



Universidad del
Rosario

**Acompañamiento psicosocial y pandemia: una
aproximación etnográfica al trabajo del Estado
peruano desde el caso de la DAA**

Autor

Lucía Esther Carranza Sotomayor

Director

Irma Mercedes Figueroa Espejo

Facultad de Jurisprudencia

Maestría en Derecho

Universidad del Rosario

Lima - Perú

2022

A todos aquellos que han podido encontrar luz en medio del miedo y la incertidumbre. A todos aquellos que la encontrarán.

Y en memoria de quienes no pudieron hacerlo.

AGRADECIMIENTOS

Cuando ingresé a la maestría, estaba segura de investigar sobre el conflicto armado interno (CAI), pues mi experiencia laboral en el Registro Único de Víctimas fue mi principal aliciente para profundizar en el tema. El escuchar a las víctimas del CAI y los caminos difíciles que siguen atravesando motivaron mi interés por la justicia transicional. Por ello, debo agradecer a quienes desde el ámbito laboral me enseñaron y contagiaron su entusiasmo de estar al servicio de la gente. En especial, recuerdo y agradezco a Gisselle Canales, con quien pude compartir mis primeras ideas sobre la tesis, las cuales fueron variando con el pasar del tiempo.

Con el inicio de la pandemia no pude dejar de pensar en la incertidumbre obligada en la que todos empezábamos a vivir y en el dolor y las diferentes pérdidas que teníamos debido a este contexto. Fue allí que aclaré mis ideas y opté por el tema que presento en esta tesis. Agradezco a Mercedes Figueroa, mi asesora, quien con su infinita y cariñosa paciencia ha guiado esta investigación. Agradezco su tiempo para compartirme sus agudas observaciones, por escuchar atentamente mis ideas y poderlas colocar en perspectiva. Por su tiempo para las videollamadas o los mensajes, a los que esta pandemia nos obligó. He aprendido mucho con ella.

De igual forma, agradezco a todo el equipo de la DAA, quienes gentilmente aceptaron participar de esta investigación y compartieron sus experiencias conmigo, tanto en las entrevistas como en mi incursión presencial en Ayacucho. Su disposición fue realmente valiosa para el desarrollo de este trabajo. También agradecer a las ex directoras de la DGBPD, Mónica Barriga y Sandy Martel quienes desde el inicio me brindaron las facilidades para realizar este estudio. Así también, a Raúl Calderón y Adriel Soto, a quienes agradezco las conversaciones que enriquecieron el presente trabajo.

Agradezco al programa de la maestría, a los profesores de la PUCP y de la Universidad del Rosario. Recuerdo varias intervenciones de mis compañeros o profesores que me fueron aclarando y enriqueciendo algunas de las ideas aquí presentadas. Recuerdo con cariño varias conversaciones con ellos y ellas.

Agradezco a mis amigas cercanas y a toda mi familia, por ser siempre mi cable a tierra. En especial a mi mamá Laura y a mi hermana favorita Laura, por su amor incondicional, además de paciencia y ayuda desinteresada. Sin ellas, este trabajo no

hubiera sido posible. Este trabajo también les pertenece. También me gustaría guiñarle un ojo a mi abuelo Juan, a quien perdimos durante este tiempo de pandemia.

A Luis, mi compañero de vida, por apoyarme a lo largo de este proceso, por escucharme hablar durante horas sobre mi trabajo y alentarme cuando la energía desvanecía. Por su amor y por el camino que nos depara.

Finalmente, como señalo en mi dedicatoria, agradezco también a todos aquellos que han (hemos) podido encontrar luz en medio del miedo y la incertidumbre. Miedo e incertidumbre presentes en el CAI, en la pandemia o en cualquier situación límite. Nos hemos perdido en un mundo que proclamaba certezas. Espero de corazón que los familiares que aún no encuentren alivio, lo puedan hacer pronto. Desde aquí mi admiración y fuerza.

RESUMEN

La investigación analiza la manera en que el contexto de la pandemia por Covid-19 repercute en el trabajo del Estado en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de víctimas de desapariciones forzadas del conflicto armado interno durante su proceso de búsqueda. Para ello se realizó un estudio de caso con las servidoras de la Dirección de Atención y Acompañamiento (DAA) de la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas (DGBPD) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH). Se planteó como una Etnografía del Estado, realizando un trabajo de campo mixto con entrevistas mediadas digitalmente y observación presencial en la región de Ayacucho.

Se identificaron los retos y las adaptaciones que tuvo el trabajo de la DAA durante parte de la pandemia (entre marzo de 2020 y marzo de 2022), en un escenario de crisis doble (sanitaria y política) y permanente o coyuntural. Por cada reto, se analizó la forma en que las servidoras de la DAA fueron resolviéndolo. Asimismo, se identificaron las dificultades que pueden agudizarse en un acompañamiento psicosocial en tiempos de crisis como lo fue y sigue siendo el escenario de la pandemia mundial.

Palabras clave: acompañamiento psicosocial, salud mental, pandemia, crisis permanente, etnografía del Estado

ABSTRACT

This research analyzes the way in which the context of the Covid-19 pandemic affects the government work in its task of guaranteeing the right to mental health of the relatives of victims of enforced disappearances of the non-international armed conflict during their search process. For this, a case study was carried out with the servants of the Directorate of Attention and Accompaniment (DAA) of the Directorate General of Search for Missing Persons (DGBPD) of the Ministry of Justice and Human Rights (MINJUSDH). It was proposed as an Ethnography of the State, carrying out mixed fieldwork with online interviews and face-to-face observation in Ayacucho region.

The challenges and adaptations that the work of the DAA had during part of the pandemic (between March 2020 and March 2022), in a scenario of crisis double (health and political) and permanent or conjunctural, were identified. For each challenge, the way in which the DAA servants were solving it was analyzed. Likewise, the difficulties that can be exacerbated in times of crisis for the psychosocial accompaniment were identified, as it was and continues to be the scenario of the global pandemic.

Keywords: psychosocial accompaniment, mental health, pandemic, permanent crisis, ethnography of the State

ÍNDICE

GLOSARIO.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: EL DERECHO A LA SALUD MENTAL EN CONTEXTOS TRANSICIONALES Y LA BÚSQUEDA HUMANITARIA ENMARCADA EN UNA CRISIS DOBLE Y PERMANENTE	20
1.1. Estado de la cuestión	20
i) La salud mental en el enfoque de derechos humanos en el Perú	21
ii) Desarrollo de la justicia transicional.....	23
iii) El derecho a la salud mental en contextos transicionales	27
1.2. Marco teórico.....	29
i) La búsqueda enmarcada en una crisis doble y permanente	29
ii) Hacia un acompañamiento psicosocial integral	39
CAPÍTULO II: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA ETNOGRAFÍA DEL ESTADO COMO PROPUESTA PARA UN TRABAJO DE CAMPO MIXTO DURANTE LA PANDEMIA .	48
2.1. Precisiones previas	48
i) Lo presencial, lo remoto y lo mixto.....	48
ii) Las y los actores de la investigación.....	49
iii) Las actividades centrales	50
2.2. Una aproximación a la Etnografía del Estado	51
2.3. El trabajo de campo mixto como respuesta ante la crisis sanitaria	63
2.4. Ética y reflexividad.....	67
CAPÍTULO III: LA RECONFIGURACIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A FAMILIARES EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA	71
3.1. Nuevos retos para el acompañamiento psicosocial.....	72
i) Primeros auxilios psicológicos en pandemia.....	73
ii) Trabajo desde la virtualidad.....	81
iii) Balance entre trabajo y vida personal	89
iv) Acompañamiento a otras poblaciones vulnerables	92

3.2. Adaptación del acompañamiento psicosocial durante el transcurso de la pandemia	96
i) Adaptación del trabajo respecto a la pandemia	96
ii) El aislamiento y los protocolos por el Covid-19.....	98
iii) El escenario futuro del acompañamiento psicosocial.....	102
 CONCLUSIONES	 106
 RECOMENDACIONES.....	 110
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 112
 ANEXO 1. Cuadro de técnicas e instrumentos para recojo de información	 119
ANEXO 2. Consentimiento Informado.....	120
ANEXO 3. Guía de entrevista individual para servidores de la DAA	121
ANEXO 4. Ficha para seguimiento de caso	123

GLOSARIO

ANFASEP	Asociación Nacional de Familiares de Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú
CAI	Conflicto armado interno
CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
CMAN	Comisión Multisectorial de Alto Nivel del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
Covid-19	Coronavirus disease (enfermedad por coronavirus 2019, enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2)
CVR	Comisión de la Verdad y Reconciliación
DAA	Dirección de Atención y Acompañamiento de la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
DGBPD	Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
DRIF	Dirección de Registro e Investigación Forense de la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
INPE	Instituto Nacional Penitenciario
MINJUSDH	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
MINSA	Ministerio de Salud
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PCP-SL	Partido Comunista del Perú-Sendero Luminoso
PNBPD	Plan Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas
PIR	Plan Integral de Reparaciones
RUV	Registro Único de Víctimas

INTRODUCCIÓN

Este apoyo constante en pandemia también ha dado esta mirada de decir que la Dirección está ahí, como que nos hemos abierto a un ámbito que no era el nuestro (...) porque buscamos a los desaparecidos, atendemos el impacto de la violencia, pero la pandemia también les recordó el impacto de la violencia en sus vidas

- entrevistada DAA-006

Ahora... si me toca la enfermedad [del Covid-19] me muero y me encuentro con mi hijo

- entrevistada DAA-008

en relación a una frase que un familiar le dijo durante el acompañamiento en pandemia

En marzo de 2022, durante el trabajo de campo realizado para esta investigación, tuve la oportunidad de visitar una comunidad en la región de Ayacucho, en Perú. En dicha visita, los restos de cuatro personas que habían permanecido desaparecidas por acción del Estado desde en el año 1984 producto del conflicto armado interno (CAI) peruano (1980-2000)¹ fueron restituidos a sus familiares, así como posteriormente velados y enterrados. Además de los familiares presentes, se encontraban miembros de la comunidad, autoridades locales y representantes del Estado peruano. La presencia de dos servidoras de la Dirección de Atención y Acompañamiento (DAA) de la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas (DGBPD) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) fue primordial al brindarles apoyo emocional a los familiares en los 3 momentos mencionados: restitución, velorio y entierro.² Sin embargo, a las escenas de duelo sumamente desoladoras, se sumaba un contexto particular vivido desde el 2020: la pandemia mundial por SARS-CoV-2 (Covid-19).

Este contexto cambió todos los aspectos de nuestras vidas y durante los días que estuve en la comunidad, no sólo noté lo difícil de llevar a cabo el acompañamiento

¹ Si bien la investigación no propone un debate en cuanto a la terminología usada para referirse al contexto de violencia ocurrido en las décadas de 1980 y 1990, es preciso señalar que me refiero a dicho contexto como “conflicto armado interno”, denominación también propuesta por la CVR (CVR, 2003), a excepción de cuando esté relacionado a medidas de legislación interna peruana donde su definición oficial es “período de violencia política”.

² Debido a que los y las servidoras son los actores principales de esta investigación, es necesario indicar la diferencia entre un funcionario y un servidor público. Si bien los dos tipos de trabajadores sirven al Estado, el primero de ellos tiene capacidad de decisión, desarrollando funciones políticas y representando al Estado o a un sector de este; mientras que un servidor es aquel trabajador que desarrolla funciones administrativas cumpliendo cierta tarea específica de orden -si se quiere- más técnico. Para mayores alcances consultar la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

psicosocial para las servidoras, sino de retomarlo con regularidad después de casi 2 años en que no pudieron darse encuentros presenciales. Estando en Ayacucho me resonaron frases de las entrevistas que realicé meses antes. Los retos, frustraciones y pensamientos de un grupo de servidoras del Estado que realizan acompañamiento psicosocial a personas que han perdido a sus seres queridos cobraban aún más sentido. Cabe precisar que por un tema de redacción y para visibilizar el perfil mayoritariamente femenino del equipo de la DAA me referiré a “las” servidoras.³

En cada encuentro, los familiares hicieron evidente su necesidad de compartir cómo se sentían y de expresar sus emociones. Se hizo evidente la necesidad de una contención particular en tanto era un duelo prolongado por décadas, pero también con una prolongación extra por la pandemia. Una contención que además debía tener en cuenta lo doloroso que podía ser este contexto particular para cada persona o familia, los protocolos de distanciamiento por el Covid-19 o las similitudes del contexto de pandemia con el del CAI, por ir nombrando algunas reconfiguraciones que han tenido ocasión a partir de la pandemia, como veremos a lo largo de la investigación.

Fue justamente este contexto de pandemia el que motivó mi interés por discutir sobre las políticas que desde el Estado se tienen respecto a la salud mental en procesos transicionales y las limitaciones que estas tienen, y cómo se han afrontado particularmente. Han sido los efectos de la pandemia por el Covid-19 en nuestras vidas y nuestras relaciones con el Estado lo que generó mi interés por conocer la forma en que este brinda acompañamiento psicosocial como parte de sus medidas en justicia transicional.

El principal objetivo de la investigación, que buscó ser interdisciplinaria al asentarse desde un marco jurídico vigente que permite analizar la información generada durante un trabajo de campo etnográfico, fue analizar cómo el contexto de la pandemia repercute en el trabajo de la DAA en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de víctimas de desapariciones forzadas durante el proceso de búsqueda. Me interesó conocer, explorar y entender la manera en que desde el Estado peruano se aborda la visión humanitaria de este proceso desde las experiencias de trabajo de sus propias servidoras. Para ello, se plantearon tres objetivos específicos: i) identificar los retos que enfrenta la DAA en el contexto de la pandemia, ii) explicar la manera en que las herramientas y estrategias utilizadas en la

³ El sustento de esta decisión será explicado a mayor detalle en el capítulo 2.

DAA se adaptaron durante dicho contexto, y iii) comprender la experiencia del proceso de búsqueda desde las servidoras de la DAA (Estado) y en su relación con los familiares (ciudadanos) durante tal contexto.

Para lograr este abordaje desde el Estado peruano y su trabajo y relación con familiares de personas desaparecidas durante el CAI, se situó al acompañamiento psicosocial en un marco mayor de relaciones entre Estado y ciudadanos, que ha tenido más puntos de desencuentro que de encuentro a lo largo de los años. Esta investigación se presenta como un estudio de caso de la DAA por lo que se trata de una investigación cualitativa, con una aproximación etnográfica centrada en las experiencias de las servidoras y que, debido a las medidas de distanciamiento social promulgadas por el Estado peruano, se optó por realizar entrevistas mediadas digitalmente.⁴ Así también, durante el mismo desarrollo de la tesis, se decidió realizar un trabajo de observación presencial en la región Ayacucho, cuando las restricciones por el Covid-19 ya eran más flexibles, y donde se logró observar lo relatado al inicio de esta introducción. Si bien los temas alrededor del CAI son bastos y complejos, se aspira a que la presente investigación sea un esfuerzo para dar cuenta de los cambios afrontados desde el Estado en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de las víctimas durante un contexto de crisis muy particular como el de una pandemia mundial.

El desarrollo de esta tesis, desde su concepción hasta la finalización del trabajo de campo, se dio entre marzo de 2020 (declaración de la pandemia mundial por el Covid-19) y marzo de 2022 (mes en que efectivamente se concluyó el trabajo de campo iniciado en octubre de 2021).⁵ Sin embargo, es importante señalar que esto no excluye alguna referencia al trabajo de la DAA desde su funcionamiento en el año 2017 o a la cuarta o quinta ola del Covid-19 que iniciaron en junio y diciembre de 2022 respectivamente.⁶

⁴ El trabajo etnográfico para la presente tesis se realizó siguiendo los principios éticos de la investigación con seres humanos que maneja el Comité de Ética de la Investigación de la PUCP. La universidad consideró que el abordaje del trabajo seguía los lineamientos exigidos. El componente ético en la presente investigación se presenta en detalle en el capítulo II.

⁵ Cabe precisar que la mayor parte del trabajo de campo fue realizado cuando las restricciones sociales eran más rígidas y gran parte del trabajo de la DAA era aún remoto.

⁶ Entre los documentos y noticias publicadas en la página web del Ministerio de Salud (<https://www.gob.pe/minsa>) podemos encontrar el inicio de cada una de estas olas, las cuales suponen un mayor incremento de contagios. Con excepción de la primera, los voceros del sector anunciaban el inicio de estas, siempre luego de semanas en que había un aumento de casos. Sin embargo, el fin de cada una de ellas siempre se ha dado paulatinamente. Siendo así, la primera ola inició con la pandemia en marzo de 2020 y finalizó aproximadamente en octubre de ese año; la segunda ola inició el 12 de enero de 2021 y finalizó aproximadamente

La relevancia y pertinencia de esta investigación radica en primer lugar al inevitable paso del tiempo. A más de 40 años de iniciado el conflicto, a casi 20 años de la entrega del Informe Final de la CVR, y teniendo en cuenta que el proceso de búsqueda implica un trabajo con muchos familiares que son adultos mayores, la labor con ellos es prioritaria. Muchos familiares han fallecido sin saber qué pasó con sus seres queridos desaparecidos y sin tener la posibilidad de aliviar su duelo. Tal situación no es ajena a los demás procesos vinculados a la justicia transicional, pues lo mismo ha ocurrido con familiares adultos mayores que fallecieron sin culminar o siquiera iniciar los procesos judiciales correspondientes, ni fueron beneficiarios de las reparaciones administrativas de parte del Estado.⁷ Así también, la vigencia de los hallazgos presentados radica en que se han apreciado cambios durante el mismo proceso de la pandemia por el Covid-19. Al continuar esta, seguiremos siendo testigos de estos cambios, pero también de otros de los que aún no podemos dimensionar los efectos en términos de salud mental a nivel de gobiernos, servidores públicos o ciudadanos.

Antecedentes

El CAI se inició en la región de Ayacucho, cuando el Partido Comunista del Perú Sendero Luminoso (PCP-SL) le declaró la guerra al Estado peruano, cometiendo su primer ataque terrorista en el pueblo de Chuschi en la región Ayacucho. La respuesta del Estado, desde sus Fuerzas Armadas, desencadenó un conflicto interno sin precedentes en el país. En el año 2001, mediante Decreto Supremo N° 065-2001-PCM se creó la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR) que tuvo por finalidad:

(...) esclarecer el proceso, los hechos y responsabilidades de la violencia terrorista y de la violación de los derechos humanos producidos desde mayo de 1980 hasta noviembre de 2000, imputables tanto a las organizaciones terroristas como a los agentes del Estado, así como proponer iniciativas destinadas a afirmar la paz y la concordia entre los peruanos (2001)

En agosto de 2003 se presentó su Informe Final, el cual explicaba las causas y consecuencias de la violencia y, en relación a ello, sus recomendaciones a futuro. De acuerdo con el Informe Final de la CVR (2003), si bien Sendero Luminoso se

en junio de ese año; la tercera ola inició el 4 de enero de 2002 y finalizó aproximadamente en febrero de ese año; la cuarta ola inició el 26 de junio de 2002 y finalizó aproximadamente en setiembre de ese año; y la quinta ola inició el 1 de diciembre de 2002.

⁷ Las reparaciones administrativas suponen aquellas que no resultan de un proceso judicial, que están relacionados directamente con un enfoque de derechos humanos, y políticas y gestión públicas. Pueden ser de tipo económico, simbólico, de salud, de educación, entre otros.

constituyó como el principal perpetrador durante los 20 años de violencia (54% de las víctimas fatales), los agentes del Estado (Fuerzas Armadas, Policía Nacional, comités de autodefensa) también cometieron crímenes de lesa humanidad.

Este Informe Final concluyó que el conflicto armado peruano dejó un saldo de aproximadamente 69 280 víctimas fatales, entre fallecidos y desaparecidos, siendo las zonas rurales y más pobres las que tuvieron la mayor concentración de violencia. Entre los crímenes se encontraron asesinatos, desapariciones, torturas, secuestros, violaciones sexuales, desplazamientos forzosos, entre otros. Respecto a las desapariciones forzadas, se señaló que dicha práctica fue uno de los principales mecanismos de lucha contrasubversiva ejecutados por el Estado. Esto explica que sean los miembros de las Fuerzas Armadas a quienes se les atribuye la mayor proporción (más del 60%) de víctimas de desaparición forzada. En cuanto a la cifra de desaparecidos durante el conflicto armado, se calculó un aproximado de 4 414 personas. Sin embargo, al 31 de diciembre de 2020, el Plan Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas (PNBPD) elevó la cifra a 21 334 mil personas (MINJUSDH, 2021c). Asimismo, en dicho documento se señala que falta determinar el paradero de 18 642 personas desaparecidas, colocando como meta al 2030 que el Estado entregue respuestas a los familiares del 40.62% del universo total de personas desaparecidas.

Después del Informe Final de la CVR en el 2003, el campo de la justicia transicional se ha posicionado en los debates académicos en el país. Si bien ya desde los inicios de la década de 1980, los familiares denunciaban las desapariciones de sus seres queridos y se organizaban para exigir sus demandas, fue después del Informe Final que el tema cobró mayor relevancia en el espacio público y académico. Desde diferentes frentes, se hicieron esfuerzos por hacer cumplir las recomendaciones del Informe Final. En el año 2005 se promulgó la Ley 28592, del Plan Integral de Reparaciones (PIR), permitiendo el funcionamiento del Registro Único de Víctimas (RUV) a cargo del Consejo de Reparaciones.⁸ El RUV es un registro en constante actualización que consolida los nombres de todas las víctimas del CAI entre 1980 y 2000. Es una lista oficial y nominal, a diferencia de las víctimas registradas por la CVR, donde no se logró registrar el nombre completo de todas ellas. Aparte de reconocer oficialmente a las víctimas desde el Estado, también es el principal insumo para que la

⁸ Entonces, no sólo han transcurrido más 20 años de finalizado el conflicto, sino también casi 20 años de la entrega del Informe Final de la CVR y 17 de la creación del PIR.

Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) implemente las reparaciones administrativas brindadas en la actualidad.

Sin embargo, en dicho trabajo aún estaba ausente el aspecto humanitario respecto al crimen de la desaparición forzada por lo que la mayoría de familiares se encontraban sin respuestas. Este aspecto sólo se había abordado particularmente desde el ámbito judicial, donde más que la verdad entorno a lo sucedido, se enfocaban -sin mucho éxito- en encontrar a los culpables, lo cual generaba mayor incertidumbre entre los familiares, situación que muchas veces los revictimizaba. Si bien, durante un tiempo la Defensoría del Pueblo⁹ asumió la tarea de un registro de personas desaparecidas durante el conflicto armado, este permitió regularizar la situación jurídica del desaparecido y sus familiares, pero aún no se abordaba la búsqueda en sí misma. Tuvieron que pasar muchos años y esfuerzos de parte de las organizaciones de víctimas, hasta incluir el tema en la agenda pública. Fue así como el 22 de junio del 2016 se aprobó la Ley 30470 (Congreso de la República, 2016), de Búsqueda de Personas Desaparecidas durante el período de violencia 1980-2000, instalando el tema como política pública.

Meses después, a raíz de dicha Ley, se creó el Plan Nacional para la Búsqueda de Personas Desaparecidas 1980-2000 (MINJUSDH, 2016), el cual fue actualizado en agosto de 2021 con el Plan Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas al 2030 (MINJUSDH, 2021c). Es importante mencionar este Plan Nacional (PNBPD) pues en su primera versión aún no existía la línea de órgano encargado del proceso de búsqueda (que sería la DGBPD) y se trató más bien de un análisis situacional de la problemática y de un proceso de sistematización de información; siendo el Plan actualizado el que presentaría metas definidas cualitativa y cuantitativamente para superar la débil respuesta del Estado, y que además, estaría acorde con los lineamientos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)¹⁰ sobre políticas públicas. Asimismo, en la Directiva para Normar el Proceso de Búsqueda de las Personas Desaparecidas con Enfoque Humanitario (Directiva N°001-2017-JUS/VMDHAJ-DGBPD) se definen las dos grandes unidades orgánicas de la DGBPD: la Dirección de Registro e Investigación Forense (DRIF) y la Dirección de Atención y

⁹ La Defensoría del Pueblo es la entidad encargada de proteger los derechos de las personas mediante la supervisión del cumplimiento de la administración pública. Consultar en: <https://www.defensoria.gob.pe/>

¹⁰ CEPLAN es una entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, que ejerce la rectoría y orienta a las entidades del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico. Consultar en: <https://www.gob.pe/institucion/ceplan/institucional>

Acompañamiento (DAA).¹¹ Esta última, que es el objeto de análisis de esta investigación, inició sus operaciones en el año 2017 y según el actual protocolo de la DGBPD del MINJUSDH tiene como encargo:

La Dirección de Atención y Acompañamiento tiene como misión garantizar y coordinar las estrategias de acompañamiento psicosocial, apoyo material y logístico con un enfoque diferencial, participativo y con enfoque intercultural. Las acciones del acompañamiento psicosocial, implican la participación de los familiares, las organizaciones y las diferentes instituciones públicas y privadas, permitiendo el restablecimiento o fortalecimiento de las relaciones entre actores, promoviendo en ellos (2021a, p. 12)

El antecedente del trabajo realizado en la DGBPD del MINJUSDH lo podemos encontrar en la Mesa de Atención psicosocial que se constituyó para validar el Consenso Mundial de principios y normas mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsqueda e investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales, documento que dio origen a los Lineamientos para el Acompañamiento Psicosocial a Familiares de Personas Desaparecidas del 2012 del MINSA, la cual a su vez daría paso a crear la Dirección de Salud Mental (Jave, 2018). Luego de ello, la CMAN se hizo cargo de las exhumaciones y entierros mediante su programa de reparaciones simbólicas. Sin embargo, fue con la Ley 30470 que el tema se convierte en política pública y se prioriza el aspecto humanitario.

La principal diferencia y/o aporte a los intentos anteriores es el acercamiento humanitario que tiene esta ley, centrada en aliviar el sufrimiento y la incertidumbre, al brindar respuestas a un proceso doloroso, y superando así el entendimiento de esta problemática sólo desde el aspecto jurídico. En el inciso a) del artículo 2 de la Ley 30470 (Congreso de la República, 2016) se define el enfoque humanitario de la siguiente manera:

(...) atención centrada en el alivio del sufrimiento, la incertidumbre y la necesidad de respuestas de los familiares de las personas desaparecidas. Priorizar el enfoque humanitario significa orientar la búsqueda a la recuperación, identificación, restitución y entierro digno de los restos humanos de las personas desaparecidas de manera que tenga un efecto reparador en las familias, sin que ello signifique alentar o dificultar la determinación de responsabilidades penales (2016).

¹¹ En este punto cabe precisar que tanto el Consejo de Reparaciones (encargado del Registro Único de Víctimas), como la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (encargada de la implementación de las reparaciones administrativas) y la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas pertenecen al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en la actualidad.

Los familiares fueron cobrando protagonismo con sus denuncias, con sus demandas y con su organización a través de los años, hasta la conformación de asociaciones importantes e icónicas como la Asociación Nacional de Familiares de Secuestrados, Detenidos y Desaparecidos del Perú (ANFASEP)¹² fundada en el año 1983, la cual funciona hasta la actualidad. Desde la década de 1980 la presencia de las víctimas fue cobrando fuerza y su lucha ha sido significativa para todos los logros en el campo. Sin embargo, tanto su situación de vulnerabilidad previa como el contexto actual de pandemia, sitúa a los familiares en un escenario complejo, empeorando las condiciones políticas y sociales que los revictimizan al verse ralentizados los procesos de búsqueda de sus familiares desaparecidos, corriendo el riesgo de seguir posponiendo su bienestar emocional.

Acompañamiento psicosocial durante la pandemia

El año 2020 supuso cambios alrededor del mundo a partir de la propagación del Covid-19. Todos los aspectos de nuestras vidas se vieron modificados de distintas maneras en un escenario sin precedentes. Si bien en diferentes momentos de su historia la humanidad atravesó epidemias y cuarentenas, esta vez se daba en un mundo altamente globalizado e interconectado. La declaración de la pandemia en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha supuesto grandes retos para gobiernos, empresas y personas en el día a día. El Perú tuvo que afrontar esta nueva situación desde su precariedad generalizada, así como desde el colapso previo de su sistema de salud. La pandemia develó crudamente vulnerabilidades y precariedades previas. Todo ello generó un reto mayor desde el Estado, a la vez que preocupación respecto a los sujetos en situación de constante vulnerabilidad. A la crisis originada por la pandemia, debemos agregar el estado de incertidumbre y crisis política que atravesaba el país. Más aún, frente a dos eventos significativos en nuestra cultura política que se dieron durante la investigación y son importantes para esta misma: el golpe de Estado ocurrido en noviembre de 2020 y las elecciones presidenciales de 2021, pues además que ambos mantuvieron en zozobra nuestra democracia y el Estado de derecho, tienen relación con lo referido en las entrevistas realizadas al equipo de la DAA.

El 15 de marzo del 2020 el gobierno peruano decretó estado de emergencia, cierre de fronteras y aislamiento social obligatorio (cuarentena) a nivel nacional, el cual se

¹² Consultar en: <https://anfasep.org.pe/>

prolongaría durante meses. Dichas medidas fueron ampliadas en diferentes momentos, pues las autoridades peruanas -al igual que en gran parte del mundo- no dimensionaron las consecuencias de la enfermedad en ese momento. En este escenario, muchos de los impactos fueron inesperados, rápidos y difíciles de procesar. Las reconfiguraciones en el mundo fueron tantas que cada aspecto de estas ha traído consecuencias directas en nuestras vidas. A nivel macro, perjudicando la estabilidad y economía de los países, y a nivel micro, con cambios cotidianos que nos hemos visto obligados a acatar. Al 2022, en una gran cantidad de países, incluido el Perú, algunos protocolos de bioseguridad continúan vigentes, a la vez que se continúa con los planes de vacunación.¹³ Esto último ha permitido la flexibilización de medidas y el retorno a actividades presenciales o mixtas (presencial y remoto).

Contenidos de la tesis

Teniendo en cuenta su contexto de realización y los objetivos que persigue esta investigación, la tesis cuenta con 3 capítulos que enlazan los temas de salud mental, acompañamiento psicosocial y pandemia. El primero presenta el **enfoque teórico** construido, dividido en dos grandes secciones. Una de ellas corresponde al Estado de la cuestión sobre la literatura relacionada al tema de la investigación, deteniéndome especialmente en el derecho a la salud mental en el enfoque de los derechos humanos, el desarrollo de la justicia transicional en el mundo y particularmente en el Perú y el derecho a la salud mental en contextos transicionales. En la segunda parte planteo los conceptos claves para responder las preguntas de la investigación: la normalización de la violencia, las precariedades del Estado, las crisis permanentes, las herramientas familiares y el duelo. Aquí analizo la búsqueda de las personas desaparecidas en el Perú enmarcada en una crisis doble y permanente, a la vez que identifiqué elementos para llevar a cabo un acompañamiento psicosocial integral.

El segundo capítulo explica el **enfoque metodológico** utilizado, el cual está estrechamente relacionado al enfoque teórico y a las condiciones que supuso realizar la investigación durante la pandemia. Se presentan así a los actores principales de la investigación (las servidoras del equipo de la DAA), así como el diseño de una propuesta a partir de la etnografía del Estado al considerarla adecuada para responder a la pregunta de investigación. Desde este enfoque es que se desarrolla un trabajo de campo remoto y presencial a través de entrevistas en profundidad y observación

¹³ El Plan de vacunación en el Perú inició el día 9 de febrero de 2021, en plena segunda ola.

participante. Además, se presentan las discusiones éticas que ha generado este trabajo de investigación, así como las reflexividades involucradas en el contexto particular de un trabajo de campo mixto como respuesta a la crisis sanitaria.

En el tercer capítulo, la tesis se centra en **la reconfiguración del acompañamiento psicosocial a los familiares de desaparecidos desde la DAA debido a la situación de pandemia**. Aquí veremos entonces la forma en que este contexto repercute en el trabajo del Estado en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares mediante la atención psicosocial. Este análisis se construye con información desde las mismas trabajadoras de la Dirección a través de las técnicas usadas y mencionadas anteriormente. Para ello, este último capítulo se divide en dos grandes secciones. La primera identifica y explica los nuevos retos que la pandemia ha supuesto para la DAA: “primeros auxilios psicológicos” en pandemia, el trabajo desde la virtualidad, el balance entre trabajo y vida personal, y el acompañamiento a otras poblaciones vulnerables. La segunda sección analiza la adaptación del acompañamiento psicosocial durante el transcurso de la pandemia, teniendo en cuenta los cambios en las modalidades de trabajo de la DAA, así como el aislamiento y los protocolos que suponen el resguardo por el Covid-19 en las actividades presenciales. Asimismo, se incluye un acápite sobre cómo se vislumbra el acompañamiento psicosocial brindado por el Estado para los próximos años.

Por último, se incluyen las secciones de conclusiones y recomendaciones. Respecto a la primera, se resuelve la interrogante de la investigación mediante la identificación de los retos y las adaptaciones en el trabajo de la DAA durante la pandemia, todo ello enmarcado en una crisis doble y permanente. Se da repaso a cada reto y cómo la DAA fue resolviéndolo. Asimismo, damos cuenta de los cambios sucedidos durante los 2 años que abarcaron la investigación, para vislumbrar el futuro del acompañamiento psicosocial en el Perú, y con miras a un trabajo psicosocial integral, llamando la atención en las dificultades que se pueden agudizar en tiempos de crisis.

En cuanto a las recomendaciones, se proponen 8 para la mejora del trabajo psicosocial con familiares de personas desaparecidas, y otras 5 recomendaciones para el abordaje del derecho a la salud mental como derecho humano en el Perú, pues finalmente este estudio de caso sobre una oficina particular puede brindar luces para trabajar políticas públicas adecuadas en su aplicación. Esto no sólo en contextos transicionales, sino más bien para el abordaje de la salud mental como un derecho humano.

