0.021	(0.016)	0.056	(0.042)	0.176	(0.154)
2. Verifica condiciones de mínimas de seguridad de usuaria para iniciar o continuar la atención	-0.002	(0.022)	0.051	(0.042)	0.239	(0.154)
3. <b>Elabora plan de seguridad sin presionarlas</b>	<b>0.062**</b>	(0.027)	0.073	(0.046)	0.202	(0.170)
4. <b>Elabora plan de seguridad sensibilizándolas sobre su situación y derechos</b>	<b>0.042*</b>	(0.024)	0.033	(0.047)	0.054	(0.156)
5. <b>Elabora plan de seguridad planteando decisiones a corto plazo</b>	<b>0.061*</b>	(0.031)	0.071	(0.050)	0.196	(0.177)
6. <b>Elaboran plan de seguridad siendo más directiva en casos de mayor riesgo</b>	<b>0.052**</b>	(0.025)	0.011	(0.051)	0.154	(0.173)
7. <b>Escucho en forma activa a la persona usuaria (buenos tonos de voz, énfasis e interés en su relato y sin interrumpirla ni juzgarla)</b>	<b>-0.002</b>	(0.022)	<b>-0.003</b>	(0.035)	0.009	(0.148)
8. <b>Identifica etapas de violencia, disposición al cambio y necesidades inmediatas</b>	<b>0.021</b>	(0.016)	<b>0.032</b>	(0.028)	<b>0.133</b>	(0.128)
9. <b>Busco soluciones con la usuaria (prioridades, redes, acciones previas y resultados, etc.)</b>	<b>0.030</b>	(0.028)	<b>0.094**</b>	(0.044)	<b>0.374**</b>	(0.162)
10. Manejo llamadas en crisis con tono de voz sereno y transmitiendo tranquilidad	0.021	(0.016)	0.052	(0.033)	0.026	(0.137)
11. Manejo llamadas en crisis verificando si agresor estaba presente	0.021	(0.016)	0.050	(0.037)	0.082	(0.145)
12. Manejo llamadas en crisis verificando información de recontacto	0.021	(0.016)	0.015	(0.035)	0.044	(0.148)
13. <b>Maneja llamadas en crisis explorando posibles soluciones luego de la crisis</b>	<b>0.021</b>	(0.016)	<b>0.071*</b>	(0.037)	<b>0.242*</b>	(0.142)
14. Proporciona información necesaria sobre AOE y acceso al aborto terapéutico legal	0.011	(0.075)	-0.006	(0.081)	0.094	(0.278)
<b>Evaluación de la valoración de riesgo:</b>						
1. Utilidad para gestión del caso post llamada.	-0.028	(0.026)	-0.063	(0.053)	-0.122	(0.193)
2. Facilidad de comprensión para usuaria.	-0.020	(0.029)	-0.094	(0.060)	-0.044	(0.198)
3. <b>Contribución de la valoración de riesgo objetiva.</b>	<b>0.051*</b>	(0.029)	0.040	(0.058)	0.216	(0.183)
4. Facilidad de llenado.	-0.007	(0.027)	0.007	(0.061)	0.252	(0.186)
5. Pertinencia para ruta de atención y evitar revictimización.	0.030	(0.029)	0.045	(0.058)	0.287	(0.200)

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

# Protocolo mejora evaluación de calidad reportada por usuarias, tanto satisfacción como comprensión de información

Tabla 22. Efecto del protocolo sobre evaluación de las llamadas de parte de las usuarias: satisfacción y nivel de información comprendida

	Satisfacción			Información comprendida		
	Escala 1-4	Top3	Top2	Escala 1-4	Top3	Top2
Tratamiento	-0.013*** (0.000)	-0.007*** (0.000)	-0.009*** (0.000)	-0.028*** (0.000)	-0.019*** (0.000)	-0.009*** (0.000)
Tiempo	-0.054*** (0.000)	-0.011*** (0.000)	-0.026*** (0.000)	-0.043*** (0.000)	-0.013*** (0.000)	-0.015*** (0.000)
Tratamiento x Tiempo	0.022*** (0.000)	-0.017*** (0.000)	0.025*** (0.000)	0.058*** (0.000)	0.023*** (0.000)	0.014*** (0.000)
Constante	3.888*** (0.000)	0.916*** (0.000)	0.983*** (0.000)	3.873*** (0.000)	0.905*** (0.000)	0.978*** (0.000)
N	301	301	301	301	301	301

Errores estándar entre paréntesis.  
 \*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

Bajo distintas formas de medición,  
 siempre hay impacto



CIES  
consorcio de investigación  
económica y social

Construyendo conocimiento para mejores políticas

## En resumen...



- Protocolo anti SAP, mejora...
  - **Calidad** de atención (mejores prácticas)
  - **Satisfacción** de usuarias
  - **Comprensión** de información de parte de usuarias
- Programa es **escalable**
  - A la Línea 100



## Recomendaciones principales (43)

1. Adoptar protocolo
2. Implementar programa anti-SAP
3. Formación y supervisión de operadoras (plan de inducción y capacitación, rotación, habilidades blandas, etc.)
4. “Punto focal de violencia” en instituciones clave (comisarías, centros de salud, etc.)
5. “Interoperabilidad interna” de sistemas del MIMP
6. Trabajar llamadas malintencionadas
7. Protocolo MIMP y PNP (105)



## “¿Aló?, tengo un problema”: Evaluación de impacto de la Línea 100 del MIMP

Wilson Hernández, Jennie Dador, Mónica Cassaretto  
Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)

Propuesta ganadora del  
XXI Concurso Anual de Investigación 2019



FUNDACIÓN  
**M. J. Bustamante De la Fuente**