CAPÍTULO I

EL DERECHO A LA SALUD MENTAL EN CONTEXTOS TRANSICIONALES Y LA BÚSQUEDA HUMANITARIA ENMARCADA EN UNA CRISIS DOBLE Y PERMANENTE

El derecho a la salud mental está incluido e inevitablemente relacionado a los derechos económicos, sociales y culturales (también conocidos como DECS) que a toda persona se le debería garantizar. Un recorrido por la reciente historia peruana demuestra que esto no ha sido necesariamente así, especialmente con aquellos ciudadanos en mayor grado de vulnerabilidad. Por otro lado, los países que han atravesado o atraviesan transiciones de un conflicto armado a una democracia, llevan enormes tareas en su haber. Una de estas es la búsqueda humanitaria de las personas desaparecidas durante conflictos armados internos. Si conectamos estas dos situaciones, el problema social se complejiza, sobre todo en una situación de pandemia y crisis políticas constantes.

Para entender cómo el contexto de pandemia repercute en el trabajo del Estado en garantizar la salud mental de los familiares durante el proceso complejo de búsqueda de personas desaparecidas en el Perú, en este primer capítulo se propone una construcción teórica dividida en dos grandes secciones. La primera se encarga de dar cuenta del Estado de la cuestión sobre la literatura relacionada al tema de investigación, mientras la segunda desarrolla los conceptos claves para responder a los objetivos de esta.

1.1. Estado de la cuestión

La investigación se sitúa dentro del enfoque de los derechos humanos, en la revisión del derecho a la salud mental en contextos transicionales, y en específico en el trabajo de la DAA en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de víctimas de desapariciones forzadas durante su proceso de búsqueda. Para dar cuenta de ello, se divide la sección en tres puntos: i) la salud mental en el enfoque de derechos humanos, en el cual se verá el desarrollo que ha tenido este derecho tanto internacionalmente como en el ámbito nacional; ii) el desarrollo de la justicia transicional, cómo surge dicho concepto, los aspectos que abarca y su aplicación en el derecho internacional; y iii) el derecho a la salud mental en contextos transicionales, el cual relaciona los dos primeros puntos, viendo el desarrollo de este derecho en los familiares de personas desaparecidas en una sociedad postconflicto.

A partir de estos puntos se profundiza sobre el derecho a la salud mental en el marco de los derechos humanos, debido a la poca atención brindada al sector en el país, sumado a las dificultades que planteó la pandemia y a las preocupaciones que se hicieron evidentes con ella, y que desde los actores de la investigación se comprenden las experiencias y situaciones retadoras que afrontan previamente y durante la pandemia. Así, enmarcar la investigación tanto en el contexto transicional como pandémico es importante debido a la situación de mayor vulnerabilidad en que se encuentran las víctimas del conflicto armado en la actualidad.

i) La salud mental en el enfoque de derechos humanos en el Perú

Uno de los ejes de la presente investigación gira en torno al derecho a la salud mental como derecho fundamental, enmarcado en el enfoque de los derechos humanos. Veremos así cómo se configura la salud mental como un derecho humano desde la legislación nacional e internacional. Si bien en ambas hay un avance jurídico, es importante además considerar la problemática de la salud mental en un ámbito interdisciplinario, lo cual dialoga también con la propuesta de la DAA en su trabajo psicosocial con los familiares de víctimas de desapariciones forzadas. La inclusión de la salud mental en la agenda pública de los países ha sido paulatina, pues durante mucho tiempo todo lo relacionado con salud o trastornos mentales era estigmatizado. Aún hoy, sigue cargando con un fuerte estigma en la sociedad, complejizándose si consideramos a los sujetos a quienes van dirigidos los servicios de salud mental durante estos procesos transicionales. Por esto, es necesario ver el desarrollo que ha tenido este derecho internacionalmente y también en el ordenamiento jurídico interno.

El derecho a la salud, que incluye la salud mental, es uno de los derechos consignados en La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, así como en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DECS) adoptado en 1966 con entrada en rigor en 1976. Desde entonces la mención de la salud física y mental de las personas está presente en muchos documentos de la legislación internacional. Sin embargo, es necesario hacer la precisión que la legislación sobre salud mental no sólo se ocupa de la atención y tratamiento de los pacientes, sino que como señala la Organización Mundial de la Salud, esta legislación:

Proporciona un marco legal para tratar temas complejos relativos a la salud mental como el acceso a los cuidados médicos, la rehabilitación, la post-cura,

la integración total de las personas con trastornos mentales en la comunidad y la promoción de la salud mental en otros sectores de la sociedad (2005, p. 12)

La salud mental no sólo se relaciona con temas concernientes a pacientes psiquiátricos o personas con trastornos mentales, sino que es un reto para la sociedad en general, lo cual justamente responde a la visión de salud extendida en la actualidad: no como ausencia de enfermedad sino como estado de bienestar holístico.

La investigación tiene en cuenta los 4 componentes que abarca el derecho a la salud (incluida la mental), consignados en la Observación General N° 14 del Comité de Derechos Económicas, Sociales y Culturales de la ONU (2000): i) la disponibilidad, en tanto número suficiente de establecimientos, bienes y servicios; ii) la accesibilidad, en tanto que los establecimientos, bienes y servicios cumplan con las dimensiones de no discriminación, de accesibilidad física, de accesibilidad económica y de acceso a la información; iii) la aceptabilidad, en tanto que los establecimientos, bienes y servicios respeten la ética médica y sean culturalmente apropiados; y iv) la calidad, en tanto que los establecimientos, bienes y servicios sean apropiados desde la ciencia y la medicina y sean de buena calidad.

Junto con la visión holística de salud, la OMS también sostiene que la salud mental es el estado de bienestar que permite a la persona desarrollar su potencial, enfrentarse a las dificultades cotidianas, trabajar productiva y fructíferamente y contribuir con su comunidad (como se citó en *World Health Organization*, 2007, p. 1). Esta visión se condice con el entendimiento de lo psicosocial que maneja el CICR (2020) y el MINJUSDH (2020), en el cual se enfatiza que las personas puedan recuperar la autonomía y el control de sus vidas e historias. Además de ello, es importante lo que señala Rondón a raíz de la revisión del “Estudio Epidemiológico en salud mental en la sierra peruana 2003” del Instituto Especializado de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”, cuando hace referencia a una relación entre violencia política y enfermedades mentales:

A su vez la exposición a la violencia es un factor de riesgo para enfermedades mentales: casi el 50% de la población ayacuchana, sometida a la violencia política, tiene riesgo de presentar enfermedades mentales, tales como la depresión o el trastorno de estrés postraumáticos. Esto se traduce en mayores tasas de abuso de alcohol y de violencia callejera y doméstica, que impiden que las familias y las comunidades se reorganicen una vez cesado el conflicto armado (2006, p. 1)

Esta cita sólo es una muestra de que ser víctima del conflicto armado en nuestro país - además del estigma que conlleva- coloca a la persona en un grado mayor de

vulnerabilidad, aún muchos años después de finalizado el conflicto. Por otro lado, en el Perú es importante señalar la Ley de la Salud Mental N° 30947, aprobada en mayo de 2019, pues en ella se reconoce la necesidad de un enfoque familiar y comunitario para el abordaje de la problemática de la salud mental en el país. Brindarle relevancia al aspecto no sólo individual, sino también familiar y comunitario es clave al abordar temas de salud mental. Para el trabajo psicosocial con los familiares de desaparecidos, estas pautas de atención son esenciales. Este abordaje también se recoge en el PNBPD (MINJUSDH, 2016; 2021c) y en la Directiva para Normar el Proceso de Búsqueda de las Personas Desaparecidas con Enfoque Humanitario (Directiva N°001-2017-JUS/VMDHAJ-DGBPD) del MINJUSDH, que guía el trabajo en la DAA. En el punto 6.1.8. se señala la necesidad de que el acompañamiento psicosocial se lleve a cabo en tres frentes complementarios: a nivel comunitario, a nivel familiar y a nivel individual. Estos se pondrán en práctica de acuerdo al requerimiento de cada situación y momento. En dicha directiva se explica cada uno de estos abordajes de la siguiente manera:

- a) El acompañamiento a nivel comunitario contribuirá a fortalecer las redes de apoyo existentes en la comunidad (grupos de madres, comunidades religiosas, etc.), lo cual puede involucrar asesoría en temas legales, talleres para comprender mejor el proceso de búsqueda, talleres de memoria y otras actividades.
- b) El acompañamiento a nivel familiar teniendo en cuenta las necesidades particulares del grupo familiar.
- c) El acompañamiento a nivel individual se brindará a las personas que requieran una atención particular, porque tienen necesidades especiales o porque se ven particularmente afectadas en un momento determinado. (2017, p. 7)

El derecho a la salud mental como cosa holística se inscribe de esta forma en el acompañamiento psicosocial en el Perú. Tanto en la Ley 30470 de Búsqueda de Personas Desaparecidas durante el período de violencia 1980-2000, como en sus documentos de trabajo, está presente este abordaje del acompañamiento psicosocial. El enfoque integral en el acompañamiento psicosocial en torno al aspecto comunitario e interdisciplinar es indispensable, en todo momento, pero más aún en tiempos de crisis.

ii) Desarrollo de la justicia transicional

El campo de la justicia transicional ha sido abordado históricamente desde ámbitos de acción multidisciplinarios. Es un campo que se ha venido enriqueciendo desde distintas áreas como las ciencias sociales, las humanidades y el derecho. A raíz de las dictaduras militares y los conflictos armados internos en la región latinoamericana, este campo ha cobrado especial relevancia por la necesidad de restaurar estados democráticos. Sin embargo, cabe precisar que la justicia transicional ha supuesto un proceso complejo que sigue evolucionando, tanto desde la academia como desde su aplicabilidad en el ámbito político.

La justicia transicional tiene como objetivo principal lograr justicia para las víctimas de conflictos armados en sociedades que se encuentran en transición desde la violencia a la paz. Para ello, ofrece a los Estados la formulación de diferentes medidas, generalmente divididas en cuatro aspectos: la justicia penal (juicios a los perpetradores), las reparaciones administrativas brindadas por los Estados, la instauración de comisiones de la verdad (derecho a la verdad) y las garantías de no repetición (reformas institucionales). Cada Estado aplica las medidas que considere necesarias o más factibles, teniendo en cuenta sus propios contextos. Estas no son aplicadas siempre de la misma manera ni sus combinaciones ofrecen fórmulas instantáneas de resolución.

En ese sentido, es preciso tener en cuenta que estas medidas pensadas para fomentar procesos exitosos de transición o reconciliación algunas veces terminan dificultándolo. Al ser la justicia transicional un campo, alrededor de ella se tejen constantemente relaciones de poder entre los actores involucrados, ya sean Estado o sociedad civil, lo cual repercute también en los retos a los que se enfrentan.

Las primeras acciones concretas referidas a medidas de justicia transicional pueden ubicarse en la etapa posterior a la Segunda Guerra Mundial, cuando empezaron los juicios de Núremberg (1945-1946) y Tokio (1946-1948) a los perpetradores de los crímenes de guerra. Estos juicios fueron llevados a cabo por los “vencedores” de la guerra, por lo que hay que tener en cuenta el juego de poder existente. Aun así, suponen un reconocimiento de derechos que en adelante tendrían formas específicas de defensa, mediante instrumentos internacionales. Como señala Teitel (2003), dicha forma de justicia respondía a un modelo retributivo. En su propuesta de genealogía de la justicia transicional, Teitel llama segunda etapa al momento donde este modelo retributivo no basta, poniendo la atención en uno más restaurativo. Se comenzó a poner en duda que los juicios sean la única medida de alivio a las víctimas. En los

años 80 ya empezaban a cobrar relevancia, por ejemplo, las comisiones de la verdad. Iniciaba así el debate sobre si debía perseguirse la verdad o la justicia. El mecanismo de búsqueda de personas desaparecidas puede abarcar ambos aspectos, en el sentido que busca conocer la verdad sobre lo ocurrido con las personas desaparecidas, a la vez que se busca justicia para los familiares en un ámbito diferente al jurídico.

Resulta igualmente útil la propuesta de Ibáñez Najar (2014), para quien los mecanismos de la justicia transicional se pueden dividir en 3 tipos: mecanismos judiciales (juicios), mecanismos administrativos-institucionales (amnistías, reformas institucionales, programas de reparaciones, entre otros) y mecanismos no judiciales o extrajudiciales (iniciativas de memoria y verdad, comisiones de la verdad). Ibáñez hace una distinción diferente a Teitel; sin embargo, se podría sostener que el mecanismo de búsqueda de personas desaparecidas puede abarcar lo administrativo-institucional y lo extrajudicial. Lo importante es dar cuenta que estas medidas son siempre interdependientes. Al buscar el mismo fin de aliviar a las víctimas, todas tendrán puntos de encuentro.

En el Perú, el desarrollo e importancia de la justicia transicional está vinculado con la tarea realizada por la CVR y sus recomendaciones brindadas en su Informe Final del año 2003. La CVR, como mecanismo relacionado a la búsqueda de la verdad, constituyó un primer esfuerzo, así como un hito importante para dar cuenta de lo sucedido y ofrecer rutas para el período de transición que debía afrontarse como sociedad en ese momento.

En procesos transicionales tan complejos como el peruano, se hizo necesario que las reparaciones tengan un carácter administrativo, pues en el ámbito judicial éstas no llegarían a la mayoría de las víctimas. El gran número de víctimas y las dificultades y barreras de los procesos judiciales (altos costos, tiempos prolongados, medios probatorios insuficientes, recargas laborales en el sistema judicial, falta de enfoque de derechos humanos y de género en el mismo ámbito, leyes de amnistía, falta de protección a operadores jurídicos, a víctimas o a testigos, reformas judiciales pendientes, altos índices de corrupción, barreras geográficas, culturales, económicas y sociales) hacen de las reparaciones administrativas una alternativa más dinámica y realista, pues además tienen la posibilidad de transmitir el mensaje de un Estado cercano a las víctimas. La importancia de esto último radica en que fue el Estado uno de los responsables directos de los crímenes cometidos y que no supo garantizar los

derechos básicos para sus ciudadanos. El mecanismo de búsqueda de personas desaparecidas abarca varias de las medidas de justicia transicional mencionadas, a su vez que se convierte en una respuesta directa a las limitaciones del ámbito penal que ponía el foco en sancionar a los perpetradores, más no en aliviar el dolor de las víctimas. Es así que la relevancia y novedad de la Ley 30470 de Búsqueda de Personas Desaparecidas durante el período de violencia 1980-2000 y sus normas vinculadas radica en su enfoque humanitario, dirigido a aliviar el sufrimiento y la incertidumbre, así como a obtener respuestas.

Para Correa (2011), uno de los varios elementos diferenciadores entre la reparación en el ámbito judicial y la reparación en el ámbito administrativo es que en el primero, con frecuencia, la indemnización del monto es elevado (por intentar ser equivalente al daño acreditado), y en ocasiones es acompañado por medidas simbólicas. En cambio, en el ámbito administrativo, los montos son reducidos pues no intentan ser equivalentes al daño, y más bien son complementados con otras medidas materiales y simbólicas. El mecanismo de búsqueda de personas desaparecidas está alejado del objetivo que se busca en la justicia penal, y más cercano a las medidas materiales (la restitución de restos, la identificación de los lugares de entierro) y simbólicas (el alivio del sufrimiento, la ritualidad). Estos mecanismos en el Perú fueron implementándose lentamente por los gobiernos sucesivos al CAI; sin embargo, aún contando con una política pública para la búsqueda de personas desaparecidas mediante la Ley 30470 y el PNBPD, esto no equivale a que como sociedad la transición haya supuesto una política de memoria.

Asimismo, es importante ver la manera cómo se ha afrontado la problemática de las desapariciones forzadas enmarcadas en conflictos armados internos en la región y particularmente, en el Perú. Es importante señalar instrumentos internacionales, pues estos configuran antecedentes y sustentos importantes para la Ley 30470. A nivel internacional, el primer instrumento relacionado a las desapariciones es la Declaración sobre la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas de 1992, y luego la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzadas de Personas de 1994, que el Estado peruano ratificó en febrero de 2002.

En julio de 1998, en la aprobación del Estatuto de Roma, se incorporó el concepto de desaparición forzada como crimen de lesa humanidad. A nivel de Naciones Unidas, como señala Jave (2018), tenemos la Convención para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, adoptada en diciembre de 2006 y

puesta en vigor en diciembre de 2010. En cuanto a este concepto de desaparición forzada, los mecanismos mencionados guardan ciertas precisiones respecto a la naturaleza del autor del crimen, si debe ser el Estado, elementos con su aquiescencia o si podrían ser terceros. Al respecto, en la Ley 30470, de Búsqueda de Personas Desaparecidas que se promulgó en nuestro país, el concepto de una persona víctima de desaparición forzada es: "(...) toda persona cuyo paradero es desconocido por sus familiares o sobre la que no se tiene certeza legal de su ubicación, a consecuencia del período de violencia 1980-2000" (Congreso de la República, 2016). En ese sentido, es un concepto amplio, que no se define por el autor del delito sino por la condición misma de la persona y su sufrimiento. Es esta ley la que permite el funcionamiento de la DGBPD y de la DAA.

El proceso transicional en el Perú es uno inacabado y vigente, por lo que se dificulta o imposibilita el cierre para los familiares de víctimas de desapariciones forzadas. Por un lado, permitió retomar algunas instancias democráticas -aunque con limitaciones que desarrollaré en el marco teórico- pero no caló en gran parte de la población (tanto víctimas como no víctimas). Ello invita a pensar en las consecuencias del modo en que afrontamos las medidas transicionales en el Perú y la manera en que éstas han coadyudado o no a entender lo sucedido y reconocernos como compatriotas.

iii) El derecho a la salud mental en contextos transicionales

Como señala el Comité Internacional de la Cruz Roja - CICR (2016), el PNBPD al 2030 (MINJUSDH, 2021c) y la Ley 30470 de búsqueda de personas desaparecidas en el Perú, la principal consecuencia de la problemática de las desapariciones forzadas es la incertidumbre generada a raíz del desconocimiento del paradero de la víctima. Los familiares de los desaparecidos viven en un limbo emocional debido a la incertidumbre de no saber si la víctima está viva o muerta. Este hecho paraliza la vida de quienes buscan. El delito de desaparición forzada es una afectación que se mantiene en el tiempo, convirtiéndose en un delito constante, de igual manera que se mantiene el sufrimiento. En el caso peruano, en muchos casos, han transcurrido más de 30 años y las familias siguen sin respuestas sobre lo ocurrido con las víctimas.

En ese sentido, Pauline Bossa y Donna Carnes (1999) han llamado "pérdidas ambiguas" a lo vivido por los familiares de las personas desaparecidas. Se trata de aquellas pérdidas rodeadas de duda, que deterioran las relaciones y aumentan el conflicto familiar (como se citó en CICR, 2016, p. 9). Las consecuencias de la

desaparición del ser querido atraviesan también aspectos económicos, jurídicos/administrativos, psicológicos y psicosociales, pues “(...) cada desaparición genera vacíos, necesidades, vulnerabilidades, preguntas y riesgos, y conlleva un mensaje de inseguridad, fragilidad, ausencia de garantías de vida. Las consecuencias se presentan tanto individual, familiar, comunitaria y socialmente” (CICR, 2016, p. 11). Evidentemente, esto no es exclusivo de un país en particular, pero como muestra, en un estudio realizado con familiares de personas desaparecidas en Colombia, el equipo del CICR determinó que los principales impactos y cambios generados en la familia a raíz de la desaparición de uno o más de sus miembros, son de carácter psicológico y psicosocial. Además, se concluyó que la necesidad más urgente en los entrevistados era saber qué pasó con sus seres queridos (CICR, 2016).

La importancia de atender la salud mental de los familiares de personas desaparecidas en conflictos armados encuentra dos grandes dificultades: i) poder garantizar el derecho a la salud mental como derecho fundamental en sus aspectos individuales, familiares y comunitarios, y ii) superar la visión de una justicia transicional retributiva, centrada en el castigo al perpetrador, a una justicia transicional restaurativa, centrada más bien en reparar el daño. Además de ello, en esta investigación, la problemática se enmarca en un contexto difícil, pues no sólo se da en un tiempo transicional sino también en uno de crisis política, económica y sanitaria.

Es en este punto que esta investigación encuentra su motivación y plantea sus objetivos, a la vez que su procedimiento o método. Analizar cómo el contexto de la pandemia repercute en el trabajo de la DAA en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares se vuelve una tarea urgente pues si bien tal derecho está reconocido en diversos instrumentos, en la práctica no es accesible para todos. Para analizar las dificultades previas del acompañamiento psicosocial y la continuidad o consecuencias de estas en este contexto particular de pandemia, nos enfocamos en cómo se trabajan dichos aspectos desde el mismo Estado.

En ese sentido, es preciso señalar la importancia del enfoque humanitario en la Ley 30470, bajo la cual opera la DAA. Primero, podemos identificar la relación entre el derecho a la salud mental en familiares de personas desaparecidas y el derecho a la verdad. Si bien este último tiene un aspecto colectivo al revelar hechos acontecidos al conjunto de la sociedad, tiene evidentemente un efecto directo en las víctimas, en este caso concreto, en los familiares de los desaparecidos. La creación de la CVR supuso un gran paso en el reconocimiento al derecho a la verdad. Sin embargo, recién con la

Ley 30470 y su enfoque humanitario, este derecho a la verdad repercute directamente para aliviar el sufrimiento de las víctimas, aún más constituyéndose como política pública en la agenda nacional. Desde la CVR se intentaba despertar y mantener la consciencia colectiva de lo ocurrido dando a conocer las causas y consecuencias del CAI. Con la Ley 30470, el derecho a la verdad toma otro camino necesario y urgente: dar respuestas a los involucrados directos.

En el documento de “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones” de la Resolución aprobada por la Asamblea General de la ONU el 16 de diciembre 2005, para una reparación plena y efectiva, una de las medidas de satisfacción que se señala en el punto 22c indica lo siguiente:

La Búsqueda de las personas desaparecidas, de las identidades de los niños secuestrados y de los cadáveres de las personas asesinadas, y la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad (2005, p. 11)

Vemos así la manera en que se interrelacionan los derechos a la verdad, a la reparación y a la salud mental. Lo mencionado cobra especial relevancia en un escenario donde la justicia penal no se ha reflejado en investigaciones eficaces e imparciales que garanticen el bienestar de las víctimas. Las dificultades y barreras de los procesos judiciales hacen de las reparaciones una alternativa urgente y necesaria. No sólo las reparaciones administrativas, sino también las medidas de satisfacción. En este caso, la búsqueda de respuestas frente a lo ocurrido como forma de aliviar el dolor.

1.2. Marco teórico

En esta segunda sección se desarrolla la construcción teórica de los conceptos fundamentales para abordar los objetivos de la investigación. Primero, lo que entiendo por una crisis doble y permanente en la cual nos encontramos como país, a manera de explicación histórica y sociológica de la normalización de un estado convulso que no permite un verdadero diálogo entre diferentes posturas en relación al pasado violento. Luego de ello, se explicará lo que se entiende por un acompañamiento psicosocial integral, compuesto por varios elementos que serán desarrollados en detalle.

i) La búsqueda enmarcada en una crisis doble y permanente

Muchos de los problemas que el país enfrenta en la actualidad responden a cómo se ha entendido la idea de construcción de una nación¹⁴ y del trauma colectivo que vivimos como país desde los inicios de la República. Analizar los eventos de las últimas décadas nos puede brindar indicios de cómo hemos llegado a situaciones donde no existe diálogo entre peruanos, y para el propósito de esta investigación, de poder entender los retos que la DAA enfrenta actualmente en el proceso de justicia transicional durante la pandemia. Se ha normalizado el estado de crisis en que nos encontramos y es en dicho estado que los mecanismos de justicia transicional se han asentado. El programa de búsqueda de personas desaparecidas no es ajeno a ello.

Los familiares de víctimas desaparecidas son personas que se encuentran en un alto estado de vulnerabilidad. El conflicto armado interno afectó en su gran mayoría a personas cuyos derechos básicos ya se encontraban vulnerados con anterioridad debido a sus condiciones socioeconómicas, de género y/o étnicas. Esto las coloca reiteradamente en situaciones victimizantes. Históricamente, el Estado les ha dado la espalda y los logros conseguidos han sido impulsados en gran medida por las mismas organizaciones de víctimas del conflicto armado interno (Rivera 2010; MINJUSDH 2021c). Ante estas situaciones, varios familiares han buscado organizarse como respuesta estratégica, definiendo sus demandas y tejiendo sus propias redes, tanto entre ellos como con organizaciones de la sociedad civil, organismos de derechos humanos, y en menor medida, con el Estado. Desde el Estado peruano, los temas relacionados al CAI no han sido una prioridad, y muchas veces las discusiones alrededor de este están cargadas de estigmas sobre sus diferentes actores. Para esta investigación, son relevantes dos situaciones relacionadas directamente a la vulnerabilidad de las víctimas del conflicto armado: i) el estigma al cual se enfrentan las víctimas, y ii) la ausencia y/o desidia del Estado.

Sobre el primer punto, el estigma que conlleva una persona por ser víctima del CAI es un reto que el Estado debe asumir para considerarlos ciudadanos plenos. Desde el Estado, para efectos de las reparaciones administrativas, en el artículo 3 de la Ley N° 28592 del PIR (Congreso de la República, 2005), se define a una víctima de la

¹⁴ En la idea de nación como la entendía Anderson: "(...) una comunidad política imaginada como inherentemente limitada y soberana", acentuando el aspecto de comunidad pues a pesar de la desigualdad y explotación, se concibe como un compañerismo profundo, y de imaginada porque, aunque no conozcamos nunca a la mayoría de compatriotas tenemos en mente la imagen de comunión (1993, pp. 23-25).

siguiente manera:

Para efecto de la presente Ley son consideradas víctimas las personas o grupos de personas que hayan sufrido actos u omisiones que violan normas de los Derechos Humanos, tales como desaparición forzada, secuestro, ejecución extrajudicial, asesinato, desplazamiento forzoso, detención arbitraria, reclutamiento forzado, tortura, violación sexual o muerte, así como a los familiares de las personas muertas y desaparecidas durante el período comprendido en el artículo 1° de la presente Ley (2005)¹⁵

Desde las organizaciones de víctimas, la definición misma les brinda una agencia frente al Estado que han ido construyendo y que les permite posicionarse políticamente.¹⁶ Desde la ciudadanía no involucrada regularmente en temas transicionales, existe un gran desconocimiento del CAI y de la definición de víctima, lo cual responde a la falta de una política de memoria y a la consiguiente y fácil estigmatización.

Para Goffman (2006), el estigma hace referencia a un atributo profundamente desacreditador, al ver al otro diferente como ser no puro y contaminado. Lo interesante de su propuesta es lo que señala como “contactos mixtos”, que refieren a situaciones sociales en las que estigmatizados y a quienes la sociedad “oficial” define como “normales” se encuentran. En tales situaciones aparecen en los conflictos. Una mayor tarea la tiene el estigmatizado, quien debe realizar un mayor esfuerzo de adaptación, en medio de una fuerte inseguridad proveniente, no de fuentes misteriosas, sino de la realidad, de la expectativa de cómo los “normales” van a identificarlo y recibirlo (Goffman, 2006). Es en este encuentro desigual con un otro diferente a lo que se reconoce como “normal” u “oficial” que se activa el estigma. De esta manera, los estigmas se convierten en obstáculos intersubjetivos que no permiten una confrontación crítica con el pasado reciente. Además, al tener los estigmas orígenes profundamente emocionales, implican reacciones viscerales y emotivas frente al estigmatizado. Por ello la importancia de una política de memoria, que incluya una verdad analítica, pero también una educación sentimental, la cual no se fundamenta racionalmente en acciones morales, sino en leer historias y testimonios de otros

¹⁵ Esta definición bastante práctica es similar a la de la DGBPD pues se centra en la condición de la persona en tanto su afectación, como ya se ha señalado. Sin embargo, en el artículo 4 de la Ley N° 28592 del PIR, la definición de víctima supone la exclusión de los perpetradores. Dicha exclusión no aplica para el programa de búsqueda de personas desaparecidas, regido por principios humanitarios, por la Ley 30470 del 2016. Asimismo, cabe señalar que la definición de víctima y también la de “víctima perpetradora” es muy compleja y supera esta investigación.

¹⁶ Es importante señalar que la definición de víctima no es estática ni la única identidad de aquellos que la portan.

grupos humanos, de los estigmatizados (Rorty, 1993). La guerra anula cualquier tipo de sentimiento, el sentido de la justicia transicional también debe apuntalar a resarcirlos.

Si durante los años que duró el conflicto armado el país estaba polarizado y se tendía a señalar gratuitamente como terroristas a gente que respondía a ciertas características, ahora el estigma sigue funcionando de manera subrepticia. Se sigue señalando al diferente con una fuerte connotación negativa en diferentes contextos de violencia, lo cual no permite el diálogo intercultural, anulando al otro estigmatizado. En muchos casos, durante el CAI, las víctimas del Estado fueron consideradas cómplices o miembros de grupos terroristas. Esto sucedía en muchas ocasiones sin pruebas, debido a la respuesta militarizada del Estado que devino en Fuerzas Armadas que intentaron resolver rápido el conflicto y no estaban preparadas para afrontar, ni pudieron o quisieron distinguir adecuadamente a un enemigo como integrante del PCP-SL, activando el estigma con muchas de las víctimas.

El estigma no cesó luego de concluido el CAI, sino que estuvo soterrado en los discursos públicos, haciéndose más evidente en contextos de alto grado de inestabilidad política. Así, identificamos dos escenarios críticos sucedidos en el marco de esta investigación: el golpe de Estado de noviembre de 2020 y las elecciones presidenciales de junio de 2021, en los que hay una constante deslegitimación del discurso de aquel oponente político que simpatice con ideas progresistas insinuando una relación con grupos terroristas. Esto refuerza la vigencia del estigma sobre la víctima como potencial sospechoso.

El golpe de Estado ocurrido en noviembre de 2020 en Perú hace referencia al contexto en que el Congreso de la República declaró la vacancia del entonces presidente Martín Vizcarra por motivo de incapacidad moral debido a supuestos vínculos de corrupción. Dicha vacancia, dada en plena crisis sanitaria y de manera inconstitucional, derivó en diversas protestas a nivel nacional que tuvieron como saldo dos fallecidos, varios heridos y la renuncia de varias autoridades. Las víctimas de lo ocurrido en este escenario fueron estigmatizadas por parte de la sociedad. Fue un panorama de irrespeto a los derechos humanos y a la libertad de expresión, junto a la identificación de los poderes políticos y económicos que impulsaron el golpe. Varios de estos factores se ven repetidos en el segundo escenario planteado: las elecciones presidenciales de 2021. Allí nos topamos una vez más con la inestabilidad política que mantiene en estado de zozobra nuestra frágil democracia. Las elecciones del 2021,

donde estuvieron enfrentados en segunda vuelta el candidato Pedro Castillo del partido Perú Libre y la candidata Keiko Fujimori del partido Fuerza Popular, volvieron a demostrar la polarización de la sociedad peruana, así como un voto diferenciado entre el campo y la ciudad. Durante la campaña presidencial y posterior a ella, los poderes económicos y políticos más importantes del país dieron su apoyo a Keiko Fujimori, quien, a pesar de verse derrotada, hizo un llamado a un fraude electoral sin presentar pruebas. A la par, parte de la sociedad civil que le dio su apoyo también extendió la práctica del terruqueo con los votantes de Pedro Castillo.

Como señala Pighi (2021), el problema con el “terruqueo” es que contribuye a la polarización e intolerancia a la par que suprime el debate de ideas y la pluralidad, condiciones claves para la democracia. Al invalidar y hasta deshumanizar al otro – justificando su eliminación- no hay posibilidad alguna de diálogo, por lo que en ese sentido no hay espacios para siquiera hablar sobre lo ocurrido durante el conflicto armado interno. Esto lleva a pensar en el papel que cumplen los mecanismos de justicia transicional implementados en el país. El poco éxito de nuestro proceso de justicia transicional en las últimas décadas ha dado cabida a que desde la sociedad civil o desde actores institucionales como las Fuerzas Armadas se justifique o niegue la violencia sobre los crímenes ocurridos durante el CAI (“el conflicto nunca existió”). Ninguna les brinda espacio a las víctimas. Más bien desde las Fuerzas Armadas se fue forjando una memoria de los vencedores (léase, héroes de la pacificación), que enaltece su labor pacificadora y legitima sus acciones durante los años del conflicto. A su vez, no reconoce que los crímenes cometidos fueron parte de una política antsubversiva del Estado, sino que individualiza a los responsables de los mismos, explicándolos como parte de decisiones y actos personales. Discursos de este tipo no contribuyen a reflexionar sobre el pasado reciente y generan impunidad. Luego de más de 20 años de finalizado el conflicto, no existe una memoria colectiva y crítica que permita entender nuestro pasado violento.

Ilizarbe (2013) señala que la CVR produjo dos dimensiones de verdad que eran fundamentales para el proceso de reconciliación: una más descriptiva que corresponde a hechos, circunstancias y consecuencias de los daños, asociada a la idea de justicia retributiva y restaurativa, y una verdad más bien explicativa, que responde más al análisis del conflicto como un hecho sociopolítico con causas y consecuencias en la sociedad. Es la falta de esta última dimensión lo que no ha permitido elaborar una narrativa conjunta que permita incluir voces diferentes como igualmente relevantes. Ilizarbe afirma:

Esa verdad colectiva aún es objeto de pugna en el Perú, y su significado no ha sido todavía fijado, pues tanto los distintos actores participantes de la guerra como los herederos de ese tiempo reivindican sentidos distintos y confrontantes que no pueden hasta hoy desarrollar sentidos mínimos comunes. A esas discrepancias, muchas veces públicas, subyacen significados diferentes de justicia, y también visiones y recuentos distintos de lo que fue la guerra (2013, párr. 11)

Por un lado, tenemos que la dimensión señalada como descriptiva ha tenido avances importantes con las medidas de justicia transicional implementadas en las últimas décadas. Al estar más relacionadas a las políticas públicas y al sentido de justicia retributiva y restaurativa, esta dimensión está vinculada más directamente con las víctimas del proceso. Sin embargo, las pugnas que se generan al no trabajar la dimensión explicativa de la verdad afectan los avances de la primera dimensión. Es decir, el no haber construido una narrativa colectiva, o siquiera consensos mínimos sobre lo ocurrido, y más bien el que se haya generado confrontación no permite reconocer el proceso de violencia ni a sus víctimas y mucho menos la necesidad de justicia. Esto es importante pues en la actualidad las políticas públicas sobre justicia transicional se siguen implementando, pero en una sociedad que no se piensa siquiera como sociedad postconflicto. Tenemos así un PNBPD en un contexto en el cual se avivan discursos que siguen victimizando a los afectados del conflicto y reafirman los estigmas.

Asimismo, como se señaló, otra de las situaciones relacionadas directamente con la mayor vulnerabilidad de las víctimas es la ausencia, desidia, ineficiencia y/o precariedad del Estado. La vulnerabilidad de los sectores marginados se incrementa debido al ejercicio de un modelo económico que no ha logrado satisfacer las necesidades de los ciudadanos. El modelo neoliberal reforzado desde la década del 90, y apoyado en la constitución instalada por el gobierno de Alberto Fujimori en 1993, permitió un crecimiento económico a nivel macro, el cual descuida el acceso a derechos básicos, además que celebra y entiende un progreso o desarrollo sólo económico.

La falacia de esta posición economicista del desarrollo es que al considerar al desarrollo sólo en dicha esfera se postergan o invisibilizan las demás áreas y con ello se normalizan o justifican las desigualdades estructurales. Justamente las carencias que evidenció la pandemia dieron cuenta de que el crecimiento económico de los últimos 30 años en el Perú era una mera apariencia, pues las cifras de este crecimiento no eran reflejadas en mejoras para gran parte de la población. Por ello es

necesario un enfoque más acorde con el de Amartya Sen (2000), quien consideraba el desarrollo como un proceso de expansión de las libertades que tenemos las personas. Dicha expansión de libertades como fin, pero también como medio del desarrollo. Esta perspectiva integral de desarrollo no puede ser sostenida por un sistema o forma de gobierno que ha promovido e incorporado la corrupción de manera sistemática, soportada por redes y alianzas empresariales y políticas.

No es gratuito que 6 de los 8 presidentes que tuvo el país durante los últimos 30 años¹⁷ estén inmersos en escándalos por corrupción. En primer lugar, Alberto Fujimori (2 mandatos entre 1990 y 2000) cumple 25 años de condena por los delitos de usurpación de funciones, crímenes de lesa humanidad y malversación de fondos públicos. Le siguen Alan García (mandatos de 1985 a 1990 y de 2006 a 2011), quien se suicidó en abril de 2019 antes que lo arrestaran por acusaciones de corrupción por vínculos con Odebrecht, y Alejandro Toledo (mandato de 2001 a 2006), quien fugó a Estados Unidos en enero de 2017 frente a la solicitud de prisión preventiva durante las investigaciones de Odebrecht. En julio de 2019 fue arrestado en EE. UU; sin embargo, en marzo de 2020 lo liberaron bajo fianza por considerar bajo riesgo de escape debido a la pandemia. Actualmente es pedido en extradición por el Estado Peruano. Por su parte, Ollanta Humala (mandato de 2011 a 2016), cumplió 9 meses de prisión preventiva junto a su esposa Nadine Heredia. Actualmente en libertad, está siendo investigado por presuntos sobornos que habría recibido de Odebrecht en tiempos de campaña electoral, e incluso postuló en las últimas elecciones presidenciales del 2021. Prosigue Pedro Pablo Kuczynski (mandato de 2016 a 2018), quien renunció a la presidencia ante el escándalo por presuntos favores en medio de un segundo proceso de vacancia. Actualmente cumple arresto domiciliario por lavado de activos, acusado de recibir coimas de Odebrecht en su época como primer ministro del gobierno de Alejandro Toledo en el año 2006. Martín Vizcarra (mandato de 2018 a 2020), destituido por el Congreso de la República en plena pandemia por presuntos actos de corrupción en su época como gobernador de la región Moquegua (Suarez, 2020). Finalmente, el ex presidente Pedro Castillo (mandato de 2021 a 2022) está siendo investigado por el Ministerio Público por los presuntos delitos de organización criminal, tráfico de influencias y colusión agravada (Ministerio Público Fiscalía de la Nación, 2022), además que fue detenido preliminarmente por su golpe de Estado al intentar disolver el Congreso en diciembre de 2022. Todos ellos por casos de corrupción, pero

¹⁷ Las excepciones son Valentín Paniagua y Francisco Sagasti, justamente presidentes de transiciones. El primero de la transición post conflicto armado interno, el segundo de la transición que supuso la crisis política por el golpe de Estado de noviembre de 2020.

Alberto Fujimori, además, por crímenes de lesa humanidad durante el CAI.¹⁸

En gran parte, además del desconocimiento y nula preparación de las Fuerzas Armadas para afrontar al elemento terrorista, los crímenes de Estado durante el CAI fueron posibles por el sistema de corrupción instaurado en los poderes del Estado y que permitió la impunidad. Un ejemplo de ello son las leyes de amnistía (Ley 26479 y Ley 26492 emitidas en junio de 1995) que pretendían proteger a todo aquel que haya cometido crímenes contra los derechos humanos, lo cual obstaculizó la justicia penal. Dichas leyes fueron derogadas gracias a la sentencia emblemática de la CIDH del 14 de marzo de 2001 en el caso Barrios Altos vs. Perú, donde se señaló: “Declarar que las leyes de amnistía N° 26479 y N° 26492 son incompatibles con la Convención Americana sobre Derechos Humanos y, en consecuencia, carecen de efectos jurídicos” (Corte IDH, 2001, p. 18). Reátegui (2019) señala que luego de finalizado el conflicto armado, el gobierno de transición pudo impulsar un trabajo en tanto persecución penal de los presuntos perpetradores, sin embargo, el desmontaje del sistema que perpetua la corrupción es la dimensión con la que tenemos una deuda hasta el día de hoy. Tal desmontaje “(...) no se refiere al tejido mafioso sino a la estructura económica, administrativa y legal que lo hace viable” (Reátegui, 2019, p. 2).

Como apunta Reátegui (2019), ninguno de los gobiernos posteriores a la transición buscó modificar las reglas de juego económicas por las que es posible corromper el poder: “Al compartir todos [estos gobiernos], por ignorancia o por convicción ideológica, un menosprecio por la política y lo público, se ha arraigado la idea de que toda regulación estatal a la acción empresarial pone en riesgo la estabilidad económica”. El mantenimiento por más de 30 años del discurso de crecimiento sólo en materia económica junto al engranaje de corrupción desde los altos mandos se vuelve insostenible y se ha visibilizado aún más durante la pandemia al traer consigo fuertes desigualdades. No sólo se normalizó un Estado incapaz de garantizar derechos básicos y que disfraza sus obligaciones bajo discursos como el del emprendedor o la falsa meritocracia, sino que también normalizó a la vez que agudizó las desigualdades sociales. La precariedad previa del sistema de salud pública y la consiguiente falta de camas de cuidados intensivos o el encarecimiento de los servicios de salud en el sector privado durante la pandemia demuestran que el derecho básico a la salud se ha instrumentalizado como privilegio, negando su condición de derecho fundamental y reforzando la ineficiencia de lo público. Somos un país que ha normalizado tales

¹⁸ Cabe precisar que Alan García también tuvo denuncias por crímenes de guerra, pero estas no prosperaron.

deficiencias, además de ser indolente frente a las desigualdades estructurales.

Al normalizar y continuar indiferentes a las desigualdades, el presente resulta en una extensión del conflicto, pues la guerra siempre le ocurría a un “otro”, lejano y extraño. Sin dejar de advertir responsabilidades concretas, Salomón Lerner señalaba en el prefacio del Informe Final de la CVR sobre la culpa general que existe: “Este informe expone, pues, un doble escándalo: el del asesinato, la desaparición y la tortura masivos, y el de la indolencia, la ineptitud y la indiferencia de quienes pudieron impedir esta catástrofe humanitaria y no lo hicieron” (2003, p. 13). Mientras que en la década de 1980 los gobiernos de turno claudicaron ante sus responsabilidades para las poblaciones más afectadas por la violencia, durante la década siguiente gran parte de la opinión pública y la ciudadanía estuvo dispuesta a ceder derechos a cambios de seguridad, normalizando y justificando la condena a muerte del enemigo.

Esta normalización de las desigualdades, la corrupción en las grandes esferas de poder y la indiferencia de la población se agudizaron con la crisis sanitaria. La pandemia ha afectado todas las esferas de nuestras vidas y ha colocado a los familiares de personas desaparecidas durante el conflicto armado interno en mayor grado de vulnerabilidad. Las restricciones de movilidad impuestas por el gobierno desde marzo de 2020 generaron cambios en las dinámicas sociales e incrementaron los niveles de incertidumbre y miedo para las personas en todos los ámbitos. Con cifras actualizadas al 19 de junio de 2022, la cantidad de fallecidos en el Perú es de 213 395 y de contagios reportados, de 3 600 993. Sin embargo, la tendencia de las defunciones es descendente.¹⁹ Aunque la incertidumbre y la ineficiencia aún persisten, la gestión del sistema de salud alrededor del Covid-19 ha mejorado paulatinamente. Al 26 de junio de 2022, se han aplicado 77 385 554 vacunas (entre primeras, segundas, terceras y cuartas dosis),²⁰ iniciando con personal de primera línea (personal de salud, policías, bomberos) y luego, entre la ciudadanía en general, respetando priorizaciones por edad y para grupos en especial estado de vulnerabilidad.

Es en este contexto de crisis política y sanitaria que se deben continuar con las políticas del proceso transicional. Es interesante lo que Ludmila Da Silva Catela (2001) analiza sobre la reconfiguración del mundo de los familiares, enfatizando en lo que ella llama “la inversión del mundo”, el “rompecabezas” y todas las prácticas que se llevan a

¹⁹ Cifras extraídas de la página web en constante actualización del Ministerio de Salud “Sala Situacional Covid-19 Perú” del Ministerio de Salud: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp

²⁰ Fuente: <https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/vacunas-covid19.asp>

cabo para volver a armar las piezas. Aunque dichas construcciones teóricas responden a la realidad del golpe militar en Argentina, son de utilidad para la presente investigación. La inversión del mundo respondería a los cambios que sufrieron los familiares de los desaparecidos desde el golpe militar argentino. Así, todo su mundo (valores, instituciones, imaginarios, cotidianeidad) se fragmentó y desmoronó en un rompecabezas que era necesario reconstruir. Esta reconstrucción, por ejemplo, puede activar un conjunto de acciones para encontrar a sus familiares desaparecidos, en lo que ella denomina “herramientas familiares”. Así, se tejen nuevas dinámicas en las vidas de las personas, tanto en lo público como en lo privado, ambos aspectos involucrados en lo psicosocial. Es esta reconfiguración del mundo a la que se enfrentan los familiares en el proceso de búsqueda en medio de esta crisis y de su vulnerabilidad.

Asimismo, existe un paralelo en la incertidumbre y miedo que encontramos en los dos contextos: el conflicto armado interno y la situación actual de pandemia. Incertidumbre y miedo que han sido generados por una pérdida ambigua. Para Boss (2001), la pérdida ambigua es aquella derivada de la falta de información, la cual genera ansiedad e incertidumbre. La pérdida puede prolongarse indefinidamente (como se citó en García y Suárez, 2007, p.34), y tal pérdida es la que sufren los familiares de personas desaparecidas durante el CAI, pero también muchas de las características de esta pérdida ambigua están presentes en el contexto de la pandemia. Como señalaba el CICR (2020), el protocolo de seguridad por el Covid-19 en casos de fallecimiento –sobre todo al inicio de la pandemia o durante los picos altos de la segunda y tercera ola- puede generar sentimientos parecidos a una pérdida ambigua pues en muchos casos se impedía a los familiares estar cerca de las víctimas en los últimos momentos, se impedía la despedida o la celebración de rituales como velorios. En el contexto de pandemia, la pérdida ha sido una constante, no sólo de vidas, sino de aspectos que están en constante riesgo, como la economía familiar. Todo ello tendrá efectos en el procesamiento del dolor.

A nivel de las emociones, la incertidumbre fue la más generalizada durante la crisis mundial de la pandemia. Incertidumbre frente a una situación nueva y sobre la cual no teníamos información certera en muchos sentidos. Sin embargo, con las diferencias propias de cada contexto, esta incertidumbre también está presente tanto en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas como lo estuvo durante el CAI. Por lo tanto, al proceso de búsqueda de personas desaparecidas, que de por sí genera gran incertidumbre en los familiares, se le suma aquella generada por la pandemia, la

cual acentuó los sentimientos “negativos” que conlleva el enfrentar la desaparición forzada de un ser querido. La psicóloga Eva Esteban (CICR, 2020) señala:

(...) al inicio de la pandemia, la crisis sanitaria está despertando muchos recuerdos vividos durante el conflicto armado, toques de queda, presencia del ejército en la calle, amenaza no visible, la situación incierta, esconderse, aislarse, los desplazamientos internos, la falta de acceso a los medios básicos de vida, la falta de empleo, el sistema de salud precario y limitado, el miedo a enfermarse y el miedo, en definitiva a morir, incrementa los sentimientos de vulnerabilidad y fragilidad y se reviven y despiertan emociones como el miedo, la ansiedad y la angustia que se hacen más intensos en aquellas personas más vulnerables como son los familiares de personas desaparecidas (2020, párr. 4)

La continuidad en la búsqueda de personas desaparecidas del CAI durante el contexto de pandemia se enmarca entonces en una crisis doble y permanente. Doble por ser una crisis política además de sanitaria, y permanente no sólo porque es de larga data y coyuntural, sino porque es sostenida debido a su normalización por los principales poderes y por parte de la ciudadanía. Es esta crisis la que dificulta el trabajo de la búsqueda de personas desaparecidas y el acompañamiento psicosocial correspondiente. La continuidad del programa no es ajena al devenir político.

ii) Hacia un acompañamiento psicosocial integral

Frente a las dificultades señaladas previamente sobre el trabajo con los familiares de personas desaparecidas, propongo el planteamiento de un acompañamiento psicosocial integral que tenga en cuenta elementos como la diferenciación de sus áreas, los momentos de la intervención y las limitaciones que la propia pandemia, además del mismo proceso, conllevan. Esta propuesta de un acompañamiento psicosocial integral como proceso se ha construido a partir de instrumentos internacionales y nacionales, integrando elementos que no se deben perder de vista ante emergencias o crisis de cualquier tipo, como el contexto de pandemia.

En el documento coordinado por Kemiak (2011) titulado “Consenso Mundial de Principios y Normas Mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsqueda en investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales”, se define el trabajo psicosocial como el referente a los procesos de acompañamiento individual, familiar, comunitario y social que se realizan para prevenir, atender y afrontar las consecuencias del impacto de la desaparición forzada, entre otras violaciones graves a los derechos humanos. Esta definición de trabajo psicosocial es clave pues es bastante similar a la que señala la DGBPD en el

Perú. Según la Ley 30470 (Congreso de la República, 2016), el acompañamiento psicosocial tiene la siguiente definición:

Es el conjunto de acciones a nivel individual, familiar, comunitario y/o social, orientadas a prevenir, atender y afrontar el impacto psicosocial de la desaparición y favorecer así el desarrollo de los procesos de búsqueda de personas desaparecidas, acompañando a los familiares en todas las etapas de la investigación forense y de la restitución de restos, favoreciendo la recuperación y bienestar emocional de los familiares (2016)

En los protocolos de 2020 y 2021 del MINJUSDH, en dicha definición se precisa lo siguiente:

(...) acompañando a los familiares en todas las etapas de la investigación hasta después de la restitución de restos (velatorio, inhumación y seguimientos posterior), promoviendo el bienestar emocional y social de los familiares. Además, incluye la función de garantizar el apoyo material y logístico a los familiares para que participen en los procesos de búsqueda y recuperación (2020, pp. 7; 2021a, pp.14)

Asimismo, el CICR complementa:

Desde este enfoque se plantean acciones dirigidas a reparar la dignidad humana, generar condiciones para la exigencia de los derechos; y devolver a estas personas y comunidades la autonomía y el control sobre sus vidas y sus historias; entre otras cosas, porque reconoce y valida las potencialidades y capacidades con las que cuentan las personas, las familias y las comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida (2020, pp.8; 2021, pp. 15)

Esta noción psicosocial se condice con el abordaje que debería tener la problemática de la salud mental en el país según la Ley 30947, Ley de la Salud Mental: la inclusión de una visión comunitaria. Además, por primera vez en el proceso transicional en nuestro país, el enfoque se plantea como claramente humanitario, dirigido a aliviar el dolor generado por la violencia. La importancia del actual trabajo psicosocial desde el Estado se desprende del enfoque de una justicia principalmente restaurativa o sanadora, y trabajando la incertidumbre para garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de personas desaparecidas. Como se señala en el PNBPD al 2030 del MINJUSDH: "(...) a través de un proceso de búsqueda con un enfoque humanitario, que garantice el derecho a la verdad y proporcione un efecto reparador" (2021c, p.14).

Estas consideraciones alrededor de lo psicosocial ayudan a analizar cómo se ha venido aplicando este enfoque, pensando en los retos o dificultades que trajo la

pandemia. Este apartado describirá lo que considero necesario para este enfoque psicosocial integral, para luego desarrollarlo en los capítulos 2 y 3, ya sobre las prácticas concretas en el quehacer de la DAA.

Áreas o niveles

La DAA entiende el acompañamiento como un conjunto de acciones a nivel individual, familiar, comunitario y/o social. Esto es importante porque cada área o nivel requiere acciones específicas a la vez que están interconectados, así como que cada una tendrá consecuencias o resultados diferentes.

El CICR ha desarrollado importantes aportes respecto al trabajo psicosocial relacionado a contextos de guerra, los cuales han sido tomados en cuenta a nivel mundial y regional. En el documento del 2014 del CICR llamado “Guía práctica: acompañar a los familiares de las personas desaparecidas”, lo psicológico refiere a cómo cada persona afronta una situación (sus pensamientos y sentimientos), mientras que lo psicosocial refiere a la relación entre las personas y su entorno social. Por lo tanto, es importante hacer la distinción entre las consecuencias psicológicas y las psicosociales en familiares de personas desaparecidas.

Guiándonos del documento del CICR (2014), las dificultades que atraviesan los familiares en ese sentido se pueden agrupar en 3 aspectos: problemas en el entorno familiar, problemas en la relación de las familias con la comunidad y la lucha contra el olvido. En ese sentido, en el trabajo psicosocial, estos tres aspectos de la problemática abarcan desde lo que se podría considerar un ámbito más íntimo (el familiar) hasta la relación más comunitaria, sin dejar de lado la perspectiva de la misma sociedad y cómo ésta se relaciona con los familiares de desaparecidos. Esta división se condice también con los documentos de trabajo de la DAA en tanto lo psicosocial abarca desde aspectos individuales hasta comunitarios, y en sus protocolos se integran acciones diferenciadas para cada uno de los niveles. Sin embargo, en los próximos capítulos veremos cómo se continuaron o no trabajando dichas áreas o niveles en el escenario de la pandemia.

Momentos de intervención

En el trabajo psicosocial con familiares de personas desaparecidas es igualmente necesario distinguir adecuadamente los momentos de intervención. Sobre estos, en el

“Protocolo para el acompañamiento a familiares en el proceso de búsqueda de personas desaparecidas con enfoque humanitario” (MINJUSDH, 2021a), identifiqué 2 aspectos que serán primordiales en cuanto a la temporalidad del trabajo psicosocial: el diagnóstico y las etapas.

“El diagnóstico psicosocial está planteado en tres momentos: el diagnóstico de gabinete, el diagnóstico operativo y la devolución de la sistematización de los hallazgos a la comunidad” (MINJUSDH, 2021a, p.19). Este diagnóstico apunta a conocer y mapear la zona de intervención y a sus habitantes, previo al acompañamiento en sí mismo, lo cual permite identificar las características particulares de cada lugar, incluyendo posibles conflictos. Su relevancia radica que, aún en la actualidad, el CAI mantiene heridas abiertas en las personas ya sea por lo sufrido, pero también por el estigma y la convivencia entre víctimas y victimarios.

Asimismo, según el protocolo (MINJUSDH, 2021a), el acompañamiento psicosocial es transversal a 4 etapas de la búsqueda: i) la investigación humanitaria, ii) la intervención conjunta, iii) el cierre, y iv) el post cierre o seguimiento. La primera de ellas refiere al tiempo durante el cual el equipo del DRIF (Dirección de Registro e Investigación Forense de la DGBPD) realiza la investigación (de gabinete y de campo). La segunda etapa de intervención conjunta supone el trabajo coordinado entre el MINJUSDH y el Ministerio Público para identificar a las personas desaparecidas con el fin de restituir los restos a sus familiares. La etapa de cierre depende de cada caso, pues no en todos se logra restituir los restos (por ejemplo, los casos de personas reaparecidas o aquellos casos en los cuales es imposible ubicar o recuperar los restos). Sin embargo, esta etapa supone ceremonias, velorios y entierros que buscan brindar un proceso de cierre a los familiares. La última etapa, como su nombre señala, es un seguimiento después de finalizado el proceso y la duración de esta depende igualmente de cada caso particular.

La DAA propone un mínimo de sesiones para cada etapa: dos sesiones de acompañamiento durante la investigación humanitaria, cuatro sesiones durante la intervención conjunta, tres sesiones durante el cierre, y dos sesiones en el post cierre o seguimiento.

Además de ordenar el trabajo, la diferenciación de estas etapas es relevante pues indica que, en cada una de ellas, los familiares se encuentran en estados emocionales distintos, por lo que requieren intervenciones distintas. Parece un aspecto obvio del acompañamiento, pero permite ubicar a los familiares emocionalmente respecto a la

incertidumbre que estas crisis han generado o la incertidumbre que se va o no diluyendo, así como también el lugar del duelo.

Atención a dificultades alrededor del escenario pandémico

Para el acompañamiento psicosocial a familiares de personas desaparecidas en el Perú se pueden señalar varias limitaciones; sin embargo, a partir y para efectos de esta investigación se identificaron 2 elementos que el contexto de pandemia puso en evidencia. De alguna manera, están presentes en el protocolo de atención (MINJUSDH, 2021a); pero en esta crisis doble y permanente cobran especial interés:

- i. Atendiendo a la diferenciación de los niveles de intervención, dos aspectos fueron imposibilitados o sumamente difíciles de llevar a cabo durante los primeros meses de pandemia: la derivación individual a una atención más personalizada cuando sea requerido (ya sea terapia psicológica o psiquiátrica o asistencia médica o legal) y el nivel comunitario en el acompañamiento psicosocial, el cual es esencial para este tipo de trabajo, según lo señala la Ley N° 30947, Ley de la Salud Mental.
- ii. El trabajo intersectorial, interdisciplinario y sostenible. En el protocolo (MINJUSDH, 2021a), se menciona continuamente un trabajo conjunto con instituciones y/o actores regionales, locales y comunales. Sobre todo, con el personal de salud de la zona y las constantes capacitaciones que se han ido estableciendo (fortalecimiento de capacidades). Asimismo, el PNBPD al 2030 (MINJUSDH, 2021c) también le brindó relevancia a este aspecto. A diferencia del PNBPD anterior (MINJUSDH, 2016), este Plan actualizado ha recibido propuestas y recomendaciones de asociaciones de familiares y de organismos de Derechos Humanos, así como “aportes y comentarios de órganos constitucionalmente autónomos, de Gobierno Regionales, y otras instituciones públicas, constituyéndose en un mecanismo de articulación interinstitucional para la implementación de la política pública” (MINJUSDH, 2021c, p.6). La actualización del PNBPD supone así un gran avance para el trabajo intersectorial, pues además su ámbito de aplicación es para todas las entidades del Estado en cuanto les sea aplicable. Pero no sólo es necesario un trabajo intersectorial, sino también interdisciplinario. El acompañamiento psicosocial involucra trabajar con el dolor y la incertidumbre generada a raíz de la afectación, lo cual no es exclusivo de profesionales de la salud mental. Lo interesante es que de llevarse

adecuadamente lo intersectorial e interdisciplinario puede lograrse un trabajo sostenido en el tiempo. El escenario pandémico hizo que el acompañamiento vacilara entre un real apoyo entre instituciones. Sin embargo, se identificaron capacitaciones que cuentan con un potencial interesante a futuro. Ambos elementos serán desarrollados en los próximos capítulos.

Consideraciones sobre respuestas, cierres y duelos

Una categoría importante a tener en cuenta es la del duelo, pues está ligada directamente a la incertidumbre que genera la desaparición de un ser querido, la cual se agudiza en el panorama actual. Abordar el duelo es importante para entender la manera en que atraviesan los familiares de personas desaparecidas su proceso de búsqueda, independientemente de las formas en que se realice. Como señalan los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSA) para el acompañamiento psicosocial: los procesos de búsqueda son una “(...) oportunidad para que las familias procesen su duelo, y sean reconocidos y dignificados” (Ministerio de Salud, 2012, p. 10).

El duelo implica una pérdida, ya sea de alguien o de algo material o simbólico. El proceso del duelo se puede definir como la forma de afrontar tal pérdida. Dicho proceso es a la vez individual y social: individual pues dependiendo de las características de la pérdida las personas lo afrontan de diversas maneras; y social, pues existen rituales alrededor del proceso del duelo que depende de la cultura en que se sitúe. Muchos autores han problematizado el duelo, sin embargo, todos tienen en común que es un proceso esperado o “normal”. Para Freud (1915) es una elaboración intrapsíquica necesaria para el posterior bienestar de la persona, a pesar de lo dolorosa que pueda resultar (como se citó en Osiris et al., 2020, p. 4). Además de ser algo esperado, el proceso de duelo también supone etapas diferenciadas (que pueden variar dependiendo el contexto o cultura), que tiene como finalidad recolocar lo perdido, en este caso al ser querido. Osiris et al. afirman que el proceso de duelo “(...) supone un desafío hacia la propia estructura psíquica un proceso en el que por medio del dolor se llega a la reestructuración” (2020, p. 4). En ese sentido, Dollenz (s.f.) define al duelo como un proceso psicológico que inicia con la pérdida y termina con la aceptación de una nueva realidad, tanto interna y externa, del sujeto (como se citó en Osiris et al., 2020, p. 4). Es decir, se considera que llega un tiempo en el cual la significación del objeto perdido cambia, dando paso a un cierre en este proceso.

Sin embargo, como procesos, la pérdida concreta no es lo mismo que la pérdida ambigua; el duelo se vive de manera diferente. La pérdida ambigua está llena de incertidumbre, miedo y falta de información, lo que genera además ansiedad y prolongación del sufrimiento. Los procesos personales y sociales o culturales en su ritualidad se suspenden en el tiempo, lo cual los complica. García y Suárez señalan:

A las personas que sufren de una pérdida ambigua se les priva de los ritos que dan soporte a una pérdida bien definida, como el funeral, porque no se sabe si la persona está realmente muerta. Así la pérdida puede prolongarse indefinidamente, agota a las personas física y emocionalmente, sufren una confusión generalizada en lo que piensan, sienten y hacen, desean que la espera llegue a su fin, porque sus expectativas son diferentes a su realidad; debido al dolor no solucionado, las personas pueden sentirse paralizadas y no tomar decisiones ni actuar en su vida ordinaria; en la familia o en la pareja desaparece la claridad de los límites y lleva a las personas a cuestionar sus relaciones más íntimas, el miedo y la rabia se mezclan con la confusión. Cuando esta incertidumbre continua, las familias pueden tomar soluciones extremas como actuar de modo que parezca que la ausencia es definitiva, o por el otro lado, actuar como si nada hubiera pasado (2007, p. 34)

Esta inconclusión es un reto constante en el trabajo con familiares de personas desaparecidas. Este dolor no solucionado requiere medidas urgentes para evitar los extremos señalados: la ausencia definitiva o la negación de ésta. Trabajar con esta pérdida ambigua y el proceso de duelo prolongado es el trabajo que enfrenta la DAA.

La vida después de la desaparición de un ser querido se trastoca en todos los aspectos e impide el desarrollo del proyecto de vida de las personas. No sólo el propio delito de desaparición forzada se extiende en el tiempo y se perpetúa con cada día que no se tiene conocimiento sobre el paradero del ser querido, sino también el dolor y el duelo se prologan indefinidamente. Más aún, entendiendo que los beneficiarios de la DGBPD son familiares que han esperado respuestas por más de 20 o 30 años. El acompañamiento psicosocial y la manera de afrontar el duelo son esenciales durante el proceso de búsqueda, así como el no perder de vista los cambios que trae el panorama actual con la pandemia mundial.

En sus diferentes instrumentos la DAA se condice con lo aquí señalado. Por ejemplo, respecto a la re escenificación del dolor, en el protocolo de acompañamiento del MINJUSDH (2021a), se señala que al procesar la muerte se busca recuperar un equilibrio mediante 4 fases: i) aceptación de la realidad de la pérdida, ii) el trabajo y la manifestación de las emociones y el dolor que se puedan generar, iii) la adaptación a la ausencia y iv) el afrontamiento de la cotidianidad y la recolocación emocional del ser querido fallecido. Esta última fase permite continuar viviendo; por esto mismo,

excede al proceso y se puede prolongar durante el resto de la vida. Sin embargo, es importante señalar que estas fases pueden superponerse entre sí, sobre todo en procesos de duelo complejos de pérdidas ambiguas.

La finalidad de la DGBPD es dar respuestas sobre lo ocurrido con las víctimas de desaparición forzada. Según lo señalado por el MINJUSDH (2017), en la Directiva para Normar el Proceso de Búsqueda de las Personas Desaparecidas con Enfoque Humanitario y luego considerado también en el Protocolo para el acompañamiento psicosocial a familiares en el proceso de búsqueda de personas desaparecidas con enfoque humanitario (2021a), existen 5 situaciones en el proceso de búsqueda que pueden considerar el momento del cierre de este. Tal cual se señalan en los documentos mencionados, estas situaciones son las siguientes:

- No se recupera y/o determina el destino final de la persona. Se entrega un Reporte Final del caso a los familiares.
- La persona a quien se busca se encuentra viva. Se informa a los familiares sobre estos resultados y se respeta si la persona encontrada quiere ponerse en contacto o no con sus familiares.
- Se identifica a la persona desaparecida y se restituyen sus restos humanos.
- No se identifica a la persona desaparecida, pero se establece su pertenencia a un grupo, y se restituye de manera colectiva.
- No se identifica a la persona desaparecida ni se establece su pertenencia, pero se entierra con un código.

A pesar de que siempre habrá respuestas en cada uno de los casos, no todos tendrán la posibilidad de encontrar los restos humanos. Por ello, se debe trabajar de manera diferente los sentimientos de frustración y dolor. En tales casos, el cierre se da mediante una entrega simbólica, la cual conlleva emociones contradictorias porque no desaparece la pérdida ambigua y se debe aprender a vivir con ella (MINJUSDH, 2021a).

Es recién a partir de las respuestas brindadas que se podrían identificar cierres (la re colocación o re escenificación de la pérdida y del dolor) para aquellas personas que no han logrado darle uno anteriormente. Sin embargo, esto está ocurriendo en un contexto de muertes masivas por la pandemia mundial. En realidad, hemos re escenificado las prácticas asociadas a la muerte y al lugar del duelo. La manera como la sociedad fue afrontando la situación de crisis sanitaria, el cómo se fue afrontando de

manera colectiva las muertes por el Covid-19 tiene directa o indirectamente un impacto en el procesamiento del duelo que hacen los familiares de personas desaparecidas. La presencia y/o ausencia del cuerpo y la imposibilidad de llevar a cabo los rituales asociados a la muerte si bien son similares entre ambas situaciones y puede generar una especie de fortaleza común, sí difiere en la recolocación del ser querido.²¹

Por lo tanto, los aspectos que presento en mi propuesta como esenciales para un acompañamiento psicosocial integral son alimentados por la propuesta misma del Estado, pero yendo más allá, al desprenderse de un desarrollo de justicia transicional sanadora que ponga en el centro la salud mental de los familiares en un contexto de crisis. El acompañamiento psicosocial integral con familiares de personas desaparecidas debe retomar el nivel comunitario, considerar los momentos o etapas de intervención, así como superar las principales dificultades que trajo la pandemia y hacer una revisión permanente de los cierres y duelos.

La pandemia se enmarca en un contexto crítico en el país y los retos no son menores. El trabajo que dirige la DAA se vuelve prioritario para las víctimas como para la sociedad en su conjunto. En ese sentido, se analizó la relación del Estado (representado en la DGBPD) con la sociedad (en específico, los beneficiarios de la DAA), aspecto relevante en el enfoque metodológico que se desarrolla en el siguiente capítulo.

²¹ Al respecto, es interesante la campaña “Toronjil, para no ahogarnos en el llanto”, co creada por asociaciones de familiares de personas desaparecidas durante el conflicto armado en el Perú y el CICR, con el apoyo del teatro La Plaza. En ella, familiares de personas desaparecidas se solidarizan con familiares de fallecidos por el Covid-19, pues al igual que ellos, tampoco pudieron despedirse de sus seres queridos. Se pueden revisar el video de la campaña publicado el 3 de setiembre de 2020 en la página de Facebook de Reúne: <https://fb.watch/7w4KNJ39r8/>

CAPÍTULO II

UNA APROXIMACIÓN DESDE LA ETNOGRAFÍA DEL ESTADO COMO PROPUESTA PARA UN TRABAJO DE CAMPO MIXTO DURANTE LA PANDEMIA

Este segundo capítulo presenta el enfoque metodológico utilizado en la investigación y los fundamentos que lo sustentan. Está dividido en cuatro secciones: i) precisiones que son indispensables para el desarrollo del capítulo; ii) el abordaje desde la propuesta de una etnografía del Estado (Schaverlzon, 2010; Martínez 2013) y las técnicas aplicadas; iii) la puesta en práctica de un trabajo de campo que se propone como mixto en tanto incluye su realización presencial y remota (Restrepo, 2018, Góralaska, 2020); y iv) reflexiones éticas generales para esta investigación y su particularidad desde un contexto como la pandemia, así como consideraciones a las diferentes reflexividades halladas (Guber, 2011).

Estos contenidos permiten entender que esta investigación está atravesada por los cambios constantes que supuso el pasar de los meses en el contexto de crisis política y sanitaria descrito en el capítulo anterior y la manera en que el trabajo de la DGBPD y de la DAA se sitúa en ello. Los retos que este contexto particular presentó para el trabajo mismo de la DAA como para el desarrollo de esta investigación será primordial para entender al Estado en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares.

2.1. Precisiones previas

Para poder desarrollar este y el próximo capítulo, resulta importante precisar tres cuestiones que serán de utilidad para el entendimiento de los mismos. La primera tiene que ver con terminología, la segunda refiere a las y los actores de la investigación, y la tercera es lo que destaco como “actividades centrales” durante el acompañamiento psicosocial en el marco de esta investigación.

i) Lo presencial, lo remoto y lo mixto

Es necesario mencionar la distinción que se hace aquí sobre los términos “presencial”, “remoto” y “mixto”, pues se usarán con frecuencia en estos capítulos. Me referiré a lo presencial como aquel encuentro sincrónico que conlleva compartir el mismo espacio físico. Con remoto me referiré a un tipo de actividad que involucra experiencias, encuentros o momentos sincrónicos, que son mediados de manera digitalizada. Con

mixto me referiré a la combinación de los dos anteriores. Tales distinciones son importantes para entender a su vez 3 actividades que han sido claves en esta tesis ya que cada una de ellas se ha desarrollado de manera presencial, remota o mixta: i) el acompañamiento psicosocial que la DAA brinda a los familiares, ii) el trabajo en términos laborales de las servidoras de la DAA, y iii) el trabajo de campo realizado para esta investigación.

Asimismo, las participantes de la investigación utilizaron principalmente el término “virtualidad” para referirse a su modo de relacionarse con las tecnologías de la información y comunicación conocidas como TICs durante este nuevo contexto de pandemia, lo cual es importante de visibilizar al ser un término que esta crisis sanitaria ha extendido a todos los ámbitos. Igualmente, como definición teórica, me referiré a las prácticas con estas tecnologías como “mediadas digitalmente”, pues es un concepto más amplio, al incluir no sólo el modo de comunicación sino también el medio.

ii) Las y los actores de la investigación

Por otra parte, la consideración a las servidoras del área de la DAA de la DGBPD del MINJUSDH como actores de la investigación fue imprescindible para el desarrollo de la tesis, pues es desde su labor en el Estado en el contexto de pandemia, así como desde sus voces, experiencias, ideas y disposición, que fue posible realizar este acercamiento y conocer los retos que enfrenta hoy en día el acompañamiento psicosocial a familiares de personas desaparecidas en el Perú. Tales retos y las estrategias para afrontarlos tienen lugar desde la DAA como actor institucional y desde sus servidoras como actores individuales. Según el actual protocolo de la DGBPD del MINJUSDH:

La Dirección de Atención y Acompañamiento tiene como misión garantizar y coordinar las estrategias de acompañamiento psicosocial, apoyo material y logístico con un enfoque diferencial, participativo y con enfoque intercultural. Las acciones del acompañamiento psicosocial, implican la participación de los familiares, las organizaciones y las diferentes instituciones públicas y privadas, permitiendo el restablecimiento o fortalecimiento de las relaciones entre los actores, promoviendo en ellos el ejercicio de su ciudadanía (2021a, p. 12)

El equipo de la DAA está descentralizado en 4 regiones del Perú, las más afectadas por el conflicto armado interno: Ayacucho, Huánuco, Junín y Lima, y está conformado por 10 personas. A lo largo del capítulo, se presentarán puntualmente a aquellos que

participaron en esta investigación. Sus funciones, enmarcadas en dicho protocolo, suponen las siguientes actividades: el relacionamiento directo y acompañamiento psicosocial a los familiares en todos los momentos del proceso de búsqueda, la coordinación logística para la participación de los familiares cuando sea necesario, y la organización de talleres de fortalecimiento de capacidades respecto al acompañamiento con diferentes actores (familiares, comunidad local, autoridades, otras instituciones del Estado, entre otros).

iii) Las actividades centrales

Como se señalaba en el capítulo anterior, el acompañamiento es transversal a las 4 etapas del trabajo psicosocial: la investigación humanitaria, la intervención conjunta, el cierre y el post cierre o seguimiento. Cada una de estas etapas ha supuesto adaptaciones particulares durante el contexto de pandemia. Sin embargo, para efectos de esta investigación, señalaré como “actividades centrales” las siguientes: la exhumación de restos, la restitución de restos,²² los velorios, los entierros y las ceremonias. Todas ellas pertenecen a las etapas de intervención conjunta o cierre. Sin embargo, las destaco como centrales, no por su importancia, pues todas cumplen un rol fundamental en el acompañamiento psicosocial, sino más bien para una mejor comprensión de las situaciones narradas y analizadas por las servidoras, pues estas actividades centrales fueron las únicas que no pudieron adaptarse de manera remota debido a su naturaleza. Al inicio de la pandemia fueron suspendidas y con el pasar de los meses se fueron retomando.

Hechas estas precisiones, podemos adentrarnos a la aproximación teórico-metodológica para entender la manera en que estas relaciones entre Estado y sociedad tienen lugar en un contexto como el de la pandemia. Es desde el interés en comprender estas interacciones que surge la pregunta de investigación. Debido a lo comentado sobre las normas internacionales y nacionales y a los mecanismos de justicia transicional, que involucran necesariamente trabajo y responsabilidad del Estado, y ya que la DAA y sus servidoras corresponden a una instancia estatal, se hace necesaria una aproximación al Estado como ámbito de estudio y a sus actores institucionales e individuales. Además, en la siguiente sección también se discutirá la necesidad y manera de abordar una etnografía remota y presencial para esta

²² La exhumación de restos supone la actividad de extraer o desenterrar restos humanos para su estudio. La restitución de restos refiere el momento posterior a la investigación forense, en la cual ya se encontraron e identificaron los restos de la persona desaparecida, y que supone una ceremonia donde el Ministerio Público hace la entrega de estos restos a los familiares

investigación en particular y las técnicas que nos lo permitieron. Esta etnografía nos brindó una visión cercana del servicio que ofrece la DAA, así como de la búsqueda humanitaria en general en el Perú.

2.2. Una aproximación a la Etnografía del Estado

La mirada etnográfica que se desprende de la propuesta teórica de la Antropología del Estado (en adelante, AdE) resultó idónea para esta investigación. Una AdE supone nuevas formas de ver la realidad a partir de la relación entre Estado y sociedad. No se trata solamente de una apuesta metodológica sino también teórica. Tradicionalmente, la disciplina antropológica se ha enfocado en sociedades o sistemas entendidos como “no modernos” o “no racionales” desde una mirada más positivista de las culturas (Wallerstein, 1996; Guber, 2005). Dicha tradición ha sido sometida a constantes reformulaciones (Geertz, 1973/2003). Esto no responde sólo a reformulaciones en las ciencias sociales y a su creciente yuxtaposición en tanto disciplinas (Wallerstein, 1996), sino también a reflexiones desde la misma antropología, sobre su método etnográfico (Guber, 2005) y la forma de llevarlo a cabo a partir de pensar nuevos sujetos, nuevas relaciones y/o nuevos lugares (Marcus, 2000). Así surge el interés por el Estado moderno desde la antropología, conformándose como una subdisciplina relevante debido a su complejidad y amplitud de campo o visión.

Schaverlzon (2010) considera que el sentido de la AdE está en no asumir una separación de naturaleza entre tipos de contextos etnográficos. Es decir, como señala Steinmetz (1999), el interés por la cultura ya no se limita a casos lejanos en espacio y/o en tiempo, a sociedades no modernas desde una mirada occidental, sino que la marca distintiva de la AdE es justamente la mirada culturalizante y relativista sobre la racionalidad del Estado moderno (como se citó en Schaverlzon, 2010, p. 78). Es una mirada amplia, en perspectiva y no limitada a dicha racionalidad.

Se podría definir a la AdE como aquella que tiene como objeto de análisis, en tanto fenómeno y producto cultural, al Estado, sin asumirlo solo como un conjunto de instituciones. Entonces, cobra sentido la complementación que hace Bourdieu (1996) a la concepción weberiana del Estado, al definirlo como reivindicador del monopolio de la fuerza física pero también de la fuerza simbólica, en un territorio y ante una población; encarnando la objetividad en estructuras y mecanismos, y la subjetividad en esquemas de percepción y pensamiento (como se citó en Schaverlzon, 2010, p. 89). Esta aproximación invita a superar la idea de un Estado omnipresente y que funciona

por sí solo de manera independiente a la sociedad (Martínez, 2013; Escalona, 2017); a su vez que le da importancia a los actores que hacen posible las relaciones entre Estado y sociedad, como se aborda a la DAA en esta investigación.

La AdE responde al creciente interés en el Estado como campo y objeto de estudio, para entenderlo ampliamente desde diferentes dimensiones: sus instituciones, sus discursos, sus prácticas, sus dinámicas y/o sus propios actores como las autoridades o los servidores públicos. Además, esta propuesta contribuye a superar la comprensión de un Estado moderno en el sentido de Weber (1968), en el que capitalismo y burocracia conviven y son necesarios el uno para el otro. Para Weber, la capacidad del Estado para apoyar a los mercados y a la acumulación capitalista dependía de una burocracia coherente corporativamente, en la que los funcionarios de alguna manera están aislados de las demandas de la sociedad, pero a la vez refuerzan su estatus distintivo dentro de una burocracia además meritória (como se citó en Evans, 1996, p. 534 y 539). Sin embargo, como señala Evans (1996), existe una necesidad de prestar más atención y cuidado a las burocracias, pues hay una escasez (y no exceso) de estas: “(...) es difícil encontrar burocracias predecibles, coherentes, weberianas” (1996, p.555). La respuesta, por lo tanto, no está en el desmantelamiento del Estado sino en su reconstrucción.

Todo ello permite una visión más integral de la DAA, al tener en cuenta, principalmente sus discursos, prácticas y actores involucrados en el enfoque humanitario de la salud mental en periodos transicionales. Pero este abordaje metodológico desde una etnografía del Estado no sólo responde a la condición de la DAA como institución pública. Al tratarse de un actor institucional con prácticas orientadas por un mandato específico que, además representa o encarna al Estado a través de sus funciones, sus espacios y los funcionarios y servidores que lo conforman, tejen distintas formas de relacionamiento entre el Estado y la sociedad, siendo lo que se ha buscado comprender y analizar en la presente investigación. Así, en una época convulsa como el contexto de crisis doble y permanente, se siguen construyendo dinámicas no sólo entre las servidoras de la DAA y los familiares beneficiarios a quienes se dirige el servicio, sino también con la participación de otros actores como el Ministerio Público o las autoridades locales de las comunidades como se verá en el siguiente capítulo. Si bien esta investigación se centra en la relación entre las servidoras de la DAA que encarnan al Estado con los familiares, ha sido importante analizar la presencia de otros actores.

Tradicionalmente, debido a nuestra historia y a las condiciones del surgimiento del Perú como República, así como al proyecto inconcluso de nación (Anderson, 1993), existe una percepción generalizada del Estado y la administración pública como deficientes o incapaces de gestionar y garantizar derechos. Por ello, incluso en muchas ocasiones se les considera actores que perpetúan las desigualdades. Según un Informe Técnico del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), para el semestre de octubre del 2019 a marzo del 2020, la única institución pública con más del 50% de nivel de confianza era el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)²³. Además, el 58% de la población opinaba que la democracia en el Perú funciona mal o muy mal, por tres razones principales: i) debido a los políticos (86,8%), ii) debido a que las leyes son malas (41,9%) y iii) debido a los ciudadanos (34,2%).²⁴

En este escenario de poca confianza en las instituciones públicas, en el sistema democrático y en los políticos –exacerbado durante el contexto de pandemia y con momentos de reiteradas crisis políticas– es que se sitúa esta investigación. Las instituciones gubernamentales enfocadas en el campo de la justicia transicional no cuentan con suficiente legitimidad debido al retraso para instaurar una política de memoria inclusiva y justa, ya sea por la falta de capacidad o presupuesto, además que no ha sido un tema prioritario por los gobiernos sucesivos luego de finalizado el CAI. Entonces, la percepción negativa hacia la administración pública es reforzada por la crisis doble y permanente, que además se relaciona con la ausencia y/o desidia del Estado y la normalización de sistemas ineficientes. De esta manera, resulta pertinente aproximarnos a estas relaciones, enmarcadas a su vez en instituciones que elaboran políticas sobre justicia transicional y memoria sobre un pasado reciente, desde una perspectiva de la AdE.

Por otro lado, se entiende etnografía como “(...) la descripción de lo que una gente hace desde la perspectiva de la misma gente. Esto quiere decir que a un estudio etnográfico le interesa tanto las prácticas (lo que la gente hace) como los significados que estas prácticas adquieren para quienes la realizan (la perspectiva de la gente

²³ Consultar en: <https://www.reniec.gob.pe/portal/masServiciosLinea.htm>

²⁴ Estas tres principales razones que demuestran un débil concepto de democracia, si bien son sólo descriptivas en el informe del INEI (2020), no sólo responden a la coyuntura actual, sino que se explican en las crisis constantes que ha sufrido el país en las últimas décadas. Asimismo, la tercera razón muestra que el descontento no sólo se debe a la estructura política sino a la percepción del otro como ciudadano. Aquí reside, por ejemplo, la importancia de la relación entre Estado y sociedad, y las maneras en que esta se refleja entre los mismos ciudadanos.

sobre estas prácticas)” (Restrepo, 2018, p. 25). En ese sentido, para el caso particular de esta investigación, un abordaje etnográfico permite un acercamiento a las prácticas de un equipo de servidoras del Estado en su labor de acompañamiento psicosocial, sin dejar de lado lo que este quehacer y cada una de las etapas del acompañamiento significan para ellas, así como de su relación con los familiares a quienes tales prácticas van dirigidas. Hansen y Stepputat (2001) señalan que una etnografía del Estado es una aproximación metodológica que permite dar cuenta de los mecanismos por los cuales el Estado se “hace real” en la vida cotidiana de la gente (como se citó en Martínez, 2013, p.164). Es decir, se busca no reificar al Estado ni asumirlo con rasgos esencialistas en sus formas y funciones. Más bien, para Martínez: “(...) la propuesta implica desagregar las múltiples operaciones, procedimientos, rutinas burocráticas y representaciones a través de los cuales el Estado logra ‘meterse en la piel de los individuos’” (Hansen y Stepputat, 2011, pp.9, 14).

Este acercamiento teórico-metodológico que ha permitido analizar encuentros y desencuentros entre servidoras del Estado y beneficiarios ha sido refrescante, en tanto no se ha limitado a la crítica de sentido común sobre un aparato estatal ineficiente (lo cual no deja de ser cierto), sino que va más allá, al enfocarnos en lo particular de una oficina como una manera de dar cuenta de una mirada más amplia.

La AdE brinda las bases de esta etnografía, de este oficio, de un hacer en campo. La perspectiva etnográfica no sólo permitió prestar atención a las prácticas que los retos en el contexto actual suponen para la DAA sino también en lo que estas prácticas significan para las servidoras de la oficina y cómo ello repercute en su trabajo de acompañamiento psicosocial a familiares en un contexto complejo de crisis doble y permanente. De esta manera, dicha perspectiva nos permite comprender las relaciones entre tales prácticas y significados desde quienes las llevan a cabo. Además, la investigación se aproximó a la labor del Estado peruano en el campo de la justicia transicional a partir del trabajo de la DAA; por lo cual, el acercamiento a esta oficina en particular se constituye también como un estudio de caso.

El estudio de caso, en la definición de Stake, es aquel que parte “(...) de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (1999, p. 11). Además de específico, el caso debe ser complejo y estar en funcionamiento. Stake hace una distinción entre estudios de caso: intrínsecos e instrumentales. Los primeros serían aquellos donde no hay

posibilidad de elección pues el caso ya se nos viene dado; justamente nos interesa aprender sobre el mismo de manera particular. En cambio, los instrumentales son aquellos entre los que cabe elegir uno entre varios casos para poder entender la cuestión más general o la característica común entre ellos.

Esta investigación apostó por el estudio de un caso intrínseco pues si bien existen otras instituciones que trabajan con familiares de personas desaparecidas del CAI, la DAA es la institución estatal encargada del acompañamiento psicosocial a estas personas durante el proceso de búsqueda de sus familiares desaparecidos. Al analizar su funcionamiento y la dinámica de sus trabajadores entre ellos y con los usuarios, se pudo analizar al mismo Estado como garante de derechos. Esto, sin perder de vista el mandato de la DAA en un país como el Perú, sumergido en crisis constantes que no ha tenido como prioridad ni la salud mental ni las políticas de justicia transicional, lo cual ha dificultado aún más el acompañamiento psicosocial integral. Esta investigación se configura como un estudio de caso debido a su singularidad, complejidad y particularidad (Stake, 1999).

El acercarnos con esta mirada etnográfica a la DAA como entidad del Estado permitió no sólo analizar la forma en que se da el acompañamiento psicosocial a los familiares de personas desaparecidas, sino también al entendimiento e importancia que el Estado le brinda a la justicia transicional y/o al enfoque humanitario en el país, lo cual repercute en la forma de abordarlos. Este enfoque humanitario ha sido tardíamente entendido o priorizado respecto a los otros mecanismos de justicia transicional. La ley 30470, que crea la DGBPD, se promulgó en el año 2016, mientras que la CVR y el PIR -que suponen el derecho a la verdad y el reconocimiento de las reparaciones para las víctimas del CAI- fueron creados en el 2001 y 2005 respectivamente. Sin embargo, la implementación de la CVR se dio en un gobierno de transición y supuso igualmente una medida de urgencia ante una crisis política insostenible.²⁵ Si bien es una aplicación tardía, existe un avance normativo importante para abordar el acompañamiento psicosocial desde la Ley 30470 así como desde el PNBPD al 2030, y también con el monitoreo y seguimiento a esta política pública mediante el Informe Evaluación de Implementación del Plan (MINJUSDH, 2022).

²⁵ Además del fin del CAI y la renuncia por fax del entonces presidente Alberto Fujimori, se destacaba en el país el mayor escándalo de corrupción de las últimas décadas con la difusión de los llamados “vladivideos”, videos que mostraban cómo el asesor presidencial, Vladimiro Montesinos, corrompió todas las esferas de la vida social.

Esta etnografía del Estado desde un estudio de caso permitió una mirada diferente a las relaciones entre el Estado y la sociedad, y las percepciones, creencias e ideas de los mismos actores. A partir del acercamiento al trabajo de la DAA y de los retos que se fueron identificando, se exploraron tales imaginarios y relaciones. Además, teniendo en cuenta que las percepciones, creencias e ideas sobre el papel del Estado en el Perú -ya sea de los servidores públicos como de la ciudadanía en general- están en constante cambio debido a la volatilidad de la actuación de los políticos que los medios nos muestran, así como por el contexto de pandemia y crisis doble y permanente que continúa evidenciado las falencias y debilidades del sector público.

Para esta investigación, se realizaron entrevistas en profundidad con las servidoras de la DAA y una incursión presencial en la región de Ayacucho que consistió en observar directamente ciertas etapas de las actividades centrales del acompañamiento psicosocial.²⁶ Para la selección y uso de las técnicas investigación, se consideraron los tres niveles de información en la labor etnográfica indicados por Restrepo (2018): lo que la gente hace, lo que la gente dice que hace, y lo que la gente debería hacer. Esta diferenciación ha sido relevante para estudiar el trabajo de las servidoras de la DAA, quienes finalmente encarnan al Estado a través de su mandato en materia de justicia transicional y de búsqueda de personas desaparecidas durante el CAI. Existen prácticas llevadas a cabo por los servidores públicos que permiten el funcionamiento de las oficinas, así como los mandatos en sus actividades, pero también están las propias ideas, juicios o percepciones de ellos mismos. La diferenciación también es importante porque dichos niveles no necesariamente coinciden en la cotidianeidad, y con dicha diferenciación se pueden comprender tanto las prácticas, pero también lo que estas significan para las personas.

La entrevista en profundidad fue la principal técnica utilizada, que se aplicó a servidoras de la DAA que se encontraban laborando durante la pandemia. Estas fueron mediadas digitalmente debido a la coyuntura de la crisis sanitaria, dialogando así la propuesta metodológica y los retos de la oficina en ese determinado momento. Esta técnica es lo que en la disciplina antropológica se conoce como entrevista etnográfica o entrevista no directiva (Guber, 2005; 2011). Se consideró pertinente pues no es una entrevista dirigida ni con preguntas cerradas a modo de cuestionario que delimita opciones de respuesta, sino que es más flexible en tanto las preguntas pueden irse reformulando durante el desarrollo de la entrevista, siendo el objetivo

²⁶ Los instrumentos diseñados tanto para las entrevistas como para la observación se pueden revisar en los Anexos 3 y 4.

conocer a fondo los hechos, sentimientos y valoraciones de los informantes. Durante las entrevistas que se realizaron, surgieron temas que no estaban contemplados inicialmente en la guía y/o se pudieron enfatizar algunos otros dependiendo de la participante y de su experiencia e interés por abordarlos. Las preguntas abiertas permitieron explorar y profundizar en un real diálogo, dejando hablar, pero sobre todo sabiendo escuchar. Además, fue un proceso que fluyó en la interacción, pues estas cualidades del diálogo eran valoradas y bien entendidas por las entrevistadas, quienes a su vez las usan en su labor diaria con los familiares. Su trabajo y tipo de profesión (que serán comentados más adelante), de por sí abiertos a la escucha, contribuyó asimismo a esta fluidez.

La no directividad de la entrevista que señala Guber (2005; 2011) refiere a poder ubicarse en una posición de desconocimiento y duda sistemática sobre nuestras certezas, poder reconocer la distancia que hay entre nuestra reflexividad como investigadores y la de nuestros informantes. Es decir, reconocer los distintos marcos interpretativos en el curso de la investigación -del investigador y de los participantes-, reconocer las distintas dimensiones de la reflexividad. Como señala Guber:

La entrevista es una situación cara a cara donde se encuentran distintas reflexividades, pero, también, donde se produce una nueva reflexividad. La entrevista es, entonces, una relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones en una instancia de observación directa y de participación (2011, pp.68-69)

Este modo de operar ha sido determinante en la aplicabilidad de las técnicas, pues permitió no sólo prestar atención a lo que las servidoras realizan como tareas sino a sus percepciones y/o ideas sobre estas. Tanto en preguntas como en respuestas se deben considerar las categorías y lógicas de los universos culturales de ambas partes. Por lo tanto, es conveniente que el investigador empiece por reconocer su propio marco interpretativo acerca de lo que estudiará y lo diferencie, en la medida de lo posible, del marco de los sujetos.

Restrepo (2018) señala varios ámbitos de la vida social en los que la entrevista es una herramienta precisa. Para esta investigación podemos destacar que la entrevista brinda: "(...) acceso a las percepciones y valoraciones que los entrevistados poseen sobre situaciones, hechos y personajes, así como sus deseos, temores y aspiraciones, [y también permite el] conocimiento de acontecimientos del pasado o del presente de los cuales los entrevistados fueron testigos directos" (Restrepo, 2018, p. 79). Este último acercamiento sirvió para identificar los cambios del trabajo durante 3 momentos

específicos: prepandemia, inicio de la pandemia y durante el transcurso de esta. Se pudieron conocer las percepciones y valoraciones de las servidoras de la DAA antes de la pandemia y durante el desarrollo de esta, incluido el momento transitorio en que se fueron planteando actividades mixtas de retorno paulatino a la presencialidad o una vuelta completa hacia esta. Este cambio fue importante para las servidoras, tanto desde sus actividades cotidianas personales como en su trabajo en la DAA.

En estas entrevistas no sólo se debe tener en cuenta las características del lenguaje oral, sino también el contexto en el que se realiza: el espacio físico, los canales de comunicación, los tiempos de los entrevistados y las dinámicas alrededor de la virtualidad. La consideración de esta mediación digital es fundamental pues todas las entrevistas se realizaron bajo esta modalidad, respondiendo al contexto de pandemia.

Las videollamadas realizadas para llevar a cabo las entrevistas al equipo de la DAA durante la investigación no sólo supusieron un lugar digitalizado desde casa, sino una serie de contemplaciones como los distractores y el alcance que como investigadores tenemos de ellos.²⁷ Generalmente, en una entrevista presencial, el manejo del lenguaje corporal nos brinda una mayor fluidez, por ejemplo, para atraer o volver la atención a nuestras preguntas o para ir indicando el término de la entrevista. En una entrevista por videollamada, hay factores que pueden generar presión o incomodidad como la familiaridad y/o comodidad del entrevistado con las videollamadas en general, el enfrentar situaciones como la caída de la red o emergencias caseras que puedan finalizar abruptamente la entrevista. En algunas de las entrevistas realizadas con las servidoras se perdió momentáneamente la señal, o las entrevistadas tuvieron que interrumpir por segundos o minutos la entrevista por conversaciones con personas presentes en sus hogares (aunque fuera de la pantalla).

En este estudio de caso sobre la DAA y sus servidoras, las entrevistas permitieron conocer sus experiencias como trabajadoras del Estado en su tarea de acompañamiento psicosocial y reconstruir estas experiencias desde sus propias perspectivas. Estas giraron alrededor de 3 ejes claves: los retos, herramientas y estrategias a partir de la pandemia por el Covid-19, su experimentación del proceso de búsqueda con los familiares, y las miras de este trabajo a futuro.

²⁷ Estos alcances y/o percances en las videollamadas también se presentaron de manera particular en aquellas realizadas por el equipo de la DAA a los familiares, lo cual se verá en el siguiente capítulo.

Se planificó entrevistar a las 10 personas que conforman el equipo de la DAA. Si bien se logró hacer un primer acercamiento con todas ellas, se logró entrevistar a 8.²⁸ Las otras 2 potenciales entrevistas no se llevaron a cabo por temas médicos o por la imposibilidad de conexión a internet. Sin embargo, se logró entrevistar a servidoras que trabajan en las 4 regiones del país donde la DGBPD está presente. Las entrevistas se llevaron a cabo entre octubre y diciembre de 2021, meses previos a la tercera ola de contagios en el Perú, mediante la plataforma *Zoom* y fueron pactadas -a pedido de las participantes- fuera del horario laboral clásico de oficina (de 8am a 6pm). Inicialmente se consideró también aplicar entrevistas a familiares de personas desaparecidas que estuvieran en el proceso de búsqueda durante el contexto de pandemia. Sin embargo, a medida que se avanzó con las entrevistas a las servidoras de la DAA, se estimó que no era oportuno debido al momento vulnerable que los familiares atraviesan durante la búsqueda. Además, las experiencias desde las servidoras de la DAA ofrecían concentrarnos en la labor del Estado desde el propio Estado. Con ellas se empleó una guía de entrevista (ver Anexo 3), con preguntas abiertas y de manejo flexible que permitió ajustes y repreguntas durante el mismo desarrollo.

Todas las entrevistadas accedieron voluntariamente a participar de la investigación y fueron informadas de manera oral y escrita sobre los objetivos de la misma. Se les brindó una copia del consentimiento informado (ver Anexo 2) firmado por mí como investigadora.²⁹ En dicho documento, además de la naturaleza de la investigación y la voluntariedad de las participantes en esta, también se abordó la forma de registro de la entrevista y de la codificación que permitiría el anonimato de las identidades de las participantes al presentar los resultados. A excepción de una, todas las entrevistas fueron grabadas en audio y video, con el consentimiento expreso de las entrevistadas, quienes al inicio de cada grabación dan su conformidad. Entonces, al ser un grupo pequeño y por temas de confidencialidad, se creyó conveniente utilizar códigos en lugar de nombres propios. Se eligió la siguiente codificación: DAA-001, DAA-002, y así sucesivamente hasta la persona 8, sin un orden en particular, sino más bien según se fueron llevando a cabo las entrevistas. Así también, decidí hacer uso del género

²⁸ Con el fin de complementar información, en agosto de 2022 se realizó una entrevista adicional a una integrante del equipo.

²⁹ Los consentimientos informados contienen la referencia a un grupo focal que se realizaría posterior a las entrevistas, el cual además fue comunicado como posibilidad a las entrevistadas antes de cada conversación. Todas ellas estuvieron de acuerdo en participar de ocurrir la dinámica, la cual se propuso a manera de contrastar recuerdos totalmente opuestos de un mismo evento. Sin embargo, durante y posterior al desarrollo de las entrevistas, se creyó conveniente que no era necesario llevarlo a cabo.

femenino para todas las entrevistadas, refiriéndome como “las” servidoras debido a la confidencialidad en la presentación y análisis de resultados. Si bien esta decisión responde a cuidar la identidad de las participantes, también es una forma de visibilizar que la mayoría (6 de 8) de personas entrevistadas fueron de género femenino.

Sobre el perfil de las entrevistadas, tenemos que las edades de las 8 personas oscilan entre los 27 y 55 años. Todas cuentan con nivel universitario concluido. Todas, excepto una servidora de la carrera de trabajo social, provienen de la rama de la psicología. Una de ellas también es abogada. Todas residen en la región donde se sitúa su sede laboral: 3 personas en Ayacucho, 3 en Lima, 2 en Huánuco y 2 en Junín. Asimismo, todas trabajaban en la DAA desde antes del inicio de la cuarentena. La mayoría de ellas con un promedio de un año de experiencia en acompañamiento psicosocial en la DAA: 6 de las entrevistadas trabajan en la oficina desde el 2019, una de ellas desde el 2018 y una de ellas desde el 2017.

El proceso híbrido de cambios en el tiempo que ha seguido esta investigación se puede apreciar en dos planos relacionados entre ellos: en el tránsito de lo remoto a lo presencial y en la decisión de incorporar la observación participante en la metodología. La DGBPD ha ido retomando actividades presenciales, luego de que se flexibilizaran las restricciones más estrictas que impuso el Covid-19 en el año 2020. En ese sentido y cumpliendo con los protocolos respectivos, la DAA también estaba retomando el acompañamiento presencial en algunas de sus etapas; pero aún en menor medida en comparación al trabajo remoto. Estas adaptaciones presenciales fueron dándose en el proceso de esta investigación y durante las entrevistas surgió la posibilidad de observar de cerca el trabajo de la DAA durante algunas de las actividades centrales como lo son la restitución de restos, los velorios o los entierros, pues además de presencialidad, suponen intervenciones específicas en el tiempo y no constantes o ininterrumpidas como el acompañamiento previo y posterior a estas actividades centrales. Se realizó la propuesta a la DGBPD y se conversó sobre la pertinencia de esta observación, de manera que mi mirada como investigadora no “afectara” el acompañamiento u ocasionara daño a las personas involucradas.

En marzo de 2022, finalizado el pico de la tercera ola en el país y con grandes avances en la vacunación, se logró concretar una visita a campo para observar el trabajo de la DAA en el terreno con las familias beneficiarias. Esto permitió entender el contexto en que se desenvuelven las servidoras con los familiares y poder ampliar la información y el conocimiento generado en las entrevistas, así como contrastar lo

escuchado en estas mismas con lo observado en el campo. A su vez, esto contribuyó a detectar encuentros y desencuentros entre los actores, que serán desarrollados en el siguiente capítulo.

Debido a la dinámica de los estudios etnográficos, una de sus técnicas principales (o más utilizadas) es la observación participante. Guber afirma que:

El objetivo de esta ha sido detectar los contextos y situaciones en los cuales se expresan y generan los universos culturales y sociales, en su compleja articulación y variabilidad. (...) se basa en el supuesto de que la presencia - esto es, la percepción y la experiencia directas- ante los hechos de la vida cotidiana de la población en estudio -con sus niveles de explicitación- garantiza, por una parte, la confiabilidad de los datos recogidos y, por la otra, el aprendizaje de los sentidos que subyacen tras las actividades de dicha población (2005, p. 109)

Además del desplazamiento, tradicionalmente esta técnica supone grandes cantidades de tiempo e involucramiento con los sujetos participantes del estudio. En este caso, no se planteó una observación participante en el sentido más clásico respecto al tiempo e involucramiento, pero sí como una forma de estar ahí y registrar los hechos durante las interacciones con las servidoras y la observación de sus labores. La ficha o guía de observación (ver Anexo 4) volcada en un “cuaderno de campo”³⁰ permitió registrar la información e ir elaborando reflexiones sobre la experiencia de los familiares en dinámica con las servidoras de la DAA y otros actores durante las actividades que involucraron esta observación.

Esta observación tuvo lugar en una comunidad del distrito de Vinchos, provincia de Huamanga en la región Ayacucho y fue llevada a cabo en marzo de 2022, a dos años de iniciado el estado de emergencia en el Perú. Este caso en particular fue sugerido por la DAA debido a la proximidad en tiempo respecto a mi solicitud, y a su vez, fue relevante al ser un caso proveniente de la región Ayacucho, lo cual le sumaba representatividad al ser la región más golpeada por el conflicto armado interno.³¹ Se desarrollaron tres actividades durante los dos días de observación: la restitución de restos a familiares de 4 personas desaparecidas en el año 1984, los velorios de cada una de ellas, y el entierro en conjunto en caravana que se realizó.

³⁰ Le llamo cuaderno de campo a las anotaciones o notas de audio que fui realizando a manera de registro de lo observado. Debido a la fuerte emotividad de algunos momentos, no llevaba conmigo un cuaderno físico, sino que me pareció pertinente realizar el registro en mi celular en momentos que no interrumpiera ninguna dinámica con/entre los actores

³¹ Tanto la CVR con su Informe Final (2003) como el RUV señalan a Ayacucho como la región con mayor cantidad de víctimas.

Durante ambos días estuvieron presentes 2 servidoras de la DAA acompañando a los familiares, quienes permitieron que pudiera movilizarme con ellas. El primer día se llevó a cabo la restitución de restos. Salimos de la ciudad de Huamanga hacia la comunidad por la mañana con algunos familiares que venían de Lima o que vivían en Huamanga. Se llevaron flores y bolsas de víveres que serían entregadas a los familiares, así como los respectivos osarios para los restos a restituir. Luego de 2 horas aproximadamente se llegó a la comunidad, ubicada en el distrito de Vinchos (a 1 hora de distancia del mismo distrito), donde se debía esperar a los representantes del Ministerio Público para iniciar la ceremonia de restitución de restos en el local comunal. Mientras se esperaba, la DAA hizo entrega de una bolsa grande de víveres a cada una de las 4 familias. Poco antes de las 11 de la mañana llegaron 3 trabajadores del Ministerio Público: la fiscal y 2 peritos forenses. En el lugar estaban presentes los familiares y la comunidad (un aproximado de 30 personas), las autoridades del lugar (el presidente de la comunidad, el gerente municipal y el subgerente de desarrollo social), las 2 servidoras de la DAA, 1 psicólogo del centro de salud de Vinchos (MINSa), y los 3 servidores del Ministerio Público.

Antes de la ceremonia de restitución de restos, cada familia fue llamada para observar que los peritos forenses colocaran los respectivos restos en los osarios blancos. Durante la ceremonia, los representantes del Estado, las autoridades locales y los familiares hicieron uso de la palabra. Luego los servidores del Ministerio Público y del MINSa se retiraron de la comunidad, y los familiares se quedaron acompañados por las servidoras de la DAA velando los 4 cuerpos en el local comunal. Aproximadamente a las 6:30pm, nos retiramos al distrito de Vinchos a pernoctar, para volver a la comunidad al día siguiente.

A horas de la mañana del segundo día, llegamos a la comunidad y se hizo una visita por las 4 viviendas donde se velaban los cuerpos ya de manera individual-familiar. Luego de ello, se hizo una caravana de 40 minutos aproximadamente hasta el cementerio, donde tuvo lugar el entierro. El presidente de la comunidad no pudo estar presente durante el entierro y la única representación institucional estatal fue la presencia de la DAA.

Este ejercicio puntual de dos días de observación en campo permitió enriquecer el análisis, así como materializar lo recopilado en las entrevistas aplicadas y en la normativa de la DAA. Las interacciones y dinámicas encontradas durante estos 3

momentos específicos de la búsqueda y del acompañamiento serán desarrollados en el capítulo 3.

2.3. El trabajo de campo mixto como respuesta ante la crisis sanitaria

El contexto de la pandemia no sólo motiva el tema de investigación sino además es el momento particular en que se realizó esta misma. Las restricciones sociales que se mantuvieron, aunque de manera más estricta durante el primer año, propició un trabajo de campo diferente a un escenario pre pandémico y se formuló para una modalidad remota. Sin embargo, durante el transcurso de la investigación, se presentó la oportunidad para complementar esta modalidad con una visita presencial a manera de observación participante, conformándose así un recojo de información en un trabajo de campo mixto.

Lo remoto no es una dinámica nueva ni reciente. El desarrollo acelerado de las TICs, particularmente del internet a nivel mundial, ha transformado nuestra forma de comunicarnos y relacionarnos, mediando nuestro cotidiano y todos los ámbitos de la vida social (en el aspecto laboral, educativo o de ocio). La investigación social no es ajena a esta dinámica, viéndose el trabajo de campo y la aplicación de sus diferentes técnicas igualmente intervenidos. Con el contexto de pandemia, la necesidad de herramientas y mediaciones digitales en todos los ámbitos de nuestras vidas se ha agudizado e incrementado profundamente; generando diversas reconfiguraciones cuyos alcances aun no podemos prever del todo.

Las investigaciones mediadas digitalmente se han venido desarrollando hace décadas en diversas disciplinas (Hine 2004; Ardévol et al. 2014), donde se plantean los espacios virtualizados como espacios donde también se pueden presentar determinadas prácticas e interacciones, reformulando las formas de concebir y de abordar los lugares y las formas de investigar. Por ejemplo, las salas de chat, las reuniones en plataformas virtuales o el *scrolling*³² en sitios web son una muestra de ello. Además, estos espacios virtualizados han hecho posible la reunión y comunicación entre personas que se encuentran en diferentes lados del mundo. Como señala Hine (2004), no hay necesidad de ver el espacio virtual como apartado de la “vida real” o de la interacción cara a cara. Durante la investigación en pandemia

³² *Scrolling* es el término, sobre todo utilizado en el mundo de las redes sociales, que hace referencia a la acción del usuario de deslizar el dedo por la pantalla, ya sea en un dispositivo táctil o mediante el *mouse*, para subir o bajar mientras observa los contenidos de una página.

necesariamente hay cambios, revisiones y reformulaciones en las que es necesario detenerse. Por ejemplo, el factor tiempo es primordial; uno de los efectos de la cuarentena por el Covid-19 ha sido la relación cambiante de las personas frente a sus actividades en el tiempo. En la mayoría de las entrevistas que realicé, el tiempo dedicado a cada una se extendió, pues a pesar de la limitación espacial, la fluidez fue bastante significativa en las conversaciones.

Todo ello también se relaciona con los contextos particulares y la manera en que estos se han ido apropiando de los medios digitales. Según un Informe Técnico del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021a), para el trimestre de enero a marzo del 2020, el 40,1% de hogares en el Perú contaban con el servicio de Internet, cifra que aumentó al 47,1% en el mismo trimestre del año 2021. Sin embargo, existe una diferencia según el área de residencia. Para este último trimestre mencionado: el 63,3% de los hogares de Lima Metropolitana disponen del servicio, en el resto urbano es el 52,5% y en el área rural es sólo el 13,2%. Aunque el acceso a Internet aún es limitado para muchas zonas, hemos visto en las últimas décadas y años un incremento considerable de su uso, ya sea para fines académicos, laborales o de ocio. Esto es importante pues en la interacción digital también se van construyendo relaciones, elaborando significados, creando comunidades y emergiendo diferentes sociabilidades; todo lo cual no puede desvincularse de lo que sucede en el día a día (Ardévol et al., 2014). Por ejemplo, se puede señalar la importancia que han tenido las redes sociales durante la crisis sanitaria, económica y política que vivió el país desde marzo del 2020 en adelante, como mecanismos de convocatoria y de difusión de mensajes. Como se apreció anteriormente con el “terruqueo” (Aguirre, 2011) o con la negación del conflicto armado interno y su subsiguiente menosprecio a la justicia transicional. Las redes sociales fueron plataformas para juzgar, denunciar, convocar y/o replicar, ya sea a favor o en contra de estos discursos.

Entonces, si bien lo remoto en la investigación no es una práctica nueva, sí se ha visto ampliamente extendida y necesariamente demandada a partir de las restricciones impuestas por la crisis sanitaria del Covid-19. En ese sentido, el contexto sin precedentes de la pandemia mundial ha supuesto adaptaciones y retos para la investigación social, muchas veces con investigaciones que se propusieron aprender nuevas formas de hacer investigación u otras que fueron motivadas en este contexto. Ha sido necesario replantear nuestros acercamientos, particularmente en lo que refiere a la realización del trabajo en campo en su forma más convencional. Esto es, desplazándonos también hacia otros lugares donde ocurren los fenómenos sociales y

están sus actores: las redes sociales, las TICs, etc. Este trabajo también es una muestra de las adaptaciones que presentó la pandemia para las investigaciones en general. No sólo la temática y el planteamiento de la presente investigación respondieron a estos cambios, sino que se consideró que la forma de abordar la metodología estaría acorde con este contexto mundial e implicaría necesariamente llevarla a cabo con distanciamiento social.

Todas las entrevistas realizadas en el marco de la investigación fueron mediadas digitalmente, lo cual aseguró que tanto investigadora como participantes siguiéramos las medidas de seguridad para evitar el contagio por Covid-19, pero que supuso otra manera de relacionarnos al conocernos y conversar mediante una pantalla. Estas adaptaciones son cíclicas como las crisis mismas que las generan, y han supuesto formas de vincularnos que llevan a considerar otros dilemas a los ya existentes en la investigación convencional, cuestión que será desarrollada en el siguiente apartado.

Ante los cambios acontecidos durante la pandemia, el sector privado y las instituciones del Estado se vieron obligados a cambiar la modalidad del trabajo presencial al remoto. Durante los primeros meses de pandemia, se dieron cambios abruptos, lo que supuso retos en todos los niveles. A casi tres años de iniciadas las restricciones en marzo de 2020, el sector privado y el sector público siguen diseñando estrategias para afrontar estos cambios, proponiendo en varios casos una forma de trabajo mixto, planteando retornos paulatinos a la presencialidad o retomando completamente esta misma.

En ese sentido, las servidoras de la DAA también han tenido que rediseñar o readaptar las tareas para cumplir con sus labores en torno al acompañamiento psicosocial a los familiares de personas desaparecidas. En la siguiente línea de tiempo, construida a partir de lo conversado en las entrevistas, se puede apreciar cómo ha ido cambiando la modalidad de trabajo (y con ello, el acompañamiento) desde que inició la cuarentena en el Perú, así como una infografía sobre las 5 olas del Covid-19 que atravesó el Perú.³³ Ambas imágenes serán de utilidad en el análisis del siguiente capítulo.

³³ Como se señaló en la introducción, en la página web del Ministerio de Salud (<https://www.gob.pe/minsa>) se logra encontrar el inicio de cada una de las 5 olas; sin embargo, el fin de cada una de ellas siempre se ha dado paulatinamente.



Imagen 1. Línea de tiempo sobre los cambios en las modalidades de trabajo de la DAA respecto a la pandemia. Elaboración propia, 2022.



Imagen 2. Infografía sobre las olas de contagio respecto al Covid-19 en el Perú. Elaboración propia, 2022.

Durante el trabajo de campo realizado, las servidoras de la DAA se encontraban llevando a cabo modalidades mixtas de acompañamiento. Tales modalidades son respuestas respecto a cómo brindar acompañamiento psicosocial a los familiares durante la restricción de movilidad y/o el distanciamiento social obligatorio o cómo restituir cuerpos sin las facilidades para acceder a las zonas de excavación, y cómo esto va cambiando con el paso de los meses. La reconfiguración de sus tareas permite identificar no sólo los cambios que impuso la pandemia a la DAA, a sus servidoras y a sus beneficiarios, sino también los retos que se asumieron con miras al futuro, a la continuidad del trabajo de la DGBPD.

2.4. Ética y reflexividad

En este último apartado, me detendré en los principios éticos en la investigación en general, y en la investigación en modalidad remota en particular, para luego dar cuenta de cuáles son los planos donde se consideraron estos principios éticos. Por último, se hará una reflexión acerca de las dimensiones de reflexividad que se tuvieron en cuenta para mantener la ética en esta investigación.

Toda investigación conlleva principios éticos que se deben tener presentes, particularmente si consideramos un abordaje etnográfico en el cual participan grupos de personas y en el que se genera una construcción colaborativa y relacional de conocimiento. La Asociación Americana de Antropología señala 7 principios de responsabilidad profesional: 1. No hacer daño, 2. Ser abiertos y honestos respecto al trabajo, 3. Obtener el consentimiento informado y los permisos necesarios, 4. Sopesar las obligaciones éticas en competencia de los colaboradores y las partes afectadas, 5. Hacer los resultados accesibles, 6. Proteger y conservar los registros, 7. Mantener relaciones profesionales respetuosas y éticas. (*American Anthropological Association*, 2012. Traducción propia).³⁴

Estos principios éticos de la investigación se pueden agrupar en 3 grandes temas presentes a lo largo de esta tesis y que son complementarios entre sí: la transparencia, el respeto y la no maleficencia. El primero sugiere, ante todo, transparencia desde los primeros contactos con quienes trabajamos al exponerles claramente los objetivos de la investigación, así como al responder dudas, para evitar confusiones o expectativas erróneas. El segundo se refiere

³⁴ Consultar en: <https://www.americananthro.org/index.aspx>

al respeto por la integridad de las personas que participan en las investigaciones al no cosificarlas ni instrumentalizar sus experiencias como simple data. No estamos frente a meros informantes de hechos sociales, sino frente a sujetos con agencia y con posiciones sobre tales hechos y sobre la investigación en sí. Además de mi propia explicación, los consentimientos informados permitieron hacer explícitos y asegurar la comprensión de los objetivos de la investigación, garantizando además a las participantes el manejo respetuoso de la información recopilada. Por ello, luego de un primer acercamiento, también se consideró pertinente incluir en los consentimientos informados la forma de registro, sea grabación o toma de notas, así como el manejo de códigos.

Por último, pero igualmente importante, está la no maleficencia o el no hacer daño. Esto refiere a la consciencia que debe tener el sujeto respecto a las posibles formas en que la investigación podría causar daño a las personas, además de sopesar las posibles consecuencias e impactos inadvertidos. Como señala la *American Anthropological Association* (2012), estas consideraciones propuestas deben ser transversales al desarrollo de toda la investigación. Ninguna de sus etapas deberá causar daño alguno a las personas involucradas en el estudio. Esto fue especialmente relevante para decidir realizar la observación de las actividades de la DAA en la región Ayacucho, y descartar las entrevistas con los familiares beneficiarios.

El trabajo de campo remoto que se dio con las entrevistas generó otras consideraciones éticas más específicas. Además de mantener el énfasis en la escucha activa durante la realización de estas entrevistas, se consideraron los cambios en las rutinas de las participantes, su accesibilidad a internet, la comodidad respecto a los encuentros virtuales, la confidencialidad de los datos personales en línea y el manejo de información en las plataformas virtuales, así como el propio lugar de las emociones que generaron las propias dificultades de la pandemia. Asimismo, Góralaska (2020) da cuenta de otras implicancias en este contexto de restricciones en relación con la movilidad: la ética del trabajo en campo que ahora tiene límites más difusos, la gestión de la gran cantidad de información y data en el mundo digital, la importancia de la salud física y mental, o la incertidumbre sobre las formas de investigar en el futuro. Todo ello ha estado presente desde la planificación de la tesis hasta en la presentación de los resultados.

Estos principios y consideraciones éticas, en lo presencial, remoto y mixto, se puede apreciar en los siguientes planos:

- i) En la forma de trabajo de la DAA con los familiares beneficiarios
- ii) En el trabajo de campo remoto de la tesis: las entrevistas mediadas digitalmente que mantuve con las participantes servidoras de la DAA
- iii) En el trabajo de campo presencial de la tesis: la observación desarrollada en Ayacucho, la cual involucró varios actores

Esos planos también estuvieron relacionados con las 3 dimensiones de la reflexividad de Guber (2005; 2011), que están permanentemente presentes durante el trabajo de campo etnográfico: la del investigador en tanto miembro de una sociedad o cultura, la del investigador en tanto investigador (con sus teorías, con la academia, con sus preconcepciones), y la de la población que participa del estudio. Ha resultado importante no perder de vista estos aspectos dado que el conocimiento se fue construyendo de manera relacional durante la investigación, teniendo en cuenta el bagaje de cada individuo y en su interacción con los demás.

Fue interesante ver el diálogo entre distintas reflexividades identificadas en 3 situaciones específicas. En primer lugar, mi propio posicionamiento como investigadora, como servidora pública³⁵ y como sujeto social que está relacionado con la inquietud e interés por la temática y por el trabajo interdisciplinario en temas de justicia transicional, la empatía con la misma y en relación con mi formación profesional. Por otro lado, la conciencia de no aprovechar mi puesto laboral, así como no emplear la información generada en dicho ámbito para esta investigación. Finalmente, considerar a las servidoras de la DAA no sólo en su condición de trabajadoras sino también como sujetos sociales, con ideas, posturas y opiniones y que, además, afrontaron los retos de la pandemia también como padres, madres, estudiantes, hijos o hijas. Esto permitió analizar mejor las entrevistas y/o lo observado en campo.

La reflexividad actuó en varios frentes en el desarrollo del trabajo de campo, al tener en cuenta la condición dialógica del intercambio con las participantes de la investigación: en la mía como investigadora, funcionaria y sujeto social, en la de las participantes como servidoras y sujetos sociales, así como en la relacional entre ambas partes (Guber, 2005). Entonces, es importante señalar los dos sentidos paralelos y relacionados que Guber le

³⁵ Desde mayo de 2010 a noviembre de 2022 -exceptuando un período de aproximadamente un año y medio- trabajé en el Consejo de Reparaciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Como se hizo mención en la Introducción, dicho órgano colegiado tiene como mandato elaborar el Registro Único de Víctimas (RUV) de las víctimas de la violencia política sucedida entre mayo de 1980 y noviembre de 2000. Si bien tanto el Consejo de Reparaciones como la DGBPD pertenecen al MINJUSDH, son oficinas diferentes, creadas por mandatos diferentes.

otorga a la reflexividad: i) una reflexividad general “(...) como la capacidad de los individuos de llevar a cabo su comportamiento según expectativas, motivos, propósitos, esto es, como agentes o sujetos de su acción” (2005, p.49), y ii) una reflexividad relacional como “las decisiones que toman en el encuentro, en la situación del trabajo de campo. (...) el investigador no es el único estratega, y las técnicas de obtención de información tiene como eje esta premisa” (2005, p.49). Así, el trabajo de campo supone ir del primer sentido de reflexividad al segundo, pero no secuencialmente, sino en un proceso donde el investigador va contrastando, estudiando, resignificando y encontrando un nuevo lugar a su propia reflexividad (Guber, 2005). En la interacción con las servidoras de la DAA durante el trabajo de campo se tomó en cuenta esta condición relacional de nuestras reflexividades.

Por último, y no menos importante, está la dinámica construida con la reflexividad propia de las participantes de la investigación, servidoras estatales de la DAA. Ni en el propio trabajo de campo ni en el análisis de datos se pierden de vista ninguna de las dimensiones mencionadas de reflexividad ni su característica relacional, sino más bien estas han permitido ir ajustando las técnicas in situ.

CAPÍTULO III

LA RECONFIGURACIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A FAMILIARES EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA

Este último capítulo concentra el análisis de la información generada a partir de las diferentes interacciones con las participantes de la investigación. Es un análisis de las ideas, percepciones y sentimientos asociados con este proceso desde la mirada de ellas. El capítulo busca dar cuenta de la manera en que el contexto de la pandemia repercute en el trabajo del Estado para garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de víctimas de desapariciones forzadas durante su proceso de búsqueda, mediante la experiencia de este grupo de servidoras públicas que brinda acompañamiento psicosocial. Esta reconfiguración del acompañamiento se explica mediante la identificación de los retos afrontados por la DAA y de las adaptaciones experimentadas alrededor del proceso de búsqueda desde las servidoras de la DAA (Estado) y en su relación con los familiares (ciudadanos) durante este contexto en particular de pandemia. Todo esto enmarcado en la crisis doble y permanente y con las miras a un acompañamiento psicosocial integral.

Para ello, se divide el capítulo en dos grandes secciones. En la primera encontraremos los retos identificados que la DAA ha afrontado desde el inicio de la pandemia debiendo reconfigurar su trabajo de acompañamiento psicosocial con los familiares hacia una modalidad remota y/o mixta. En la segunda parte del capítulo nos centraremos en las adaptaciones de las herramientas y las estrategias que se están utilizando durante esta reconfiguración. La distinción entre ambas secciones conlleva a presentar primero las dificultades que supuso la pandemia para el acompañamiento psicosocial y lo que estas significaron para los actores, mientras que la segunda hace énfasis en la adaptación de este trabajo en el tiempo. Es decir, en la adaptación del trabajo respecto a la pandemia (antes y durante), en lo que viene significando el aislamiento y los protocolos diseñados para afrontar el Covid-19 y sus variantes, así como en el posible escenario futuro del acompañamiento psicosocial para los familiares desde el Estado. Por último, también se hace una mención a los talleres de fortalecimiento que, aunque no están relacionados directamente al acompañamiento psicosocial a los familiares, es otra de las labores realizadas por la DAA que es importante mencionar.

Para este análisis, se consideró principalmente lo recopilado durante las entrevistas a las servidoras de la DAA, y también las experiencias de ellas con un grupo de familiares de la

región Ayacucho, a partir de la observación que se realizó al acompañamiento psicosocial presencial brindado durante 3 momentos particulares del proceso de búsqueda: restitución de restos, velorio y entierro. Cabe precisar que, en el caso del acompañamiento a los familiares que pudo observarse, la mirada aquí presentada es desde las servidoras y desde la mía como investigadora.

3.1. Nuevos retos para el acompañamiento psicosocial

Si bien este sector del Estado viene enfrentando deficiencias y poco interés desde años previos a la pandemia, los retos a los que nos referiremos están relacionados al contexto de esta crisis sanitaria en particular. Antes de describir estos retos y analizarlos, me gustaría compartir lo que la entrevistada DAA-006 señaló respecto a que poder continuar brindando el acompañamiento psicosocial en tiempos de pandemia ya de por sí fue un gran reto, pero como señaló ella: “Ha sido un gran reto asumido por el equipo, pero también por los familiares, quienes se han adaptado a estas nuevas tecnologías, quienes han permitido recibir estos acompañamientos de manera no presencial”. Esto da cuenta de la importancia de la relación e interacción de las servidoras con los familiares beneficiarios.

Según el Informe de Evaluación de Implementación del PNBPD al 2030 (MINJUSDH, 2022) que hizo el seguimiento a la política pública de la búsqueda durante el año 2021, se logró cumplir la mitad de las metas involucradas en esta política. En relación a los servicios relacionados al acompañamiento psicosocial, las metas alcanzadas suponen haber reducido los efectos psicosociales negativos en los familiares, haber realizado talleres suficientes de capacitación al personal de salud y la correcta difusión de actividades del trabajo psicosocial, y entre las que sólo tienen avance parcial se puede encontrar la derivación de casos individuales al MINSA, así como la atención en lenguas indígenas u originarias para los familiares. Esto se verá reflejado en los retos identificados a partir de la interacción con las entrevistadas.³⁶

De lo conversado en las entrevistas con el equipo de la DAA sobre el trabajo que se continúa realizando, se identificaron 4 retos importantes: i) los “primeros auxilios psicológicos” en pandemia, que está relacionado con las preocupaciones que tanto las servidoras como los familiares a quienes está dirigida su labor experimentaron respecto a lo

³⁶ Es interesante que lo relacionado con las metas alcanzadas parcialmente (derivación de casos individuales al MINSA, así como la atención en lenguas indígenas u originarias para los familiares) no fuera un tema recurrente en las entrevistas con las servidoras.

que significó la pandemia para ellas o ellos; ii) el trabajo desde la virtualidad, el cual trata sobre la adaptación a las nuevas herramientas digitales; iii) el balance entre trabajo y vida personal, que se relaciona con la modalidad de trabajo en este contexto particular de pandemia; y iv) el acompañamiento a otras poblaciones vulnerables, que supuso el trabajo con nuevos beneficiarios diferentes al mandato de la DGBPD. Los dos primeros responden a cambios que la pandemia supuso directamente para el propio trabajo de acompañamiento a los familiares; el tercero es un reto que se relaciona indirectamente con las dificultades que la pandemia evidenció; mientras que el último es una tarea adicional que fue encargada a la DDA y que no mantiene relación al acompañamiento a familiares de desaparecidos del CAI, pero no por ello carece de importancia pues justamente se apuesta por una etnografía del Estado.

Cabe precisar que, si bien las servidoras indicaron como el principal reto la adaptación de su trabajo a la virtualidad, todas le dieron igual o mayor importancia a lo identificado como “primeros auxilios psicológicos” en pandemia, por ello lo considero como el principal reto que tuvieron que enfrentar. Esto se pudo deducir por el tiempo que destinaron a conversar sobre estos primeros auxilios psicológicos, así como en la dificultad y frustración que implicó para ellas y su trabajo. Pasaré a explicar este primer reto que tuvo gran impacto en las servidoras públicas y que, a su vez, al describir las interacciones entre ellas (representantes del Estado) y ciudadanos (víctimas/beneficiarios) da cuenta de las agencias de ambos en diferentes situaciones.

i) Primeros auxilios psicológicos en pandemia

La frase “primeros auxilios psicológicos en pandemia” la tomo textualmente de la entrevista a la servidora DAA-006 porque muestra fehacientemente ese acompañamiento que brindaron todas ellas durante el primer año de la crisis sanitaria, el cual estuvo centrado en atender cuestiones referidas a necesidades básicas e inmediatas de los familiares sobre el Covid-19 y la pandemia en general. Al cambiar profundamente la cotidianeidad de las personas, también se generaron cambios en las prioridades de todas las familias. El miedo constante al contagio y las muertes por Covid-19, el desempleo y la precarización de las economías, la falta de servicios públicos para todos, el miedo e incertidumbre frente a lo desconocido, y las pérdidas de todo tipo, cambiaron el panorama de los familiares y agravaron sus condiciones de vulnerabilidad. En un escenario así, de crisis doble (sanitaria y política) y permanente que se sostiene hasta la actualidad, la inclusión de la salud mental

que en general había sido paulatina en la agenda pública se estancó, pues considerar a la salud como un estado de bienestar holístico estaba supeditado a un sistema público deficiente que debía atender prioritariamente lo concerniente a la pandemia. En esta crisis normalizada es que se sitúa a la vez que se complejiza el trabajo de la búsqueda y su acompañamiento a los familiares.

En ese sentido, los 4 componentes de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad definidos por la ONU (2000) respecto al derecho a la salud fueron ampliamente menospreciados. La aceptabilidad y la calidad ya estaban menoscabadas previamente. En cuanto a la disponibilidad, los establecimientos colapsaron por las atenciones de contagios por Covid-19 y las camas para internamiento se acabaron prontamente, siendo necesario construir más hospitales. Las atenciones ambulatorias de los hospitales, incluidas las de salud mental, se suspendieron, siendo los establecimientos públicos de exclusividad para personas contagiadas por el Covid-19 o sólo para emergencias. Respecto a la accesibilidad, como se mencionó anteriormente, la empresa privada aprovechó la deficiencia del sistema público que, sumado a la discriminación, desigualdad y falta de recursos de miles de peruanos -situaciones agudizadas por la pandemia-, agravó la situación de los enfermos más precarizados.

Además, si bien la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)³⁷ tiene la labor de fiscalizar los servicios de salud públicos y privados, este no es un ente regulador, es decir, no tiene facultades para establecer precios ni impedir la concentración de poder ni la integración vertical (grupos económicos que son dueños de clínicas y aseguradoras a la vez). Todo ello generó que en las empresas privadas los precios se elevaran exponencialmente aprovechando la situación precaria que la pandemia encontró al país, además que muchas personas se quedarán sin atención médica (Castro, 2020; Chávez, 2022; Salud con lupa, 2020). Este irrespeto por los componentes básicos del derecho a la salud fue permitido por un modelo que solapa el funcionamiento de redes de corrupción y que, nuevamente, afecta a los más vulnerables. Todo ello demuestra la instrumentalización del derecho a la salud, convertido ya en un privilegio.

³⁷ Para mayor detalle sobre las funciones de Susalud consultar en: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/institucional>

“Ellos nos van a matar, nos van a desaparecer” recordaba la entrevistada DAA-008 acerca de familiares de provincia que tenían mucho miedo de ver todo el día a militares en la calle durante el tiempo de pandemia. Ante ello, la servidora intentaba explicarles que era otro contexto y que ahora los policías y militares estaban en la calle para cuidarlos. Entonces, además del miedo generado por la pandemia, para las familias víctimas del CAI se sumaba el símil de este contexto con el tiempo de la violencia política al vivir en un ambiente de incertidumbre, ansiedad, miedo y terror constante, con supresión de libre circulación, con presencia de policías y militares en las calles, con muertes diarias y con la imposibilidad de realizar rituales de despedida (CICR, 2020). En el CAI el cuerpo se incineraba o desaparecía, mientras que durante los primeros meses de la pandemia no se permitía velar a quienes fallecían por el Covid-19. Otras semejanzas importantes son el encierro y la idea de proteger sus vidas escondiéndose. Durante los años del CAI, de acuerdo a los testimonios recogidos por el Informe Final de la CVR (2003), lo más seguro para la población civil era ocultarse en casas para no ser detectados cuando militares o subversivos ingresaran a llevarse personas o huir y esconderse en los campos o cerros. Durante la pandemia, en cambio, el resguardarse en casa era un imperativo que debía cumplirse para evitar el contagio del Covid-19.

En la DAA se hizo un mapeo de aquellos familiares que habían sido contagiados por la enfermedad del Covid-19 y de los que estaban en situación socioeconómica preocupante, para priorizar atenciones y asistencias. La DGBPD cuenta regularmente con apoyo de organizaciones, entre ellas el CICR, quienes durante la pandemia entregaron 300 soles a aquellos familiares que estuvieran en estado de indigencia. Así también, en la región Junín, hubo apoyo del arzobispado con canastas de víveres a los familiares. Estas ayudas de parte de organizaciones aliadas pueden resultar como acciones paternalistas que revictimizan y no empoderan a las familias; sin embargo, en un escenario de primeros auxilios en pandemia, atendieron la urgencia económica de estas familias. Pero además de estos apoyos externos y materiales que tuvo la DGBPD para paliar este reto, y teniendo en cuenta que el contexto del primer año de pandemia conllevó emociones difíciles de procesar, fue evidente la necesidad de una atención de la DAA acorde con lo que acontecía durante este primer año de crisis sanitaria.

Es así que, durante su acompañamiento remoto y luego mixto, las servidoras de la DAA señalaron haber sido puentes de conexión con otras instituciones públicas, que ellas

denominan “aliadas”. Mucha de la información requerida por los familiares giraba en torno a la enfermedad del Covid-19 (sus causas, consecuencias y alcances) y al contexto de pandemia. Brindarles, en la medida de lo posible, esta información suponía disminuir la incertidumbre y la angustia por la que atravesaban varias familias. Las principales instituciones aliadas en este contexto nuevo de pandemia, además de las habituales como el CICR o algunas instituciones locales, fueron el MINSA, el Seguro Social de Salud del Perú (Essalud), y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) a través del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) o de sus Programas Nacionales de Asistencia Solidaria “Juntos”, “Pensión 65” o “Contigo”.

La información brindada por las instituciones del sector salud (MINSA o Essalud) fueron necesarias respecto a la prevención de contagios por Covid-19 o a las acciones requeridas con las personas infectadas. Por otro lado, la brindada por el MIDIS lo fue sobre todo por la gestión de los bonos. Estos bonos fueron subsidios brindados desde el inicio de la cuarentena por el gobierno peruano a las familias de menores ingresos o en mayor estado de vulnerabilidad que debían afrontar los gastos diarios y cuyos ingresos regulares habían disminuido.³⁸ Muchas de las condiciones de vulnerabilidad de los beneficiarios de los bonos son similares al perfil de las víctimas del CAI: situaciones de pobreza o pobreza extrema, hogares en zonas rurales con la agricultura como principal actividad económica y zonas postergadas por el Estado, ya sea por falta de recursos o por voluntad política. La pandemia nos muestra una vez más las continuidades y permanencias alrededor de estas condiciones

³⁸ A lo largo de la pandemia, el gobierno ha proporcionado 10 diferentes tipos de subsidios económicos: “Bono yo me quedo en casa”, “Bono independiente”, “Bono rural”, “Subsidios para empresas generadoras de empleo”, “Bono Familiar Universal”, “Líneas de apoyo económico”, “Bono 600”, “Yanapay”, “Bono 210” y “Bono Wanuchay”. Estos subsidios se fueron dando con el pasar de los meses y perfeccionando en la gestión de sus entregas. Por ejemplo, en los primeros hubo errores en la lista de beneficiarios o largas colas en los bancos, lo cual se fue corrigiendo en los subsiguientes. Con excepción de los “Subsidios para empresas generadoras de empleo” y de las “Líneas de apoyo económico”, que eran ayudas a las MYPES (pequeñas y micro empresas) y a los trabajadores del sector cultural que se vieron afectados por la pandemia respectivamente; los demás subsidios fueron apoyos desde los S/. 210 hasta los S/ 760 para las familias. Los tipos de beneficiarios se determinaron por su mayor grado de vulnerabilidad durante esta situación de crisis sanitaria. Los factores más comunes incluyeron hogares urbanos o rurales en condición de pobreza o pobreza extrema según el SISFOH, familias residentes en ámbitos geográficos con mayor riesgo sanitario por el Covid-19, hogares de regiones y provincias considerados como en nivel extremo durante la segunda ola por el Covid-19, hogares en situación de pobreza que sean beneficiarios de programas sociales como Juntos, Pensión 65 o Contigo, personas del sector privado cuyos ingresos no superaran los 2 mil soles, o los productores de la agricultura familiar con menos de 2 hectáreas. Cabe precisar que cada bono tenía sus particularidades, condiciones y límites. (Gestión, 2020). Ver, además: <https://www.gob.pe/8895-coronavirus-consultar-los-apoyos-economicos-que-brinda-el-estado>

de vulnerabilidad, relacionadas al sentimiento de incertidumbre tan presente en este grupo beneficiario.

Esta investigación se ha aproximado a analizar además las demandas de estos primeros auxilios psicológicos a través del enfoque de la AdE, que parte de entender que el Estado no funciona por sí solo (Martínez, 2013; Escalona, 2017). Son las personas, de manera individual o colectiva, los que hacen posible las relaciones entre Estado y sociedad, en este caso entre la DAA y los familiares. En ese sentido y en este caso particular, desde la propia institución de la DGBPD y las dificultades que ésta arrastra hace años, desde el discurso que ha manejado durante el transcurso de la pandemia, desde sus prácticas tanto en la investigación forense como en el acompañamiento psicosocial, así como desde sus actores. Además, teniendo en cuenta que las servidoras de la DAA se relacionan con el Estado desde su papel de trabajadoras, pero también como ciudadanas. Me gustaría para este primer reto enfatizar en las decisiones o estrategias tomadas por el equipo de la DAA el primer año de pandemia para el cuidado de los familiares en tanto la atención de estos primeros auxilios psicológicos. No sólo se trata de decisiones, sino que conllevan prácticas que sólo se pueden dimensionar en el trato directo con los familiares y en las respuestas o preocupaciones de ellos como beneficiarios.

A partir de la etnografía realizada y de acuerdo a las servidoras de la DAA, se entiende mejor la recepción positiva por parte de los familiares de las decisiones de la DGBPD de postergar la búsqueda para el cuidado de trabajadores y usuarios. Con tropiezos al inicio de las atenciones, pues ni familiares ni servidoras tenían ninguna certidumbre sobre las consecuencias que traería la pandemia; al transcurrir las semanas, estas atenciones de primeros auxilios psicológicos fueron bien valorados por los familiares.

Se mantuvo un acompañamiento centrado en aliviar la incertidumbre y cuidar la salud mental de los familiares en proceso de búsqueda y de otras poblaciones vulnerables, de quienes corresponderá profundizar en el cuarto reto de este apartado. Al tener un enfoque humanitario, la DGBPD no cambió drásticamente su labor, sino que desde las servidoras de la DAA se advirtió la necesidad de atender la incertidumbre y dolor desde otro plano más inmediato: las preocupaciones alrededor de la pandemia. Por ello, la atención estuvo dirigida momentáneamente, no en el proceso de búsqueda, sino en las necesidades básicas y los

miedos ocasionados por el Covid-19. Durante la primera etapa del trabajo remoto enfocado en estos primeros auxilios, no sólo se trabajó en la validación de sus emociones, sino con aquello que estas les generaban. Sin embargo, muchas veces cuando algunas instituciones públicas demoraban en responder o simplemente no lo hacían, las servidoras de la DAA se frustraban al ser una situación nueva para ellas, respondiendo así tanto desde su reflexividad como personas al servicio del Estado, pero también en su papel de ciudadanas que reclaman servicios públicos de calidad. Esto se relaciona con una de las limitaciones señaladas para lograr un acompañamiento psicosocial integral: la ausencia de un trabajo intersectorial, interdisciplinario y sostenible. Pues si bien las servidoras se consideraban como puentes de conexión con otras instituciones, durante los primeros meses de pandemia esta comunicación no era tan fluida. A pesar de la recarga de demandas y la frustración que muchas veces se podía generar, las entrevistadas señalaron que este reto junto con las herramientas virtuales contribuyó a mantener y reforzar la cercanía con los familiares, pues sentían que hacían lo posible para apoyarlos en gestiones diferentes al proceso de búsqueda.

Como ejemplo de este reto se pueden señalar tres casos relatados por las entrevistadas. Los dos primeros fueron relatados por la entrevistada DAA-006. El primero trató de un señor que estaba ofuscado y muy molesto pues ya no quería seguir recibiendo apoyo psicológico. Más bien exigía apoyo material y económico, o ayuda para conseguir atención médica pues se había contagiado de Covid-19; sin embargo, durante la tercera llamada³⁹ rompió en llanto al relatar que su hijo también se había contagiado, por lo cual aceptó la necesidad del acompañamiento por parte de la DAA. Se ve la urgencia de recibir apoyo material; luego, ante la incertidumbre y angustia sostenida, aunque sin dejar de necesitar el aspecto material, él mismo como actor beneficiario reconoce la importancia del acompañamiento. El segundo caso trató de un señor quien se negó a continuar con este tipo de acompañamiento, reclamando más bien su necesidad de conseguir oxígeno y una cama en el hospital para su esposa que se había contagiado por Covid-19, señalando “(...) los muertos ya están muertos, lo que nosotros no queremos es morir”. Igualmente está demandando soluciones a las consecuencias de la pandemia. Ante ello, la entrevistada DAA-006 sentía frustración y se reflejaba cuando sostenía:

³⁹ Es preciso señalar que el uso de llamadas telefónicas o videollamadas para el acompañamiento a los familiares dependía del usuario (del acceso a un smartphone o computadora, de la señal, entre otros). En este caso específico, se trató de una llamada telefónica.

Era algo que no lo podía manejar, y ni siquiera se podía pedir porque no había camas (...) Lo complicado fue a nivel nacional, entonces entender al familiar, recibir su queja (...) pienso es una queja que viene con mucha carga emocional por toda su vivencia

No sólo como víctimas del CAI, sino desde su agencia ciudadana, se exige al Estado servicios médicos adecuados y accesibles, se exigen demandas que no han sido satisfechas y que han sido negadas durante décadas. Entonces, ante la oportunidad del contacto directo con el “Estado”, en este caso mediante las servidoras de la DAA (que se perciben ellas mismas -pero también los familiares beneficiarios- como mediadoras), logran hacer escuchar sus reclamos. Ellas representan a ese Estado deficiente que no ha cumplido con sus ciudadanos o que, en este caso particular, ha postergado a sus víctimas, incluso desde antes que lo fueran. Es entendible así que los familiares desconfiaran del aparato estatal en general, pues el escenario en que se presentó esta pandemia ya era de poca confianza en las instituciones públicas y en el sistema democrático en general. Esta normalización de una imagen del Estado como deficiente e indiferente con la mayoría de la población y que es incapaz de garantizar derechos básicos y servicios públicos adecuados responde a la normalización de las desigualdades desde el Estado y desde la sociedad “oficial”. Estas causas estructurales, las cuales también desataron el CAI, sugieren una reestructura del Estado y sus instituciones, lo cual es sumamente difícil por la corrupción que se mencionó en el primer capítulo y por el estado de crisis permanente.⁴⁰

Las servidoras de la DAA no sólo representan al Estado, sino que también son seres sociales independientes, con opiniones frente a todo el funcionamiento estatal, al cual deben seguir representando, a pesar de sus propias incomodidades. Podemos identificar entonces cierta tensión en los niveles de información de la labor etnográfica que señala Restrepo (2018): lo que la gente hace, lo que la gente dice que hace, y lo que la gente debería hacer. A ello se debe la frustración de parte de la entrevistada DAA-006 al no poder aliviar los pedidos concretos que los familiares le hacían. También resalta Guber (2005; 2011) la importancia de las dimensiones de reflexividad que se deben tener en cuenta en el trabajo etnográfico. Las servidoras de la DAA no sólo responden a su identidad como trabajadoras

⁴⁰ Sin embargo, hay intentos -aunque lentos- de esta reestructuración; por ejemplo, con la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR), entidad adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros, que tiene como fin fortalecer las entidades públicas. Consultar en: <https://www.gob.pe/institucion/servir/institucional>

del Estado, sino también son sujetos sociales con ideas, posturas y opiniones sobre su ciudadanía. Además, a esta frustración que sentían como servidoras, se sumaban las propias preocupaciones que ellas mismas llevaron durante esta crisis sanitaria.

El tercer ejemplo relatado por la entrevistada DAA-004 no responde a reclamos directos de los beneficiarios, pero se muestra en este apartado debido una vez más a la agencia que tienen las víctimas, en este caso apropiándose de un espacio generado por el Estado. Se trató del fallecimiento por Covid-19 de uno de los hijos de una señora desaparecida. Luego de haber sido encontrados los restos de la señora, durante el velorio, la familia colocó la foto del hijo recientemente fallecido al lado de la foto de su madre. Para la familia, fue un acto simbólico que les permitió procesar así su duelo por ambas pérdidas, pues era como si los velaran juntos. Además, fue dicho hijo quien había iniciado todo el proceso de búsqueda y siempre manifestó su deseo de estar presente cuando se restituyeran los restos de su madre. De esa manera, si bien son espacios generados por el Estado, hay una apropiación necesaria y justa de parte de los familiares, quienes pueden variar sus manifestaciones o interacciones según su situación particular.

Si bien los 3 ejemplos presentan escenarios de dolor e incertidumbre respecto a la pandemia durante los procesos de búsqueda, en los dos primeros hay un enojo y demanda explícita sobre atención médica por contagios por Covid-19, así como una demanda implícita de atención emocional. En estos casos, según la entrevistada DAA-006, se identificó que en los familiares aparece primero una resignación momentánea a la demanda de largo plazo que ha supuesto el proceso de búsqueda para priorizar más bien la atención médica actual. En todo caso supone una manera distinta de relacionarse con el Estado, después de haber sentido la inacción de este. En el tercer ejemplo, se puede vislumbrar el aspecto simbólico del paralelismo mencionado entre el CAI y la pandemia, donde ambas fotos suponen presencias que eran negadas, por la ausencia del cuerpo o por la prohibición para velarlos. Igualmente, en los 3 casos mencionados, hay una relación directa de estos procesos de duelo y pérdida ambigua en medio de la pandemia, que nos muestra que cada individuo o familia los atraviesa de manera diferente.

Esta apropiación de espacios que se vislumbró mejor en el tercer ejemplo genera diversas manifestaciones o interacciones, y también lo pude apreciar en la observación de las

actividades centrales que realicé en una comunidad en Ayacucho en marzo de 2022. Cuando los representantes del Estado, con excepción de las servidoras de la DAA, ya se habían retirado, comenzaron a velar los restos de las 4 personas en el local comunal como fue el deseo inicial de los familiares. Tanto familiares como vecinos de la comunidad estaban presentes, entrando y saliendo del local; sin embargo, por la tarde empezó a llover y el frío obligó a que los familiares decidieran velar a cada persona en sus casas de manera individual, pues así estarían más abrigados. Efectivamente, a la mañana siguiente, recorrimos las 4 casas y cada una de ellas había acondicionado un espacio para el osario y las flores. Mientras los niños corrían, los adultos tomaban licor o desayunaban. En dos casos velaron a sus familiares en las salas de sus casas, en otro lo velaron en la habitación más caliente de la casa debido al frío que sentían, y en otro tuvieron que velarlo en una casa que apenas estaba en construcción. En todas las casas se mostraron agradecidos con las visitas de las servidoras de la DAA, invitaron chicha o sopa mientras contaban anécdotas de sus seres queridos que estaban velando, y se aseguraron que la DAA estuviera presente en el entierro que sucedería casi al mediodía.

ii) Trabajo desde la virtualidad⁴¹

Ningún gobierno, institución, empresa ni sociedad estuvo preparado cuando la OMS declaró la pandemia por el Covid-19. Entre los principales cambios que debieron afrontarse se encontró el cambio de la modalidad de trabajo al pasar de la presencialidad a lo remoto, lo cual era nuevo para muchas personas. Sobre todo, durante el primer año fue difícil contar con una clara distinción entre los ámbitos personales, familiares y laborales. Si bien el trabajo desde la virtualidad no es exclusivo de la DAA, sí se convirtió en esencial al ser la única manera de continuar el trabajo con los familiares, lo cual sí fue una novedad en el Perú.

La mediación digital en el acompañamiento ha sido la principal respuesta para sobrellevar las restricciones sociales impuestas en pandemia y adaptar el trabajo de manera remota, lo cual ha cambiado las dinámicas dentro del hogar de las servidoras y los usuarios

⁴¹ Como se señaló en el capítulo 2, el término “virtualidad” para referirse a otro de los retos, es un término utilizado por las servidoras de la DAA durante las entrevistas que me pareció importante evidenciar tal cual ellas lo mencionaban.

beneficiarios. Así, el principal reto que las entrevistadas señalaron ha sido la adopción de un acompañamiento inicial y totalmente remoto y virtual con los familiares, principalmente hasta setiembre de 2020. Luego de ello, se retomaron algunas salidas a campo con aquellas actividades que denominé como centrales (restituciones, exhumaciones, velorios o entierros), por su imposibilidad de excluir la presencialidad, con los protocolos que exigía el gobierno en ese momento: el uso de doble mascarilla y de protector facial, el distanciamiento de metro y medio, las limitaciones del aforo en lugares públicos, entre otros.⁴² Sin embargo, la mayor parte del acompañamiento continuó siendo remoto. Con el pasar de los meses los escenarios frente al Covid-19 fueron cambiando, así como las modalidades de trabajo, lo cual se verá más adelante. En el Informe de Evaluación de Implementación del PNBPD al 2030 (MINJUSDH, 2022), sobre la reducción de los efectos psicosociales en los familiares, se tiene que durante el 2021 se atendieron en acompañamiento psicosocial a 1426 personas y que:

Debido a las restricciones a la movilidad por la crisis sanitaria del COVID-19, se vio necesario priorizar las sesiones virtuales, es así que, durante el período en análisis se realizaron 2597 sesiones virtuales y 959 sesiones presenciales, lo que hace un total de 3556 sesiones (2022, p. 24)

El acompañamiento remoto mediado digitalmente involucró aprendizajes, que se dieron tanto al interior del equipo de la DAA como en su relación con los familiares. Pasaremos a detallar ambos aspectos. Dos factores en común a todos los equipos de trabajo han sido: i) la comunicación por medios digitales como único canal entre las integrantes de la DAA, y ii) la difusión de límites en el horario laboral. La adaptación al trabajo remoto fue paulatina y las entrevistadas señalaron haberse llegado a acomodar a este; sin embargo, la comunicación dentro del equipo de la DAA durante los primeros meses de la pandemia no fue tan fluida e inmediata como lo venía siendo en el trabajo presencial previo. No siempre los miembros del equipo coincidían en tiempos y fue difícil organizarse entre las sedes regionales.

Durante las entrevistas realizadas entre octubre y diciembre de 2021 (ver Imagen 1) tuvo lugar el regreso momentáneo al trabajo presencial en el MINJUSDH, el cual se dio por turnos según los aforos de cada sede laboral. Sin embargo, este retorno no duró mucho

⁴² Sobre estos protocolos, consultar en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/colecciones/1496-protocolos-y-procedimientos-durante-la-emergencia-sanitaria>

debido al aumento de contagios por la variante “Omicrón”.⁴³ Resulta interesante que las entrevistadas señalaran la dificultad de reaptarse al trabajo presencial, pues para ese momento ya habían organizado sus dinámicas familiares en torno al trabajo remoto, con horarios y rutinas específicas respecto a los demás integrantes del hogar. Además, aún continuaba el miedo constante a ser contagiadas. Esta adaptación que trajo la pandemia en torno a la modalidad de trabajo también ha estado llena de incertidumbre e implicó adaptarse primero al trabajo remoto y luego al trabajo presencial, en una alternancia que recién durante el segundo trimestre del 2022 se aclaró medianamente con el retorno al trabajo presencial total. Sin embargo, aún en diciembre de 2022 con la declaración de la quinta ola, con un aumento de contagios, aunque no de fallecimientos, es posible que las modalidades de trabajo continúen cambiando. En la Imagen 1 podemos ver los principales cambios que trajo la pandemia para la modalidad de trabajo en la DAA, así como la Imagen 2 nos muestra las 5 olas que atravesó el país. La adaptación del equipo a estos cambios es importante pues se relaciona directamente con los retos asumidos a partir de la pandemia, y es a la vez el contexto en el que se han desenvuelto las interlocutoras de la investigación, tanto en las entrevistas como durante el trabajo de campo presencial en Ayacucho realizado en marzo de 2022.

En cuanto al aprendizaje que ha supuesto este acompañamiento remoto mediado digitalmente en la relación entre el equipo de la DAA y los familiares beneficiarios, se puede analizar a partir de varios cambios. Para la atención remota, se tuvieron que habilitar ciertos canales de comunicación. En un primer momento fueron llamadas telefónicas y, gradualmente, se fueron habilitando los mensajes de textos y videollamadas mediante *WhatsApp* o por las plataformas *Zoom* o *Meet*. Sin embargo, en la mayoría de casos predominaron las llamadas telefónicas o mensajes a las videollamadas, por la dificultad que estas suponían. Las videollamadas cumplieron un rol fundamental y cuando era posible se priorizaban frente a las llamadas telefónicas debido al campo visual que permitían y la posibilidad de reproducir una situación de encuentro más parecida a los encuentros presenciales. Sin embargo, por ejemplo, en la región Ayacucho se realizó el acompañamiento psicosocial sólo mediante llamadas telefónicas, pues la mayoría de los familiares en dicha región viven en comunidades sin señal de internet o no tienen acceso a un *smartphone*. Frente a la falta de acceso a cualquier tipo de teléfono móvil, se solicitó el

⁴³ En noviembre de 2021, la OMS emitió un comunicado declarando la preocupación frente a la nueva variante del Covid llamada “Ómicron” debido al ritmo mayor de contagios y reinfecciones. Fuente: <https://www.who.int/es/news/item/28-11-2021-update-on-omicron>

apoyo de las autoridades de la provincia como los subprefectos, quienes apoyaban reuniendo a los familiares y colocando el altavoz en sus teléfonos. Aún con las dificultades, este acompañamiento remoto mediado digitalmente aumentó la posibilidad de inmediatez sin necesidad de traslado, facilitando reuniones independientemente del lugar en que se encontraran las personas, situación que no se hubiera aplicado sin la cuarentena obligatoria.

Hubo videollamadas que no sólo se dieron con el equipo de la DAA, sino que también se presentaron situaciones donde los familiares solicitaban la presencia del equipo del DRIF (Dirección de Registro e Investigación Forense de la DGBPD) y de los directores, pues querían saber cómo iba el proceso de búsqueda recurriendo a las otras áreas. En contraparte a la normalización de servicios públicos ineficientes, la presencia e información brindada desde los mismos directores podía ser valorada positivamente, además que afianzaba la confianza en la institución, intentando una relación más armoniosa entre Estado y sociedad. A partir de esta aproximación etnográfica hacia los retos afrontados y la adaptación del trabajo de acompañamiento, desde las propias servidoras de la DAA, se pudieron identificar prácticas relevantes y los significados que estas adquieren para los sujetos (Restrepo, 2018). El poder informar a los familiares desde la DAA, pero también en compañía de los mismos directores (las prácticas, lo que se hace) generó alivio en las servidoras frente a la frustración que muchas veces sentían. De igual manera, si extrapolamos esta lógica a los familiares beneficiarios, el recibir información desde los funcionarios que toman decisiones (las prácticas, lo que se hace) generó un mayor sentido de confianza en las familias (la percepción sobre estas prácticas). Si bien la presencia del equipo del DRIF y de los directores no era lo usual, contribuía a legitimar el trabajo, así como mejorar la comunicación y confianza con los familiares.

A su vez, la red social de mensajería instantánea *WhatsApp* permitió la creación de grupos por familias o por casos, además de poder intercambiar archivos, sean fotografías o documentos sobre los avances de la búsqueda. En los grupos familiares, el compartir la información respecto a la búsqueda con todo el grupo familiar, permitió mayor claridad y entendimiento del proceso. Esta nueva modalidad para compartir y discutir información con integrantes de una sola familia funcionó bastante bien, según las entrevistadas. Este acercamiento más directo con los familiares era reflejado en agradecimientos continuos y saludos en festividades como navidad o fiestas patrias hacia la integrante del equipo que estuviera a cargo del caso, quien sentía estos saludos como gratificantes, acogedores o

afectivos, como señaló la entrevistada DAA-006. Cada comunicación sobre el avance del proceso de búsqueda, por pequeño que fuera, era valorada en tanto se configuró como un progreso en el acompañamiento a la vez que también como momento familiar. A pesar del contexto de la pandemia, el saber que “no han archivado”⁴⁴ el caso y poder monitorear el avance de este, les generaba alivio y les permitía mantener la expectativa y la esperanza.

Si bien estas adaptaciones en las comunicaciones con los familiares funcionaron bien, todas las entrevistadas señalaron la dificultad de llevar a cabo un acompañamiento exclusivamente remoto y mediado digitalmente, pues el estar presente físicamente no es reemplazable y se constituye como una parte medular del acompañamiento. Para el caso de las videollamadas, el acompañamiento (ver y escuchar a los familiares) está enmarcado a las posibilidades de interacción que ofrece una pantalla, así como a las calidades de conexión a internet; mientras que en el caso de las llamadas telefónicas solo es posible un escucha, supeditada a la calidad de la señal, lo que limita el ambiente que se genera en el acompañamiento presencial. Como señaló la entrevistada DAA-002: “(...) lo presencial es lo presencial, porque no solamente es un acompañamiento físico, sino también todo lo que en ese momento se da, lo que circula, la energía que se siente, pero hemos tenido que adaptarnos”. Con el acompañamiento mediado digitalmente, tanto servidoras como familiares tuvieron que adecuarse a las interrupciones o cortes debido a la señal telefónica o a la conexión a internet, lo cual limitaba las posibilidades de expresar emociones y la fluidez de las ideas. Se realizó un mapeo para identificar a los familiares involucrados y conocer las dificultades que cada uno tenía en términos de señal, acceso a teléfonos y/o facilidad para el uso de tecnología. En general, en las regiones se encontraron más dificultades que en Lima y en las comunidades alejadas más que en las capitales de provincia, lo cual sigue dando cuenta del perfil de las poblaciones más afectadas por la violencia y de las constantes desigualdades que persisten hasta la actualidad. Además, el acompañamiento remoto mediado digitalmente tuvo mayor grado de dificultad con personas adultas mayores, no sólo por su desconocimiento respecto a nuevas tecnologías sino también por cuestiones de salud, como la disminución de la audición.

⁴⁴ Entre los familiares es común hablar de “archivar” el caso, pues tienen muy presente el actuar de la instancia judicial y la lentitud de esta. Por ejemplo, la entrevistada DAA-002 contó que la palabra “archivar” es muy dolorosa para los familiares, pues se relaciona con olvido o con que no es posible solución alguna. Recordó que una señora le pidió expresamente que no quería que archivaran la investigación de su esposo. Muchas veces se les dificulta diferenciar entre los procesos penales y administrativos debido a que estos últimos (reparaciones y la búsqueda humanitaria de desaparecidos) se dieron posteriormente al desarrollo de algunos juicios. Además, estas distinciones son complejas por la relación directa que se suele tener del concepto de justicia con el ámbito penal.

También se pudo identificar diferencias entre los familiares de personas desaparecidas que iniciaron el proceso durante la pandemia y quienes lo iniciaron con anterioridad. Con este último grupo, las entrevistadas señalaron la relevancia de que el primer contacto con el equipo de la DAA se haya dado de manera presencial, pues ya existía una relación previa. En cambio, con los familiares que iniciaron la búsqueda durante la pandemia, el primer contacto ha sido por teléfono o videollamada, lo cual ha supuesto generar el sentido de confianza en un contexto de distanciamiento social obligatorio. Algunos familiares desconfiaban del proceso porque no conocían al equipo en persona, por lo que se les enviaba trípticos previamente a las reuniones por videollamadas, explicándoles siempre la gratuidad y voluntariedad de iniciar la búsqueda. Al momento en que realicé las entrevistas algunas servidoras de la DAA aún no conocían de manera presencial a los familiares con quienes ya habían tenido varias sesiones mediadas digitalmente. A pesar de que hubo unos pocos casos donde la falta de confianza generada por desconocer al equipo y la modalidad remota hicieron que se negaran a iniciar la búsqueda, sí mostraron interés en hacerlo apenas el equipo de la DAA pudiera salir a campo y conocerlos así presencialmente. Otra diferencia entre ambos grupos es que, debido al mayor conocimiento de la demora, ritmo, pasos y actores relacionados al proceso de búsqueda, entre los familiares que iniciaron la búsqueda antes de la pandemia, había un mayor seguimiento e insistencia, así como energía en exigir respuestas.

Por otro lado, esta mediación digital en el acompañamiento psicosocial permitió un aprendizaje continuo, desde la DAA con los familiares,⁴⁵ pero también al interior de las mismas familias, lo cual permitió re escenificar la dinámica familiar en torno a la búsqueda.

⁴⁵ Cabe precisar que, si bien esta noción de aprendizaje continuo para mi investigación responde al contexto pandémico, también se puede identificar como una estrategia en general de la DAA. Para ello, tomo lo relatado en una de las entrevistadas sobre aquellos casos donde se concluye que no será posible recuperar los restos de las personas desaparecidas. Tanto el equipo de la DAA como los familiares en conjunto han ido descubriendo sobre la marcha lo que podría llamarse una “restitución simbólica” (entrevistada DAA-001). Se les entrega un osario y el familiar puede colocar una prenda de su ser querido desaparecido. Asimismo, me parecieron ejemplificadoras otras dos situaciones particulares en casos donde no hay restitución de restos: i) la vez que solicitaron a un artista realizar retratos hablados, es decir los osarios fueron acompañados por retratos en dibujo hechos a partir de la descripción de los familiares, y ii) el caso de una familia que había perdido a 3 miembros, quienes eran niños al momento de la desaparición, por lo que recrearon el ambiente como una fiesta infantil. Tanto dentro como fuera de los osarios colocaron galletas, caramelos, chocolates, globos, muñecos, e incluso elaboraron cartas para despedirse de ellos. “Fue una escena bastante fuerte” recordaba la entrevistada DAA-001.

El reto de mantener el vínculo con el familiar mediante herramientas virtuales ha supuesto reinventar el proceso, pero a su vez ha sido posible gracias a este aprendizaje continuo respecto a las tecnologías de la comunicación. Es decir, esto supuso un primer momento de aprendizaje y/o perfeccionamiento de las servidoras de la DAA en el uso de las TICs para realizar videollamadas y/o reuniones en línea. Luego, la enseñanza de esto a los familiares. Las servidoras comentaron que en reiteradas ocasiones se hicieron videollamadas de prueba antes de las reuniones grupales o, en el caso de los familiares adultos mayores, se pudo contactar con sus hijos o nietos quienes se convirtieron en aliados para el manejo de las herramientas digitales. Se generó una red o círculo de aprendizaje, que no sólo muestra las diferencias generacionales, sino que supone un estrechamiento de los lazos familiares, promovido y motivado por esta adaptación para el proceso de búsqueda, lo cual ha venido siendo satisfactorio para las entrevistadas. Es decir, este estrechamiento de lazos familiares que la mediación digital ha hecho evidente ha sido la oportunidad para re escenificar las dinámicas familiares. Estas prácticas identificadas las relaciono con aquellas herramientas familiares que señala Da Silva (2001), las cuales permiten ir reconstruyendo la “inversión del mundo” que sufrieron al perder al ser querido y al desmoronarse sus mundos, pudiendo entre todos reconstruir este “rompecabezas”.

Por ejemplo, la entrevistada DAA-003 señaló que, mientras dirigía un acompañamiento por videollamada, podía ir indicándoles a ciertos familiares para que brindaran acciones de soporte al familiar más visiblemente afectado, como alcanzar un vaso de agua o un pañuelo, brindar un abrazo, calmar el llanto, dirigir actividades grupales, entre otras, involucrando más activamente a la familia beneficiaria. En esta práctica son ellos los que priorizan las acciones que consideren más útiles o reconfortantes para ellos. Estas nuevas interacciones o dinámicas de trabajo sólo pudieron presentarse durante este acompañamiento remoto; siendo nuevas no sólo por el uso de las TICs para las mediaciones, sino por la novedad que supone para las servidoras desde su experiencia en el acompañamiento.

Por último, me gustaría señalar dos limitaciones sustanciales que conllevó este trabajo desde la virtualidad identificados a partir de lo dicho por las servidoras: la imposibilidad del aspecto comunitario del trabajo psicosocial con los familiares, y la revisión permanente del proceso de duelo para los familiares. Sobre el primero, uno de los elementos que señalaba para un acompañamiento psicosocial integral era la diferenciación e importancia de cada una de sus áreas o niveles. Como hemos visto, se logró continuar con los aspectos

individuales y familiares del acompañamiento, pero no así con el aspecto comunitario, debido a las restricciones sociales que trajo la pandemia. Al estar prohibido salir de casa y reunirse presencialmente, actividades como juntas vecinales u organizacionales durante casi todo el primer año de pandemia, quedaron suspendidas. La DAA no ideó maneras de continuar con este aspecto del trabajo psicosocial, debido a las ya difíciles y urgentes condiciones en que se daban los niveles individuales y familiares, muchas de ellas relacionadas con los primeros auxilios psicológicos en pandemia. Esta ha sido una limitación de la normativa (Leyes N° 30947 de la Salud Mental y N° 30470 de Búsqueda de Personas Desaparecidas) importante para llevar a cabo el trabajo psicosocial integral.

Sin embargo, luego del primer año crítico que supuso esta crisis sanitaria, se fue rescatando este aspecto comunitario. Por ejemplo, durante el trabajo de campo presencial realizado en Ayacucho durante marzo de 2022, la comunidad trabajaba conjuntamente -aunque con los conflictos que se pueden encontrar en cualquier comunidad- respecto a la organización de las actividades centrales que presencié (restitución de restos, velorios y entierro). Aun así, la virtualidad se presenta como una herramienta potencial, no sólo en las áreas individual y familiar, sino también en la comunitaria. Del balance respecto a la experiencia del trabajo durante la pandemia de la DAA, algunas sesiones a nivel comunal también podrían darse desde la virtualidad, en lugares que así lo permitan los familiares y la señal de Internet.

Sobre la revisión del proceso de duelo para afrontar una pérdida ambigua en el caso de los familiares en un acompañamiento mediado digitalmente, lo primero que habría que señalar es que este proceso se agudizó con la crisis sanitaria y el clima de catástrofe mundial que esta traía consigo. En ese escenario y en relación con la imposibilidad de las actividades presenciales y del nivel comunitario en el acompañamiento psicosocial, el proceso de duelo tuvo serias dificultades, pues este no sólo es un proceso individual sino también social. Tenemos entonces que estas imposibilidades durante el primer año de pandemia en el que se trabajó casi exclusivamente en la virtualidad (los rituales asociados a las respuestas requeridas o a los cierres) dificultaron la recolocación emocional de la pérdida del ser querido. Sin embargo, cabe señalar que estas situaciones no son exclusivas de la pandemia, pero sí agravadas por esta y que han sido postergadas con anterioridad.⁴⁶ Esta

⁴⁶ De hecho, estos rituales o la recolocación mencionada son importantes en el protocolo de atención (MINJUSDH, 2021a); sin embargo, este no incluyó temas relacionados al contexto pandémico, pues

revisión del proceso del duelo para los familiares, si bien debe ser transversal a todo el acompañamiento, por la fuerte carga emocional de las actividades centrales, hace que sea primordial trabajarlo durante estas intervenciones, así como en las sesiones posteriores (las últimas de seguimiento).

iii) Balance entre trabajo y vida personal

Este reto no ha sido exclusivo de los servidores de la DGBPD, sino de todos aquellos que cambiaron la modalidad de trabajo presencial a trabajo remoto durante el transcurso de la pandemia. El trabajo remoto tuvo importantes efectos en la esfera privada, influyendo directamente en el trabajo que se realiza y en la manera en que cada persona lo fue experimentando. En este caso particular, la pandemia no sólo ha sido el contexto de esta investigación y del trabajo que mantuvieron las servidoras de la DAA con los familiares beneficiarios, sino que ha sido transversal a todos los ámbitos de la vida, marcando cambios y adaptaciones. En ese sentido, lograr un balance entre la vida personal y la adaptación al trabajo remoto constituyó para las servidoras de la DAA uno de los retos más complejos durante la pandemia.

El trabajo remoto fue adoptado por muchas empresas e instituciones en el Perú y alrededor del mundo. Al realizar las labores desde el ámbito doméstico y privado, la principal dificultad fue lograr una delimitación clara entre el área laboral y los aspectos de la vida personal. Todas las obligaciones se vieron superpuestas en el mismo espacio: trabajo, estudios, cuidado de los hijos y/o padres y los quehaceres del hogar. Los factores tiempo y espacio se volvieron confusos o difusos. Los horarios de trabajo flexibles o el cambio de espacio laboral propiciaron que las rutinas de trabajo se incorporen y adapten al entorno de la casa, conviviendo todos los aspectos de una persona en el mismo tiempo y espacio, atravesados a su vez por la situación de incertidumbre de la pandemia mundial y la crisis doble y permanente en el Perú en particular. Los horarios laborales se vieron necesariamente modificados, sobre todo ampliados a mayor cantidad de horas. Esto fue permitido por un régimen laboral que demanda y asume ciertas formas de productividad acorde al modelo

era un documento que estaba listo en edición desde antes de la pandemia pero que no logró ser publicado hasta los primeros meses del 2021.

económico. Por ejemplo, durante los primeros meses de pandemia, muchas empresas despidieron trabajadores, recayendo trabajo extra en aquellos que permanecieron laborando.

A partir de las entrevistas se entiende que los horarios en que los familiares se pueden comunicar con el equipo de la DAA varían bastante pues varios de ellos no cuentan con teléfono, o con señal telefónica, además que muchos trabajan en sus chacras donde no llega esta señal. Como señalaba la entrevistada DAA-1 al priorizar el enfoque humanitario: “No buscamos que los familiares se adapten a nuestro horario, sino que nosotros tenemos que adaptarnos a la dinámica de ellos”. Sin embargo, durante el primer año de la pandemia, las entrevistadas indicaron que esto se agravó al ser la virtualidad el único medio de comunicación. Aceptaron muchas atenciones telefónicas fuera del horario habitual de trabajo o durante los fines de semana, pues entendían que la preocupación, incertidumbre y angustia de los familiares se acentuaba debido el contexto mismo.

La adopción del trabajo remoto total a partir de marzo de 2020 en la DGBPD (ver Imagen 1) fue inesperada y se prolongó por meses. Si bien en setiembre de ese año se comenzaron a retomar actividades presenciales, sólo fueron las actividades centrales (exhumaciones, restituciones de restos, velorios o entierros). Desde la segunda mitad del año 2021, varios centros laborales optaban por la modalidad mixta, lo cual sugiere a su vez otro proceso de adaptación con una nueva dinámica.

En el caso de la DGBPD, en octubre de 2021 se fue retomando gradualmente el trabajo presencial, asistiendo los servidores al menos 2 veces por semana a sus oficinas, dependiendo del aforo propio de cada sede. Es así que la DAA fue adoptando un trabajo mixto, aunque aún con prioridad en el acompañamiento remoto. En noviembre de 2021, en la sede de Lima, todos los trabajadores regresaron al trabajo presencial. Las entrevistas al personal de la DAA fueron realizadas entre octubre y diciembre de 2021, por lo que se encontraban en dicho proceso. Sin embargo, entre fines del año 2021 e inicios del 2022, debido al incremento significativo de contagios por la variante Ómicron, muchas empresas e instituciones volvieron al trabajo remoto, y el panorama respecto a la modalidad de trabajo se volvió nuevamente incierto. En el caso de la DAA, en enero del 2022 se regresó al trabajo mixto, volviendo al trabajo presencial total en marzo de ese año.

Todo lo mencionado ha influenciado y se ha visto reflejado en el estado emocional de las servidoras, pudiendo resaltar dos aspectos relacionados con el trabajo de acompañamiento en específico: i) el miedo al contagio durante las actividades que se fueron retomando de manera presencial, y ii) el cuidado del cuidador (Kemiak 2011; World Federation for Mental Health 2009). Sobre lo primero, todas las entrevistadas señalaron haber sentido miedo constante a contagiarse, además porque varias personas de la DGBPD o sus familiares se habían contagiado de Covid-19 a lo largo de la pandemia, por lo que el miedo siempre estuvo presente. Este miedo al contagio y/o recontagio durante las actividades presenciales que se fueron retomando gradualmente será ampliado en la siguiente sección de este capítulo.

Sobre el segundo punto, detenerse en la importancia del cuidado y/o autocuidado de las personas y equipos que trabajan en acompañamiento psicosocial es esencial pues es una labor desgastante que supone procesar muchas emociones. Esta noción supone que el cuidador (en este caso, las servidoras de la DAA) se encuentre emocionalmente bien para poder cuidar (en este caso, acompañar) a otras personas y pueda igualmente identificar cuando no lo está. En esta entidad estatal en específico, no se cuenta con el tiempo y recursos para trabajar este aspecto; al menos durante este tiempo de pandemia. A pesar de estar señalado como logro en el PNBPD (MINJUSDH, 2021c), esto tuvo que paralizarse durante pandemia debido a la carga laboral que dificultaba llevar a cabo actividades conducidas por un especialista y sostenidas en el tiempo. Por ello, se vieron dos alternativas: atenciones individuales y opcionales por psicólogos del Centro de Atención Psicosocial (CAPS), institución aliada de la DGBPD, y el propiciar encuentros virtuales entre los miembros del equipo, para compartir experiencias y casuística.

El escenario de la pandemia era una novedad para todos, y hubo situaciones en las cuales era difícil no extrapolar las tragedias del acompañamiento a sus vidas personales. La entrevistada DAA-006 contó sobre un acompañamiento en una exhumación en octubre de 2021:

Tuve un retorno bien accidentado emocional y físicamente (...) Lo que pasa es que hemos estado en una exhumación en Pangoa (...) Sin embargo, creo que todavía los

procesos de duelo hacen mucha resonancia en mí por mi propia experiencia de vida. El fallecimiento de mi mamá es algo para mí todavía muy presente, y creo que cuando hay algo que me identifica, conecto tanto, porque llegué [volví] y yo pensé que tenía Covid porque tenía malestar (...) Volví otra vez al seguro, fue toda una situación, me dijeron que no [tenía Covid-19], y el lunes lloré, lloré todo lo que había guardado de este viaje, y el martes amanecí mejor, y creo que fue algo también emotivo, porque de pronto ya estoy bien, pero he pasado 3 días bien difíciles

La necesidad de un cuidado del cuidador o de un autocuidado es indispensable en este tipo de trabajos, más aún en un escenario de catástrofe mundial. Además de ello, este reto sobre el balance entre trabajo y vida personal que trajo la pandemia se complejizó con el encargo del MINJUSDH para atender a otras poblaciones.

iv) Acompañamiento a otras poblaciones vulnerables

El contexto de la pandemia puso en evidencia de manera cruda la vulnerabilidad de diferentes sectores de la población nacional, como los adultos mayores o aquellos que debían exponerse diariamente trabajando informalmente en las calles debido a la precariedad laboral en el Perú. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021b), en el año 2020, tres de cada cuatro trabajadores de la PEA ocupada (75,3%) se desempeñaba en un empleo informal a nivel nacional. Si bien hay una vulnerabilidad previa, la exposición al Covid-19 la agravaba; las poblaciones pobres o en abandono y sin acceso a servicios básicos tenían mayores dificultades para afrontar la amenaza del virus. Esta situación puede conllevar un alto grado de vulnerabilidad, sin embargo, el personal del sector salud (y otros de la llamada primera línea, como la Policía Nacional y el Ejército Peruano) también constituyó otro de los grupos más expuestos al virus por la naturaleza de su trabajo.

Durante los primeros meses de la crisis sanitaria generada por el Covid-19, el MINJUSDH encargó al equipo de la DAA una tarea diferente e imprevista que les supuso un reto importante. Además de continuar con su trabajo con los familiares de personas desaparecidas, también brindarían acompañamiento psicológico remoto a dos nuevos tipos

de beneficiarios: el personal del Instituto Nacional Penitenciario del Perú (INPE)⁴⁷ que contrajo Covid-19 durante el ejercicio de su labor y los deudos y heridos a consecuencia de las manifestaciones sociales ocurridas en noviembre de 2020 en rechazo a la instalación de un gobierno de facto luego de un proceso de vacancia al entonces presidente Martín Vizcarra. La vulnerabilidad de estos grupos no sólo radicaba en su estado de salud. En el personal del INPE, debido a su condición de personas contagiadas por el Covid-19, así como por el riesgo de quedarse desempleados. En el caso de las víctimas de las protestas de noviembre de 2020, radicaba en la pérdida del ser querido o en la propia condición de heridos, así como en la situación socioeconómica de las familias afectadas, además del estigma que también conllevan los participantes de protestas sociales.

La designación de esta nueva tarea a la DAA responde a la escasez de equipos entrenados, especializados y con experiencia en salud mental integral en las entidades estatales, pero también es un intento del Estado para trabajar en su deuda histórica. El Estado ha estado ausente en su tarea de garantizar la salud mental de sus ciudadanos, incluyendo el tema en la agenda pública lenta y recientemente; por ejemplo, con la Ley de la Salud Mental (Congreso de la República, 2019). Es también en los últimos años que está asumiendo responsabilidades con las víctimas del conflicto armado interno. Es en este marco que se acerca a los deudos y heridos de las manifestaciones de noviembre de 2020. Las responsabilidades que tuvo el Estado durante el CAI y en noviembre de 2020 pueden corroborarse a través de las diferentes denuncias, juicios y condenas contra el Estado peruano y sus representantes.

El acompañamiento remoto a los servidores del INPE se realizó durante los meses de mayo, junio y julio del 2020. En este se identificaron sentimientos de frustración y de miedo al re contagio pues cumplidos los 14 días de descanso debían volver al lugar de trabajo, el cual fue precisamente donde contrajeron el virus, además de que varios aún estaban convalecientes en ese lapso de días. Sin embargo, se corría el riesgo de perder el puesto laboral, por lo que no sentían ningún respaldo de su institución. Al atenderlos durante los primeros meses de la pandemia, el equipo de la DAA también se encontraba con cierto grado de desconcierto ante el panorama general del país. Pero también desconcierto porque siendo igualmente servidores públicos, podían darse cuenta del privilegio de realizar el

⁴⁷ El INPE es un organismo integrante del MINJUSDH y rector del Sistema Penitenciario peruano. Consultar en: <https://www.inpe.gob.pe>

acompañamiento desde el trabajo remoto. La entrevistada DAA-006 señaló justamente: “Qué difícil, porque éramos la misma casa, la misma institución, el mismo ministerio, pero tú veías a personas muy cargadas por lo que su institución le exigía”.

El aprendizaje continuo no sólo se dio con las herramientas digitales para el acompañamiento entre las servidoras y los familiares, sino que también podría advertirse con este nuevo tipo de beneficiarios, en un aprendizaje continuo y mutuo para el manejo de emociones y para enfrentar la enfermedad del Covid-19 que se manifestó en el trabajo de acompañamiento remoto con el personal del INPE. Por ejemplo, la entrevistada DAA-006 mencionó que cuando enfermó del Covid-19 en junio de 2020, le fueron de mucha utilidad los consejos de cuidado en casa que había recibido de las personas que atendió del INPE el mes anterior. Las servidoras de la DAA se acercaron a acompañar de manera remota a este grupo en un aprendizaje continuo y mutuo que ha supuesto novedad y ensayo, y que, a su vez retorna al propio desempeño y al ámbito personal.

Por otra parte, el golpe de Estado de noviembre de 2020 desató una serie de protestas que fueron duramente reprimidas por la Policía Nacional del Perú, dejando como saldo dos jóvenes fallecidos y varios heridos. El acompañamiento psicológico brindado a este segundo grupo de nuevos beneficiarios temporales, los jóvenes heridos y las familias de los fallecidos, se dio durante los últimos meses del año 2020. Asimismo, es necesario señalar la complejidad de la tarea a nivel de carga emocional, pues además de tratar tragedias individuales y familiares, el país pasaba por un momento álgido de crisis política desarrollado en el primer capítulo.

Este encargo dado durante el gobierno de transición del entonces presidente Francisco Sagasti, coincide con la creación de la Comisión Multisectorial de naturaleza temporal para el seguimiento de las acciones a favor de los deudos de las personas fallecidas y de las personas que sufrieron lesiones de gravedad en las movilizaciones ocurridas entre el 10 y 14 de noviembre y el 1 y 3 de diciembre de 2020, mediante Resolución Suprema N° 271-2020-JUS del 16 de diciembre de 2020. Esta Comisión, de 180 días calendario de duración, fue dependiente del MINJUSDH y tuvo 2 funciones principales: la atención a la salud física y mental de las víctimas y el seguimiento de acciones y medidas en materia de educación, trabajo, seguridad, entre otras. Luego, el 14 de noviembre de 2021, mediante Resolución

Suprema N° 221-2021-JUS, se creó -nuevamente de manera temporal- la Comisión Multisectorial, con los mismos fines. Además, esta fue modificada por Resolución Suprema N° 256-2021-JUS del 17 de diciembre de 2021 para considerar también a las víctimas de las movilizaciones producto del paro de trabajadores del sector agroindustrial sucedido entre el 20 y 30 de diciembre de 2020. El 27 de diciembre de 2021, mediante Decreto de Urgencia N° 114-2021, se autorizó el apoyo económico único y excepcional a las víctimas que alcanzaba la Comisión Multisectorial.

El encargo al equipo de la DAA para el acompañamiento psicológico y la creación de la Comisión Multisectorial son precedentes importantes del Estado en su deuda con las víctimas de las protestas en general, al reconocer justamente su legítimo derecho a la protesta, pero también como posibilidad de crear una Comisión Permanente encargada del seguimiento a víctimas de movilizaciones sociales en general. Por ejemplo, el 23 de abril del 2022, mediante Resolución Ministerial N° 0135-2022-JUS se creó el Grupo de Trabajo Multisectorial de naturaleza temporal para elaborar propuestas normativas que autoricen el apoyo económico excepcional para los deudos de las personas fallecidas en las movilizaciones ocurridas entre el 1 y 6 de abril de 2022, así como su incorporación excepcional como beneficiarios de programas sociales u otras intervenciones priorizadas, y el 28 de abril de 2022 se dictó el Decreto de Urgencia N° 008-2022, el cual autorizaba apoyo económico excepcional a dichas víctimas.

Sin embargo, cabe señalar que las víctimas de protestas sociales también son estigmatizadas de manera similar a como lo fueron las víctimas del CAI. Los protestantes también son estigmatizados como delincuentes, peligrosos o sospechosos. La ausencia de una política de memoria legitimada por la ciudadanía y de una revisión crítica del pasado reciente por parte de sus principales actores han hecho caer en fáciles adjetivaciones; ya sean por políticos o por ciudadanos que niegan, desconocen o no les conviene asumir lo ocurrido durante el CAI o en este caso, durante las protestas sociales. A través de los años, la reiteración de un discurso que instrumentaliza el miedo al pasado, así como constante amenaza de un retorno a la violencia terrorista ha resultado en la equiparación de diferentes voces discrepantes, de crítica o de reforma, con posturas radicales. Todo aquel que discrepa de las versiones más oficiales sobre lo ocurrido (ya sea en el CAI o en estas protestas sociales) y/o que lucha por sus derechos en manifestaciones, es estigmatizado o deslegitimado por estos sectores de la población y políticos con el discurso del “terruqueo”

(Aguirre, 2011). Toda discrepancia, demanda o diferencia resulta en sospecha o recibe la etiqueta de comunismo.

La designación de esta nueva tarea refleja el comportamiento del Estado frente a sus ciudadanos y con sus servidores, así como la escasa capacidad de respuesta ante momentos de incertidumbre y crisis. Este reto asumido por la DAA deja entrever nuevas dinámicas en la relación entre Estado y sociedad, con nuevas formas de ver la realidad como propone la AdE. No sólo se trata de entender el Estado desde sus instituciones, sino desde sus discursos, prácticas y relaciones que se van construyendo en interacción con sus ciudadanos; prácticas que también se manifiestan a través de sus funcionarios y servidores públicos pues ellos son “la cara” del Estado frente a las personas. De esta manera, el abordaje etnográfico de estas prácticas y desde sus actores ofreció una posibilidad para detenernos en lo que significan estas nuevas dinámicas que se van construyendo entre los actores, pero también para situarlas en una estructura mayor como lo es el contexto de pandemia.

3.2. Adaptación del acompañamiento psicosocial durante el transcurso de la pandemia

La consideración a la temporalidad en esta investigación es importante porque el trabajo de acompañamiento psicosocial en la DAA fue variando con el pasar de los meses desde el inicio de la pandemia, pero también para situar las experiencias de las servidoras, quienes han sido testigos de estas dinámicas antes y durante la pandemia pues todas ellas trabajan en la DAA desde antes que iniciara esta. La labor etnográfica nos permitió conocer las percepciones de los testigos directos de acontecimiento del pasado y presente (Restrepo, 2018).

Esta sección analiza la adaptación del acompañamiento psicosocial en el transcurso de la pandemia, teniendo en cuenta los cambios en las modalidades de trabajo de la DAA, así como el aislamiento y los protocolos que suponen el resguardo por el Covid-19 en las actividades presenciales. Por ello, ubicar las modalidades de trabajo y las adaptaciones al mismo en una línea de tiempo como la presentada en la Imagen 1 ha sido sustancial.

i) Adaptación del trabajo respecto a la pandemia

“Yo pienso que fue como un shock” recuerda la entrevistada DDA-3 cuando escuchó por la televisión que el entonces presidente Martín Vizcarra declaraba el estado de emergencia y la cuarentena obligatoria en el Perú a causa del Covid-19 el domingo 15 de marzo de 2020. Ese día tuvo un fuerte impacto en nuestras vidas, no sólo por la cuarentena que estábamos obligados a acatar sino por el miedo con el que empezamos a convivir desde ese momento. Miedo a lo desconocido de la situación y a la incertidumbre que esto generaba en todos. No es gratuito que ese domingo haya quedado en la memoria de varias de las entrevistadas. Si bien el confinamiento y las restricciones sociales trastocaron nuestras vidas, el impacto inicial de la pandemia ha ido transformándose con el pasar del tiempo. Es así como lo recuerda la entrevistada DAA-001:

Al principio sí fue una cosa novedosa en realidad esto de la cuarentena, de estar encerrados en casa, pero que luego ya se volvió mucho más tétrico, porque al principio parecía una cosa de juego, pero luego cuando fuimos viendo que las muertes iban en ascendencia, iban aumentando día a día, y como cada quincena era una esperanza de que ya va acabar, que ya se va a levantar la cuarentena y que ya vamos a regresar a la normalidad y mira ¿no? Ya prácticamente ha transcurrido desde marzo de 2020 hasta ahora... ya nos vamos para los 2 años, pero creo que al principio en resumen fue novedosa la cosa, luego más terrorífico y también más monótono lo de estar en la casa, de tener que soportar la cuarentena en esas condiciones.

Como se aprecia en las imágenes 1 y 2 sobre las modalidades de trabajo que tuvieron que adoptar en la DAA y sobre los puntos altos de contagios en el Perú, estas restricciones por el Covid-19 y sus sucesivos cambios también se vieron reflejados en el trabajo de acompañamiento psicosocial desde el Estado. Con el pasar de los meses, tanto las servidoras de la DAA como los familiares de personas desaparecidas fueron acostumbrándose al acompañamiento remoto, el cual funcionó bastante bien en los casos donde sí era posible este tipo de acompañamiento gracias a la señal telefónica o de internet. Además, esta adaptación se expresa también en las prácticas intrafamiliares de involucramiento de los miembros más jóvenes de la familia para la agilidad en ciertos procesos comunicacionales, y en general, en las herramientas familiares (Da Silva, 2001) para ir reconstruyendo sus vidas ante el trágico evento de la desaparición del ser querido.

Al enfrentar muchos cambios a nivel personal, familiar y comunitario, los primeros meses de la cuarentena fueron los de mayor impacto. Algunos de los familiares que ya habían iniciado el proceso de búsqueda en la DGBPD, tuvieron que renunciar momentáneamente a este pues requerían atención por los primeros auxilios psicológicos (solicitud de información sobre las causas y consecuencias de la enfermedad del Covid-19, requerimiento de medicamentos o servicios médicos urgentes respecto a la enfermedad, o solicitud de información sobre los bonos o subsidios económicos brindados por el gobierno en esta crisis sanitaria). Otros disminuyeron su interés en la búsqueda, postergando todo lo referente a ella, y hubo otros que no respondieron a las comunicaciones del equipo de la DAA. También algunas entrevistadas sintieron que había personas que se habían resignado, sobre todo los adultos mayores, para quienes una preocupación constante era morir por la enfermedad del Covid-19 sin poder encontrar a su ser querido. La entrevistada DAA-008 recuerda que en la desesperación por encontrar a su hijo desaparecido o al menos un cierre a su duelo y sufrimiento, y con la pandemia recién iniciando, haber escuchado a una señora decirle por teléfono: “Ahora si me toca la enfermedad me muero y me encuentro con mi hijo”. La presencia de la muerte era una constante durante el primer año de la pandemia, en el cual el contagio era fácilmente asociarlo a consecuencias mortales. Sin embargo, la relación entre muerte y pandemia fue cambiando con el paso del tiempo.

Con el pasar de los meses, algunos familiares fueron retomando con ánimos renovados lo concerniente a la búsqueda y a la urgencia que esta suponía. Desde los familiares, el proceso de búsqueda volvió a encauzarse y tener prioridad para ellos mismos. La entrevistada DAA-002 lo percibió así: “Han retrocedido [los familiares] para impulsarse más a la búsqueda”. Señaló que, si bien en los primeros meses la prioridad era salvaguardar la vida y resguardarse del Covid-19, durante la segunda mitad del año 2021 los familiares se llenaron de energía para retomar la búsqueda. Los llamados primeros auxilios psicológicos en pandemia ya estaban siendo resueltos o al menos había mayor claridad respecto a la enfermedad del Covid-19. Además, para ese momento, la vacunación en el Perú ya se estaba implementando y el miedo al virus iba disminuyendo. Hubo una gran demanda por parte de los adultos mayores por el tiempo transcurrido, pero además teniendo en cuenta su vulnerabilidad frente al Covid-19 y su temor a morir.

En ese semestre también volvieron a contactarse aquellos familiares que habían dejado de comunicarse desde noviembre o diciembre del 2019. La pandemia no sólo es el contexto

que atravesó la investigación ni un acontecimiento que desencadenó incertidumbre mundial, sino que también puede presentarse como un suceso renovador, en el sentido que ha ocasionado cambios tanto en las servidoras de la DAA como en los familiares. En ellas, con aprendizajes sobre situaciones que no habían vivido antes sobre el acompañamiento que brindaron y que podrían serles de utilidad en el futuro. La mayoría de entrevistadas percibieron de parte de los familiares una mayor confianza hacia un Estado que siempre les fue indiferente, pero sin dejar de lado el impulso que tenían para que la búsqueda avanzara. Sobre ello, es preciso señalar que a pesar de la cuarta y quinta ola de contagios de Covid-19 en el Perú (ver Imagen 2), la modalidad de trabajo se ha mantenido presencial desde marzo de 2022 (ver Imagen 1). Los contagios ya no son tan mortales como en las primeras olas, además de los grandes avances de la vacunación. Es importante señalarlo porque los últimos puntos de este capítulo también tienen en cuenta este regreso al trabajo presencial. Si bien este regreso al trabajo presencial implica otra adaptación, sí hay continuidades de lo descrito sobre el trabajo remoto.

ii) El aislamiento y los protocolos por el Covid-19

Un factor importante en el contexto de la pandemia fueron los protocolos emitidos por el gobierno para resguardarnos del Covid-19 en los espacios públicos. La obligación más resaltante, además del uso permanente de mascarillas, es el distanciamiento social de un metro y medio, que modificó la interacción entre las personas.

La pandemia inicialmente dio paso al acompañamiento remoto y prohibió las actividades que implicaran la presencialidad con los familiares, por lo que las actividades centrales (exhumaciones, restituciones de restos, velorios y entierros) se postergaron, retomándose lentamente a partir de setiembre de 2020. Por ejemplo, la DGBPD tuvo que posponer un reencuentro de una persona que se encontraba desaparecida pero que había sido hallada con vida en Brasil, el cual estaba planeado para abril de 2020 pero no se pudo realizar debido a la pandemia. Recién en julio de 2020 se pudo hacer un primer encuentro virtual con la familia, y en diciembre de 2020 se llevó a cabo la ceremonia presencial de

reencuentro, con una menor cantidad de personas que las inicialmente planeadas. Este reencuentro se compartió en la página web y en las redes sociales del MINJUSDH.⁴⁸

A partir de las entrevistas, se identificaron dos momentos respecto a la actitud de los familiares frente a los protocolos Covid-19 y a las limitaciones de las actividades presenciales. Durante el año 2020, los familiares comprendieron la necesidad de llevar a cabo un acompañamiento remoto y mediado digitalmente con el fin de salvaguardar sus vidas. En estos primeros meses de la pandemia se entendían las restricciones para que el equipo del DRIF saliera a campo, lo cual demoraba el proceso de búsqueda en general. En ocasiones, según las entrevistadas, eran los propios familiares quienes señalaban la necesidad de esperar para no correr peligro, tal como lo refirió la entrevistada DAA-004 en relación a lo que un familiar le dijo directamente: “(...) si ya habían esperado tanto, qué era un poco más”.

Las actividades centrales fueron reactivadas gradualmente desde setiembre del 2020 con contadas salidas al campo, pero en el año 2021 estas salidas aumentaron. La comprensión inicial era ahora superada por la necesidad de estar presentes en el lugar. Entonces, un segundo momento se dio al transcurrir los meses a partir de la segunda mitad del año 2021, cuando la angustia e impaciencia por reanudar el proceso iba acrecentándose. A modo de contraste o contraparte a lo comentado por la entrevistada DDA-004, la entrevistada DAA-006 recuerda haber escuchado de un familiar que ya no vivía en la región donde iba a darse la restitución de los restos: “He esperado por tanto tiempo esto y cómo no voy a ir ahora”. Esta necesidad y urgencia de retomar el proceso de búsqueda, así como de estar presentes en el lugar da cuenta de las percepciones del tiempo sobre estos procesos durante una pandemia que ha tenido efectos devastadores; develando la continua postergación de estas personas y sus derechos desde el Estado, así como la forma en que lo manejan o abordan. Además, teniendo una conexión con la naturaleza continua de la desaparición forzada, con el tipo de crimen que es y el dolor prolongado que supone. La reconstrucción de las piezas

⁴⁸ Sobre este reencuentro, puede consultarse en: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/noticias/320273-wille-castaneda-agradecio-al-estado-por-reencontrarse-personalmente-con-sus-hermanos-luego-de-34-anos/>
<https://www.facebook.com/201849523162505/posts/pfbid0FBdKPvyZRthSJn3F7e3Gqi9s7kshzm6AGcHDkcexJPUk6weVATYLAtQMEjVhpQXwl/>
<https://www.facebook.com/201849523162505/posts/pfbid0F28GXXxGW1X2kKqnhU7DDmiYfhwc8HdaDKnNHylMvpFtZVFd6xPCC4EDiHjpSXMCI/>

del rompecabezas que supuso la pérdida del ser querido (Da Silva, 2001) comenzaba a volverse cada vez más urgente.

Al momento del trabajo de campo de esta investigación, entre los meses de octubre de 2021 y marzo de 2022, la cantidad de personas permitidas para asistir a las actividades presenciales continuaba siendo limitada. A pesar de ello, las personas interesadas en estas actividades, familiares o no, asistían más allá de estas consideraciones, sobrepasando el aforo permitido en velorios o entierros. La entrevistada DAA-006 relató que, en Junín, durante una exhumación para la cual se había autorizado la presencia de 8 personas, se contó finalmente con 17 personas. Así también, en mayo del 2021, durante un velorio en Huancavelica, para el cual no estaba autorizada la presencia de personas que no sean los familiares directos, en el entierro sí hubo presencia de la comunidad (“una cuadra de personas”, señaló la entrevistada DAA-006), lo cual igualmente puede resultar reparador para las familias. Esto también sucedió durante las actividades que pude observar en marzo de 2022, en las cuales no era posible limitar la cantidad de personas, no sólo en las actividades al aire libre, sino también a puertas cerradas.

No era sólo la necesidad de estar presentes, sino que, durante estos encuentros presenciales, el protocolo de distanciamiento era muy difícil de cumplir a cabalidad, tanto para los familiares como para las servidoras, lo cual generaba frustración para ambos actores. Las emociones –o el desborde de ellas- generaban la necesidad de contacto físico, mediante un abrazo o simplemente estrechar una mano. Las entrevistadas que participaron durante encuentros presenciales con familiares, señalaron que el miedo a la mortalidad del contagio por el Covid-19 era superado por la cercanía que el encuentro demandaba, pues en ese momento “(...) juegan más tus emociones de sostener y acompañar” y “no estar es complicado” (entrevistada DAA-006). Frases como estas demuestran las distintas reflexividades (Guber, 2005; 2011) de la persona. En este caso, el compromiso de las servidoras hacia las familias, ya no sólo en lo profesional como trabajadoras del Estado sino un involucramiento emocional o personal como sujeto social independiente, con ideas, valores y percepciones. Por otro lado, este acompañamiento, al tener una visión humanitaria y necesitar la presencia activa de los familiares, se complejizaba al limitar las expresiones de las emociones, las cuales están relacionadas a una corporalidad y que en todo caso requieren de contacto físico o han sido aprehendidas de esa manera tanto por las servidoras como por los familiares.

Además de ello, en varias comunidades, las mascarillas no son de uso común entre las personas, como pude observar en la incursión presencial de marzo de 2022. Si bien tiene que ver el momento en que este se dio (luego de 2 años de pandemia y con avances en la vacunación), las entrevistadas contaron que desde que retomaron las actividades centrales de manera presencial en el 2021, también encontraron lugares donde entendían de manera diferente los peligros de la pandemia. Como señala la entrevistada DAA-001:

En diciembre de 2021 en una intervención que hicimos, nosotros éramos los que intentábamos mantener todo el protocolo. Llegamos a la comunidad con mascarillas, entrábamos a los ambientes con mascarillas, y encontrábamos que la gente no la usaban, y si la usaban lo hacían mal, y quizás también por lo que ellos consideraban que la pandemia era más en la ciudad y no tanto en sus comunidades que son más zonas abiertas. Pero sí nosotros hemos procurado cumplir con los protocolos como servidores del Estado, pero sí encontrábamos que la población no era de usar las mascarillas o de guardar las distancias. Y ya había momentos que nosotros ya prescindíamos de las mascarillas

Esto supuso otra dificultad para las servidoras que todo el tiempo deben cumplir con el uso de mascarilla o el distanciamiento pero que en la práctica es muy difícil de hacerlo, por el acercamiento físico indispensable e irremplazable. En el caso particular de la incursión presencial que realicé en la comunidad de Ayacucho en marzo de 2022, se sentía extrañeza al ser las únicas 3 personas (las 2 servidoras de la DAA y yo) usando mascarilla cuando ya casi nadie en el lugar lo hacía, por lo que con los cuidados como el uso de gel y/o alcohol de manera constante, nos permitíamos momentos de mostrarnos sin las mascarillas puestas.

En este contexto de pandemia, el acompañamiento psicosocial durante las actividades presenciales conforma lo que llamo “acompañamiento condicionado”. A diferencia del acompañamiento psicosocial remoto mediado digitalmente, este “acompañamiento condicionado” supone una presencia física condicionada por el distanciamiento físico que exige el protocolo Covid-19, pero que en momentos álgidos supuso para las servidoras necesariamente un acercamiento no sólo emocional sino también físico. Este acompañamiento condicionado es propuesto porque todas las servidoras de la DAA que tuvieron que acompañar a familiares en estas condiciones señalaron lo difícil que era este tipo de acompañamiento. Por una parte, debían cumplir con el protocolo Covid-19, pero a su vez sentían la necesidad de contacto físico de los familiares. La presencialidad y la alta

carga emocional en contraparte con el protocolo mencionado confluyeron en esta disyuntiva en que se realizaron las exhumaciones, restituciones de restos, velorios y entierros. Como contaba la entrevistada DAA-008 en una de las primeras actividades presenciales que se retomaron, un señor le dijo en quechua "estamos viviendo y todavía no nos podemos abrazar". Luego de ello se abrazaron, y el señor le pidió que sigan trabajando en la búsqueda, que no le tengan miedo a la enfermedad del Covid-19.

iii) El escenario futuro del acompañamiento psicosocial

Como hemos apreciado, el acompañamiento psicosocial brindado desde la DAA a familiares de personas desaparecidas tuvo que ser reformulado de diferentes maneras de acuerdo a las disposiciones por parte del Estado durante el desarrollo mismo de la pandemia. En ese sentido, las entrevistadas coincidieron que para el acompañamiento previo y posterior a la parte medular o central del proceso puede funcionar este trabajo mixto (remoto mediado digitalmente y presencial);⁴⁹ sin embargo también lo hicieron en que las actividades centrales de este proceso (exhumaciones, restituciones de restos, velorios y entierros) deben darse estrictamente de manera presencial, bajo este "acompañamiento condicionado", al menos hasta que vayan desapareciendo los protocolos contra la enfermedad del Covid-19. Esto supone reconocer que el futuro de esta tarea puede reescenificarse. El cambio ha sido tal que las prácticas aprendidas como respuesta ante una emergencia política y sanitaria, se vuelven herramientas útiles para mantener no sólo en los protocolos sino para mejorar un acompañamiento en esas circunstancias.

Todas las entrevistadas reconocen que los retos que les supuso la pandemia a su labor ha sido una oportunidad para "reinventarse", al explorar otras herramientas de trabajo en una modalidad mixta; sin embargo, también coinciden en que el vínculo generado en la presencialidad entre ellas (que personifican al Estado) y los familiares no es reemplazable, por lo que en todos los casos siempre será necesaria al menos una sesión presencial. Además de llegar a consensos con los familiares sobre la forma de acompañamiento, como

⁴⁹ Si bien en el Informe de Evaluación de Implementación que analiza el trabajo durante el 2021 (MINJUSDH, 2022) hay recomendaciones sobre la continuidad del trabajo psicosocial tanto presencial como de manera mixta, este fue publicado en mayo de 2022, posteriormente a las entrevistas realizadas para el presente trabajo.

señaló la entrevistada DAA-006: “La presencialidad tiene que darse para estos momentos íntimos, de quiebre emocional de este proceso que es duro de por sí”.

Entre las principales ventajas señaladas para continuar y mejorar el acompañamiento remoto mediado digitalmente se encuentran: el cuidado frente a la propagación del Covid-19 y sus variantes, una mayor cantidad de sesiones con los familiares, la participación de familiares que se encuentran lejos de los lugares del acompañamiento, la participación de familiares que por distintos motivos (trabajo, estudios, entre otros) no lograban asistir a las sesiones presenciales, el involucramiento de los adolescentes o jóvenes en las familias que apoyaron en el uso y adaptación de la comunicación con herramientas tecnológicas o el involucramiento de familiares que podrían haber sido ajenos en la presencialidad pero que en lo remoto se volvieron claves. Estas nuevas dinámicas en torno a la búsqueda del ser querido desaparecido han generado mayor unidad familiar o un vínculo más fuerte entre los miembros de una familia, o lo que señalé como las “herramientas familiares” (Da Silva, 2001), particularmente para afrontar el proceso de búsqueda.

Otra ventaja indudablemente es el menor gasto que un acompañamiento remoto supone para el Estado.⁵⁰ Por ejemplo, una misma servidora podía hacer acompañamiento en la mañana a familiares de una región y en la tarde de otra (propuesta de la entrevista DAA-008), o el poder generar mayor número de talleres de fortalecimiento de capacidades con autoridades, otros servidores públicos o líderes locales.

Sin embargo, el acompañamiento remoto mediado digitalmente también conlleva algunas limitaciones y dificultades como la desconfianza inicial con aquellos familiares que iniciaron el proceso posterior a marzo del 2020 (que se solucionaba generalmente en el segundo o tercer contacto virtual), la necesidad de que en algunas sesiones individuales esté presente otro familiar que sirva de contención al surgir situaciones difíciles de manejar a distancia, como un estado emocional de tristeza incontrolable, o las desventajas comunicativas respecto al acceso a herramientas tecnológicas que muchos familiares desconocían.

⁵⁰ Sobre este punto, es esencial que exista una estrategia desde el Estado, para que el gasto no recaiga justamente en el servidor público (en equipos telefónicos personales, sólo por dar un ejemplo). Justamente la Ley N° 31572 del Teletrabajo del 7 de setiembre del 2022 está empezando a regular estos temas.

Por otra parte, si el acompañamiento psicosocial supone trabajar tres abordajes (lo individual, lo familiar y lo comunitario), es necesario incidir en la pérdida del aspecto comunitario que identifiqué y corroboré en las entrevistas con las servidoras. Durante la pandemia del Covid-19, el aspecto comunitario no se pudo realizar debido a su misma naturaleza que suponía juntar a las personas y tener sesiones grupales/comunales. Por ello, el abordaje comunitario aún está en proceso de recuperación con el retorno al trabajo presencial.

Si bien el acompañamiento remoto mediado digitalmente puede tener continuidad y sumar a las labores de la DAA, tiene que darse de manera estratégica, pues la presencia física no es reemplazable ni lo remoto lo más adecuado en todas las situaciones, como ya lo han señalado las entrevistadas. En lo que respecta a la DAA, pensarlo para dos situaciones específicas: i) en el acompañamiento psicosocial sólo en sus niveles individual y familiar, sin perder de vista los componentes que lo vuelven un acompañamiento integral, y ii) los talleres de fortalecimiento de capacidades. En ambos casos, se deben evaluar estrategias particulares que respondan al contexto de cada persona, familia o lugar; pero también el regreso de las servidoras al trabajo presencial.

Por último, si bien esta tesis se enfoca en el acompañamiento psicosocial durante la pandemia, no quería dejar de mencionar los talleres de fortalecimiento de capacidades, que es la otra labor que tiene el equipo de la DAA, y que ha sido bien aprovechado con las mediaciones digitales. Estos talleres cuentan con 3 niveles: el primero de ellos (también llamado mesa de trabajo) está dirigido a familiares o representantes de instituciones locales y tiene como finalidad dar a conocer la ley y las nociones básicas del acompañamiento (dura 4 sesiones); el segundo nivel está dirigido a líderes o personas interesadas en serlo y se le suma el saber qué es ser un agente de acompañamiento; y finalmente el tercero dirigido sólo a personal de salud se le suman técnicas específicas de un proceso de acompañamiento (dura 13 sesiones). Estos talleres de fortalecimiento, a comparación del acompañamiento psicosocial a familiares, son más fáciles de llevar a cabo de manera virtual, a la vez que se ahorrarían costos, por ejemplo, al unir a varias provincias en una sola sesión virtual, o al intercalar sesiones presenciales y virtuales, como señaló la entrevistada DAA-006.

CONCLUSIONES

Esta investigación se propuso analizar cómo el contexto de pandemia repercute en el trabajo de la DAA en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de víctimas de personas desaparecidas durante el CAI en su proceso de búsqueda. Para ello, el contexto, la metodología y los actores de esta tesis se desarrollaron bajo la consideración de la salud como derecho humano. Este derecho no sólo supone ausencia de enfermedad sino un estado de bienestar holístico, enmarcado en un proceso de justicia transicional en el Perú, que ha ido paulatinamente de lo retributivo a lo restaurativo, por ejemplo, con la visión humanitaria centrada en aliviar el sufrimiento, que se encuentra en el concepto de acompañamiento psicosocial de la Ley 30470. Tanto el impulso de las organizaciones de víctimas y de la sociedad civil, como la base en la legislación internacional y nacional, la búsqueda de personas desaparecidas se ha convertido -aunque tardíamente- en una política pública con instrumentos necesarios como el PNBPD y los protocolos para su accionar, incluido los informes de seguimiento (MINJUSDH, 2022).

El desarrollo de esta tesis se dio entre marzo de 2020 y marzo de 2022 y es un estudio de caso de la DAA a partir de una aproximación desde la Etnografía del Estado. Se realizó un trabajo de campo mixto que tuvo como principal técnica entrevistas realizadas virtualmente a las servidoras de la DAA y como técnica complementaria una observación presencial a su trabajo de acompañamiento psicosocial en una comunidad de Ayacucho. Esta investigación ha intentado mantener una visión interdisciplinaria entre el derecho y las ciencias sociales; mediante la universalidad de la normativa que nos concierne, pero analizándola desde una mirada más específica, desde los propios actores.

La interrogante que se planteó en la investigación se resolvió identificando retos y adaptaciones en el trabajo de la DAA durante la pandemia, el cual estuvo enmarcado en una crisis doble (política y sanitaria) y permanente, así como con miras a un trabajo psicosocial integral. En esta reconfiguración del trabajo psicosocial se identificaron 4 grandes retos que el contexto de pandemia trajo para el trabajo de la DAA: i) los primeros auxilios psicológicos en pandemia, ii) el trabajo desde la virtualidad, iii) el balance entre trabajo y vida personal, y iv) el acompañamiento a otras poblaciones vulnerables. Asimismo, las adaptaciones estuvieron relacionadas con los cambios en las modalidades de trabajo al transcurrir los meses de la pandemia, con lo que significó el aislamiento social y los protocolos por el Covid-19 y con el escenario futuro del acompañamiento psicosocial.

Los primeros auxilios psicológicos en pandemia se dieron durante el primer año de esta crisis sanitaria en un acompañamiento totalmente virtual y se centraron en atender cuestiones básicas e inmediatas sobre la pandemia. Se dieron en medio de un sistema de salud público ya previamente deficiente. La ausencia, desidia, ineficiencia y/o precariedad del Estado fueron agravados durante la pandemia. Además, la pandemia suponía un símil con el CAI: la idea del encierro, el peligro, el miedo o la imposibilidad de rituales funerarios. Las servidoras de la DAA enfrentaron este reto convirtiéndose en puentes de conexión con otras instituciones, pero también dando ese soporte centrado en la incertidumbre que generaba la pandemia, de la cual ellas tampoco eran ajenas. Si garantizar el derecho a la salud mental de los familiares es una tarea urgente en el Perú, esto se complejizó en un contexto de pandemia y por las crisis políticas y sociales ocurridas.

Otro de los retos identificados fue el continuar trabajando desde la virtualidad que supuso adaptar el acompañamiento a uno mediado digitalmente. Esto generó cambios importantes como el uso de llamadas telefónicas, videollamadas y/o chats grupales para el acompañamiento. Asimismo, el sentido de confianza con los familiares se fortaleció, sobre todo para quienes habían iniciado la búsqueda antes de la pandemia. Hubo también un aprendizaje continuo entre las servidoras y los beneficiarios, así como dentro de las mismas familias. Se activaron herramientas familiares que permitieron ir reconstruyendo la inversión del mundo por la pérdida del ser querido. Sin embargo, hubo dos limitaciones que trajo esta virtualidad: la imposibilidad del aspecto comunitario del trabajo psicosocial y la dificultad de procesar el duelo para los familiares.

Sobre la primera limitación, es importante señalar como antecedente la Ley de la Salud Mental N° 30947 de 2019, pues en ella se reconoce la necesidad de un enfoque familiar y comunitario para la problemática de la salud mental en el país. El acompañamiento psicosocial para la DAA se inscribe justamente desde esta visión individual, familiar y comunitaria, en un trabajo necesariamente interdisciplinario, dirigido a la búsqueda de personas desaparecidas, pero sobre todo a brindar respuestas y aminorar la incertidumbre de los familiares. Por ello, es de suma importancia señalar la ausencia del aspecto comunitario durante los meses más graves de la pandemia.

Sobre la segunda limitación, si bien se afianzaron lazos entre algunos miembros de las familias, el trabajo se vio dificultado por la escasa posibilidad de presencialidad. Así como el

delito de la desaparición forzada, el sufrimiento de los familiares es continuo, al no saber lo ocurrido con sus seres queridos, en muchos casos desde hace más de 30 años. Esta incertidumbre como consecuencia de la desaparición genera una pérdida ambigua pues se está en un limbo lleno de dudas.

Un tercer reto identificado por las servidoras fue la dificultad de encontrar un balance entre trabajo y vida personal. La pandemia generó nuevas dinámicas familiares, donde la delimitación entre estos dos aspectos era difusa. Este reto se vio reflejado en el estado emocional de las servidoras, pudiendo resaltar dos aspectos relacionados con el trabajo de acompañamiento: el miedo constante al contagio durante las actividades que se fueron retomando en la presencialidad, así como lo relacionado con el cuidado del cuidador.

El cuarto reto identificado fue el acompañamiento a otras poblaciones vulnerables con un perfil que excede a los mandatos de la DAA. Esta oficina tuvo el encargo para el acompañamiento psicológico remoto al personal del INPE contagiado por Covid-19 y a los familiares de fallecidos y a los heridos en las protestas sociales generadas por la crisis política de noviembre de 2020. Esta tarea resultó compleja a nivel emocional, no sólo por la naturaleza del trabajo sino porque fue una tarea nueva en un momento álgido de crisis nacional. La atención a las víctimas de estas protestas sociales es un precedente importante; además, al tener estos beneficiarios un estigma parecido al de las víctimas del CAI con el terruqueo, este reto deja entrever nuevas dinámicas en la relación entre Estado y sociedad.

Con el transcurso de los meses, el trabajo de acompañamiento psicosocial durante la pandemia ha sido un proceso permanente de adaptación. Al inicio de la pandemia algunos familiares postergaron la búsqueda o cortaron el contacto con la DGBPD, pero con el pasar del tiempo lo retomaron. Durante el primer año, lleno de incertidumbre, miedo y desconocimiento para todos, la DAA continuó brindando un acompañamiento remoto en medio de una crisis nacional. En este tiempo, las servidoras sintieron que hubo un entendimiento por parte de los familiares sobre los protocolos por el Covid-19 y el retraso que supuso la pandemia para la búsqueda. Al pasar los meses, con el proceso de vacunación, el retorno de algunas actividades presenciales y el acostumbamiento al acompañamiento remoto, el trabajo fue más llevadero. Pero a su vez, la angustia e impaciencia de los familiares por reanudar el proceso se incrementaba, además de serles esencial estar presentes en las actividades presenciales que se iban retomando. Estas

actividades se dieron en lo que llamé un acompañamiento condicionado, el cual suponía una presencialidad, pero condicionada por el protocolo Covid-19, el cual era muy difícil de cumplir por la fuerte carga emocional de los momentos que se vivían.

Para el escenario futuro del acompañamiento psicosocial, las servidoras coincidieron que se puede continuar con un acompañamiento mixto; con excepción de las actividades centrales, las cuales sí necesitan estrictamente la presencialidad. Entre las ventajas o potencialidades de un acompañamiento remoto mediado digitalmente se encuentran: ahorro en el gasto público, fortalecimiento de herramientas familiares, involucramiento de otros miembros de la familia, el acompañar a personas de distintas regiones en un solo día y que los talleres de fortalecimiento de capacidades se puedan realizar (al menos en la mitad de sesiones) en lo remoto. La principal desventaja de este tipo de acompañamiento es que la presencialidad no es reemplazable y lo remoto sólo funciona para casos específicos.

La pandemia y sus restricciones llevaron a detenerme y proponer un acompañamiento psicosocial integral desde un análisis jurídico y en la interacción con las servidoras, que tenga en cuenta la diferenciación de sus áreas, los momentos de intervención y las limitaciones que la propia pandemia -además del mismo proceso- conllevan. Por una parte, como este acompañamiento resalta la importancia de diferenciar los niveles de intervención (individual, familiar y comunitario), hizo falta reinventar el nivel comunitario que se estancó durante el primer año de pandemia. Este nivel es fundamental para el trabajo psicosocial, como bien se señala en la Leyes N° 30947 de la Salud Mental y N° 30470 de Búsqueda de Personas Desaparecidas. Por lo cual, el trabajo integral peligró. Asimismo, la pandemia dificultó aún más el trabajo intersectorial e interdisciplinario, así como el seguimiento a lo que la DGBPD entiende por respuestas, cierres y duelos y si estas se condicen con el sentir de los familiares. Todas estas son características no negociables que se agudizan en tiempos de crisis.

RECOMENDACIONES

Como parte de lo trabajado en esta investigación y de la interacción con las servidoras de la DAA, propongo una serie de recomendaciones agrupadas de 2 maneras, tanto para la mejora del acompañamiento psicosocial a familiares, como para el abordaje del derecho a la salud mental como derecho humano en el Perú.

- ❖ Sobre el trabajo de acompañamiento psicosocial a familiares de personas desaparecidas:
 1. Mantener un acompañamiento psicosocial remoto en las actividades no centrales, y en aquellos casos donde sea posible debido a la señal telefónica o de internet, así como a la pertinencia de cada caso particular. Generar dinámicas que propicien la confianza en el equipo que dará el acompañamiento.
 2. De presentarse nuevamente la inamovilidad social total, deberán tomarse las medidas necesarias para continuar brindando el acompañamiento en los tres niveles, incluido el comunitario, cumpliendo con un acompañamiento psicosocial integral.
 3. Para las actividades centrales del acompañamiento psicosocial que se retoman en la presencialidad informar previamente las medidas sobre el protocolo Covid-19 que se tengan en el momento específico de la intervención, explicando la importancia de estas. Asimismo, realizarles a las servidoras pruebas de descarte previo y posterior a la intervención, así como brindarles las facilidades logísticas (mascarillas y gel para ellas y para la comunidad). Sin embargo, tener en cuenta la situación de cada comunidad y la dificultad de cumplir el protocolo en cada caso particular.
 4. Que los talleres de fortalecimiento, en sus tres niveles, se realicen de manera mixta (remota y presencial), según el diagnóstico que haga la DAA.
 5. Que se retomen los espacios de cuidado del cuidador para el equipo de la DAA, dirigidos por especialistas externos. Así también que estos sean invitados en las sesiones del tercer nivel de los talleres de fortalecimiento dirigidos por la DAA al personal de salud.
 6. De presentarse la necesidad de atender a otro tipo de beneficiarios (como sucedió con los servidores del INPE o las víctimas de protestas sociales), que la tarea no recaiga en la DAA, sino en los agentes capacitados en los talleres de fortalecimiento.
 7. Continuar realizando Informes de Evaluación de Implementación al PNBPD anualmente.
 8. Realizar una investigación sobre la repercusión del contexto de pandemia desde los familiares beneficiarios de la DGBPD.

- ❖ Sobre el abordaje desde el Estado del derecho a la salud mental como derecho humano:
 1. Considerar la salud mental como derecho humano, en su importancia para generar lineamientos de acción para el Estado y las políticas públicas de las víctimas.
 2. Considerar un acompañamiento psicosocial para otro tipo de beneficiarios, como familiares de víctimas fatales por protestas sociales. Esto supondría crear una Comisión permanente que tenga un registro de víctimas y su propia área de atención psicosocial.
 3. En instituciones relacionadas a la salud mental, tomar en cuenta las recomendaciones de los servidores que atienden directamente a los beneficiarios. Realizar esta acción al menos dos veces por año y aplicarla en la institución correspondiente.
 4. En instituciones relacionadas a la salud mental, que los servidores tengan constantes sesiones sobre autocuidado.
 5. Que el Estado pueda generar un sentido de confianza con sus beneficiarios a través de los servidores que los atienden directamente. Pues de esto dependerá el buen o mal trato que puedan sentir los usuarios. Para ello, es necesario exámenes constantes a dichos servidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, C. (2011). Terruco de m.... Insulto y estigma en la guerra sucia peruana. *Histórica*, 35(1), 103-139.
- Anderson, B. (1993). *Comunidades imaginadas. Reflexiones sobre el origen y la difusión del nacionalismo* (1.ª ed. en español de la 2.ª ed. en inglés). Fondo de Cultura Económica (Obra original publicada en 1983).
- American Anthropological Association. (2012). *Principles of Professional Responsibility*. <https://www.americananthro.org/LearnAndTeach/Content.aspx?ItemNumber=22869&navItemNumber=652>
- Ardévol, E., Bertrán, M., Callén, B., Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital*, (3), 72-92.
- Ardévol, E., Lanzeni, D., Monreal, P. (2014). Antropología Digital y de los medios: retos teóricos, cruces metodológicos y nuevos tópicos. En A. Andreu, Y. Bodoque, D. Comas, J. Pujadas, J. Roca y M. Soronellas (Eds.), *Periferias, fronteras y diálogos. Una lectura antropológica de los retos de la sociedad actual* (pp. 243-250). Universitat Rovira i Virgili.
- Castro, A. (2020, 29 de julio). Susalud: centros privados de la salud llevaron el 83% de las multas al Poder Judicial. *Ojo Público*. <https://ojo-publico.com/1985/centros-privados-de-salud-llevaron-83-de-las-multas-al-poder-judicial>
- Chávez, R. (2022, 27 de marzo). Derechos en espera: los millones en multas que no pagan las clínicas y hospitales en Lima. *Ojo Público*. <https://ojo-publico.com/3392/los-millones-en-multas-que-no-pagan-clinicas-y-hospitales>
- Comisión de la Verdad y Reconciliación. (2003). *Informe Final*. <http://www.cverdad.org.pe/ifinal>
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2014) *Guía práctica: acompañar a los familiares de las personas desaparecidas*. CICR.
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2016) *No los olvidamos: necesidades de los familiares de las personas desaparecidas en Colombia*. CICR.
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2020, 14 de setiembre). La angustia y la resiliencia de los familiares de desaparecidos en Perú frente a la COVID-19.

<https://www.icrc.org/es/document/la-angustia-y-la-resiliencia-de-los-familiares-de-desaparecidos-en-peru-frente-la-covid-19>

Congreso de la República de Perú. (1995, 14 de junio). Ley N° 26479. Ley que concede amnistía general a personal militar, policial y civil para diversos casos. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República de Perú. (1995, 17 de junio). Ley N° 26492. Ley que precisan interpretación y alcances de amnistía otorgada por la Ley N° 26479. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República de Perú. (2005, 20 de julio). Ley N° 28592. Ley que crea el Plan Integral de Reparaciones. PIR. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República de Perú. (2016, 3 de junio). Ley N° 30470. Ley de Búsqueda de Personas Desaparecidas durante el período de violencia 1980-2000. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República de Perú. (2019, 30 de abril). Ley N° 30947. Ley de Salud Mental. Diario Oficial El Peruano.

Correa, C. (2011). Programas de reparación para violaciones masivas de derechos humanos: lecciones de las experiencias de Argentina, Chile y Perú. En F. Reátegui (Ed.), *Justicia transicional: manual para América Latina (pp.441-476)*. Ministerio de Justicia y ICTJ.

Corte IDH. (2001, 14 de marzo). Sentencia Caso Barrios Altos Vs. Perú. https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_75_esp.pdf

Da Silva Catela, L. (2001). *No habrá flores en la tumba del pasado. La experiencia de reconstrucción del mundo de los familiares de desaparecidos*. Ediciones Al Margen

Defensoría del Pueblo. (2018). El derecho a la salud mental. Supervisión de la implementación de la política pública de atención comunitaria y el camino a la desinstitucionalización (Informe Defensorial n° 180). <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Informe-Defensorial-N%C2%BA-180-Derecho-a-la-Salud-Mental-con-RD.pdf>

Escalona, J. (2017). Etnografía del Estado: entre réplicas, fractales y fetiches. En *V Congreso de la Asociación Latinoamericana de Antropología*. Congreso llevado a cabo por el Centro de investigaciones y estudios superiores en antropología social en Sureste, México.

- Evans, P. (1996). El Estado como problema y como solución. *Desarrollo Económico*, 140 (35), 529-562.
- García, R y Suárez, M. (2007). La pérdida ambigua: una prologada aflicción de la familia. *Psicología y Ciencia Social*, 9 (2), 32-41.
- Geerts, C. (2003). *La interpretación de las culturas*. (A, Bixio, Trad.). Editorial Gedisa (Obra original publicada en 1973).
- Goffman, E. (2006). *Estigma: la identidad deteriorada* (1.^a ed. en español, 10.^a reimp.). Amorrortu editores. (Obra original publicado en 1963).
- Góralaska, M. (2020). Anthropology from Home. Advice on Digital Ethnography for the Pandemic Times. *Anthropology in Action*, 27 (1), 46-52.
- Guber, R. (2005). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo* (2.^a ed., 2.^a reimp.). Paidós.
- Guber, R. (2011). *La etnografía. Método, campo y reflexividad*. Siglo XXI editores.
- Gupta, A. & Ferguson, J. (1997). Discipline and Practice: "The Field" as Site, Method, and Location in Anthropology. En A. Gupta & J. Ferguson (Eds.), *Anthropological Locations. Boundaries and Grounds of a Field Science* (pp. 1-46). University of California Press
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). Capítulo 2. El diseño de la investigación: problemas, casos y muestras. En *Etnografía. Métodos de investigación* (2.^a ed., pp. 39-70). Paidós.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Editorial UOC. (Obra original publicada en 2000).
- Ibañez, J. (2014). Capítulo 4: los mecanismos de la justicia transicional. En *Justicia Transicional y las Comisiones de la Verdad* (pp. 475-556). Instituto Berg.
- Ilizarbe, C. (2013). Nos alcanzó el futuro. *Ideele Revista*, (233). <https://revistaideele.com/ideele/content/nos-alcanz%C3%B3-el-futuro>
- Impunity Watch. (2012). *El camino de la búsqueda: experiencias y mecanismos para buscar personas desaparecidas en América Latina*. Impunity Watch.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones, semestre octubre 2019 – marzo 2020 (Informe Técnico n° 02).

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_gobernabilidad_may2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, trimestre enero-febrero-marzo 2021 (Informe Técnico n° 02). <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2021.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Producción y Empleo Informal en el Perú. Cuenta satélite de la economía informal 2007 – 2020*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1828/libro.pdf

International Commission of Jurists. (2007). *The Right to a Remedy and to Reparation for Gross Human Rights Violations – A Practitioners' Guide*. Ediciones Antropos.

Jave, I. (Coord.). (2018). *Organizaciones de víctimas y políticas de justicia: construyendo un enfoque humanitario para la búsqueda de personas desaparecidas*. IDEHPUCP.

Kemiak, F. (Coord.). (2011). *Consenso Mundial de Principios y Normas Mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsqueda en investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales*.

Las cadenas de boticas y sus prácticas abusivas durante el estado de emergencia. (2020, 07 de mayo). *Salud con lupa*. <https://saludconlupa.com/noticias/las-cadenas-de-farmacias-y-sus-practicas-abusivas-durante-el-estado-de-emergencia/>

Martínez, S. (2013). Hacia una etnografía del Estado. Reflexiones a partir del proceso de titulación colectiva a las comunidades negras del Pacífico colombiano. *Universitas Humanística*, (75), 157-187. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79125335010>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). *Plan Nacional para la Búsqueda de Personas Desaparecidas 1980-2000. (Resolución Ministerial N° 0363-2016-JUS)*.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *Directiva para Normar el Proceso de Búsqueda de las Personas Desaparecidas con Enfoque Humanitario (Directiva N°001-2017-JUS/VMDHAJ-DGBPD)*.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *Protocolo para el acompañamiento psicosocial a familiares en el proceso de búsqueda de personas desaparecidas con enfoque humanitario*. MINJUSDH y CIRC

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Protocolo para el acompañamiento psicosocial a familiares en el proceso de búsqueda de personas desaparecidas con enfoque humanitario*. MINJUSDH y CIRC

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Reporte Estadístico N° 2 Registro Nacional de Personas Desaparecidas y de sitios de entierro al 31 de julio de 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2154045-reporte-estadistico-n-2-registro-nacional-de-personas-desaparecidas-y-de-sitios-de-entierro>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Plan Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas al 2030*. MINJUSDH y CIRC. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2127982-plan-nacional-de-busqueda-de-personas-desaparecidas-al-2030>.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2022). *Informe de evaluación de implementación del Plan Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas al 2030*. MINJUSDH.

Ministerio de Salud. (2012). *Documento Técnico: lineamientos para el Acompañamiento Psicosocial de Personas Desaparecidas*. MINSA

Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2022, 29 de mayo). *Fiscal de la Nación dispone ampliar investigación contra el presidente Pedro Castillo* [Comunicado de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/612244-fiscal-de-la-nacion-dispone-ampliar-investigacion-contrael-presidente-pedro-castillo>

ONU: Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR) (2000) *Observación general N° 14 El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. Naciones Unidas.

ONU: La resolución 60/147 de la Asamblea General “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones” A/RES/60/147, 16 de diciembre de 2005, https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2018-11/principios_directrices_victimas.pdf

ONU: Comité de la ONU contra la Desaparición Forzada. (2019). *Principios Rectores para la Búsqueda de Personas Desaparecidas*. Naciones Unidas.

- Organización Mundial de la Salud. (2005). *Conjunto de guías sobre servicios y políticas de salud mental. Legislación sobre salud mental y derechos humanos*. EDIMSA Editores Médicos
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Manual de recursos de la OMS sobre Salud Mental, Derechos Humanos y Legislación*. Red Académica Internacional de Ginebra
- Osiris, R., Guerrero, G., Herrera, A., Ascencio, L., Rodríguez, M., Aguilar, I., Esquivias, H., Uribe, A., Ibarreche, J. (2020). *Manual operativo del curso para el acompañamiento del duelo en situaciones especiales durante la pandemia de la Covid-19 en México*. Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez, Instituto Nacional de Cancerología, Departamento de Psiquiatría y Salud Mental, UNAM, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
- Pighi, P. (2021, 31 de mayo). Debate presidencial en Perú: qué es el “terruqueo” y cómo influye en la campaña entre Fujimori y Castillo. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-57277852>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2001, 4 de junio). Decreto Supremo N.º 065-2001-PCM. Por el cual crean la Comisión de la Verdad, <https://reparations.qub.ac.uk/assets/uploads/2001-Peru-DS-N-065-2001-PCM.pdf>
- Qué bonos seguirá pagando el gobierno peruano en marzo. (2022, 04 de marzo). *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/que-bonos-seguira-pagando-el-gobierno-peruano-en-marzo-peru-yanapay-wanuchay-bono-210-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Reátegui, F. (2019). Corrupción: causas y efectos de una transición fallida. *Intercambio*, (46). <https://intercambio.pe/corrupcion-causas-efectos-transicion-fallida>
- Restrepo, E. (2018). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Rivera, C. (2010). Perú. En M. Galvis, V. Barbutto, M. Feddersen, D. Guzmán, N. Sánchez, R. Uprimny, M. Leonardo, C. Rivera y M. Prats, *Las víctimas y la justicia transicional ¿Están cumpliendo los Estados latinoamericanos con los estándares internacionales?* (pp. 1191-218). Fundación para el debido proceso legal.
- Rondón, M. (2006). Salud Mental: un problema de salud pública en el Perú. *Perú Med Exp Salud Pública*, 23 (4), 237-238.
- Rorty, R. (1993). Derechos humanos, racionalidad y sentimentalismo. *The Yale Review*, 81 (4)

- Sen, A. (2000). Los fines y los medios del desarrollo. En *Desarrollo y libertad*. Editorial Planeta Argentina.
- Schaverlzon, S. (2010). La antropología del Estado, su lugar y algunas problemáticas. *Publicar*, 8 (9), 73-69.
- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos* (2.a ed. en español). Ediciones Morata. (Obra original publicada en 1995).
- Suárez, A. (2020, 17 de noviembre). En los últimos 30 años, Perú contabiliza 6 presidentes acusados de corrupción. *France 24*.
<https://www.france24.com/es/programas/historia/20201117-en-los-%C3%BAltimos-30-a%C3%B1os-per%C3%BA-contabiliza-6-presidentes-acusados-de-corrupci%C3%B3n>
- Teitel, R. (2003). Genealogía de la Justicia Transicional, *Harvard Human Rights Journal*, 16, pp. 69-94.
http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/2059/Teitel_Genealogia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wallerstein, I. (Coord.). (2006). *Abrir las ciencias sociales. Comisión Gulbenkian para la reestructuración de las ciencias sociales* (9.ª ed. en español, 10.ª reimp.). Siglo XXI Editores. (Obra original publicada en 1996).
- World Health Organization. (2007). Mental health: strengthening mental health promotion. Fact Sheet 220. <https://mindyourmindproject.org/wp-content/uploads/2014/11/WHO-Statement-on-Mental-Health-Promotion.pdf>
- World Federation for Mental Health. (2009). Caring for the caregiver: why your mental health matters when you are caring for others. <https://wfmh.global/what-we-do/publications>

ANEXO 1

Cuadro de técnicas e instrumentos para recojo de información

Técnicas	Instrumentos	Rol	Tipo de informante	Información o recursos
Entrevista semiestructurada	Consentimiento informado, guía de entrevista individual	Servidores públicos: miembros de la DAA de la DGBPD	Clave	Procesos de acompañamiento remoto y presencial, relación con los familiares y la sociedad civil
Observación	Guía de observación	Servidores públicos y usuarios actuales del servicio de la DAA	Clave y secundario	Procesos de acompañamiento presencial, relación de las servidoras de la DAA con los familiares, la sociedad civil y otras instituciones

ANEXO 2

Consentimiento Informado para Participantes⁵¹

Estimado/a,

Mi nombre es Lucía Esther Carranza Sotomayor, DNI 45879989, estudiante de la Maestría de Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Le solicito su apoyo en la realización de mi investigación titulada “El derecho a la salud mental para familiares de víctimas de desapariciones forzadas: un estudio sobre el trabajo de la Dirección de Atención y Acompañamiento (DAA) de la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas (DGBPD) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) en el contexto de la pandemia”. La investigación tiene como propósito principal identificar la manera en que repercute el contexto de la pandemia en el trabajo de la Dirección de Atención y Acompañamiento en su tarea de garantizar el derecho a la salud mental de los familiares de víctimas de desapariciones forzadas durante su proceso de búsqueda.

Se le ha contactado a usted en calidad de servidor público de la DGBPD. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema de investigación, lo que tomará aproximadamente entre 30 y 60 minutos. En días posteriores a la entrevista, me gustaría también poder contar con su presencia para un grupo focal con los servidores de la DAA. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar ambos encuentros.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento o considerar no responder alguna pregunta, sin que ello genere ningún perjuicio. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas, salvo su expresa voluntad. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: luciaesther.cs@gmail.com o al número 992899310.

Le agradezco de antemano su atención.

Yo, _____, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
--	-------	-------

Correo electrónico del participante: _____

Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha
-------------------------------------	-------	-------

⁵¹ Como se señaló en el segundo capítulo de aspecto metodológico, este consentimiento informado contiene la referencia a un grupo focal que se realizaría posterior a las entrevistas, el cual además fue comunicado como posibilidad a las entrevistadas. Todas ellas estuvieron de acuerdo en participar de ocurrir la dinámica, la cual se propuso a manera de contrastar recuerdos totalmente opuestos de un mismo evento. Sin embargo, durante y posterior al desarrollo de las entrevistas, se creyó conveniente que no era necesario llevarlo a cabo.

ANEXO 3

Guía de entrevista individual para servidores de la DAA

Entrevista semiestructurada para servidores del área de la DAA (informante clave)

Duración aproximada: 45 minutos

Tema: el trabajo de la DAA en el contexto de pandemia por el Covid-19

Objetivos:

- Analizar los retos que enfrenta la DAA en el contexto de la pandemia
- Analizar la adaptación de herramientas y estrategias de la DAA
- Analizar la experimentación del proceso de búsqueda desde la DAA
- Analizar la experimentación del proceso de búsqueda desde los familiares

A. Introducción – duración aproximada 5 minutos

- Presentación de la investigadora:

Buenos días, mi nombre es Lucía Carranza soy estudiante de la Maestría en Derechos Humanos de la Universidad Católica en Lima y estoy realizando una investigación para mi tesis de grado. Mi investigación abordará los retos y las adaptaciones que ha tenido que afrontar la Dirección durante el tiempo de pandemia para poder continuar con el trabajo psicosocial con los familiares. Me gustaría contar con su colaboración sobre algunos temas que son de interés para mi trabajo y para esto le solicito alrededor de 45 minutos de su tiempo. Además, me gustaría poder grabar y tomar apuntes sobre la conversación, pero no se preocupe pues todo lo que hablemos será absolutamente confidencial y solo será utilizado para la investigación, siendo yo la única persona con acceso al material. Para mayor detalle podrá consultar el Formato de Consentimiento Informado que le he alcanzado. ¿Tiene alguna duda? ¿Está usted de acuerdo?

- Datos del entrevistado

- Nombre:
- Edad:
- Lugar de nacimiento y lugar de residencia:
- Estado civil:
- Profesión:
- Tiempo y lugar (región) de trabajo presencial en la DGBPD:
- Tiempo de trabajo remoto en la DGBPD (se entiende a partir de marzo de 2020):

B. Trabajo sobre retos, herramientas y estrategias - duración aproximada 15 minutos

1. Cuénteme sobre su trabajo en la DAA. ¿Qué funciones tiene usted, qué es lo que hace, tiene relación frecuente con las demás áreas de la Dirección, y/o relación directa con los familiares?

2. ¿Cómo han ido evolucionando las labores que me comenta durante el trabajo remoto? Quizás me pueda contar cómo fue al inicio de la pandemia y luego sobre los meses posteriores.
3. ¿Cuáles cree usted que son los principales retos que enfrentó o está enfrentando la DAA en este nuevo contexto?
4. ¿Cuáles son las herramientas y estrategias que han venido usando durante la pandemia y cómo ha sido el proceso de adaptación a ellas?
5. ¿Según su parecer, cuál ha sido la de más fácil adaptación y la que más le ha costado a usted o al equipo y por qué?

C. Experimentación sobre el proceso de búsqueda - *duración aproximada 15 minutos*

6. ¿Cómo cree usted que los familiares han experimentado el proceso de búsqueda en el contexto de pandemia?
7. ¿Cuáles cree que han sido las diferencias de trabajar con los familiares que ya estaban en el proceso de búsqueda previo a la pandemia con aquellos que han iniciado el proceso en plena crisis sanitaria?
8. En el protocolo se señalan 4 etapas del acompañamiento psicosocial: la investigación humanitaria, la intervención conjunta, el cierre y el post cierre o seguimiento, ¿cuál o cuáles han supuesto mayores retos o cambios en el trabajo y por qué?
9. En su experiencia, ¿cree que la pandemia ha supuesto cambios en la manera que tienen los familiares para afrontar la aceptación de la pérdida, la manifestación de las emociones y el dolor, la adaptación a la ausencia, o la recolocación?

D. Trabajo a futuro - *duración aproximada 5 minutos*

10. Después de lo conversado, con la experiencia que tiene usted en el trabajo con los familiares, ¿qué recomendaciones haría para reforzar, ya sea el área misma de la DAA o la Dirección en general, o qué considera que hace falta o que haya que incentivar para que los familiares puedan sentirse reparados?
11. ¿Cree usted que las nuevas herramientas (acompañamiento virtual u otras que mencionen) puedan ser recursos para seguirse utilizando a futuro?
12. ¿Cómo cree que se sitúa la dirección en el imaginario de los familiares y de la sociedad en general?

E. Fin de la entrevista: despedida y agradecimiento de la investigadora

ANEXO 4
Ficha para seguimiento de caso
Guía de observación⁵²

Ficha para seguimiento en caso de acompañamiento presencial de servidores de la DAA (informante clave) con familiares de personas desaparecidas que se encuentren actualmente recibiendo el servicio brindado (informante secundario)

Duración variada

Tema: el trabajo de la DAA en el contexto de pandemia por el Covid-19

Objetivos:

- Observar la experiencia de parte del proceso de búsqueda desde los familiares
- Observar las respuestas sobre el servicio brindado por la DAA
- Identificar encuentros y/o desencuentros entre familiares y servidores
- Identificar el papel que cumplen en el imaginario social los demás actores (otras instituciones, autoridades, comunidad)

A. Trabajo previo

- Previo al trabajo de observación o seguimiento, se mantuvieron conversaciones con los servidores de la DAA, para decidir la pertinencia del acercamiento, de manera que este no “afectara” el acompañamiento psicosocial. Asimismo, al ser actividades presenciales organizadas por el Ministerio Público, el que a su vez solicitó un trabajo conjunto con la DGBPD para el acompañamiento psicosocial, se aceptó que pueda ir junto con el equipo de la DAA como observadora.

B. Datos del campo

- Fecha:
- Lugar (distrito, provincia, departamento):
- Denominación del caso para la DAA:
- Descripción del escenario observado:
- Momento del acompañamiento psicosocial:

C. Mapeo de Actores: participación y funciones

⁵² El presente instrumento es referencial para mí como investigadora. Se trata de un esquema de ideas y aspectos a observar. En ese sentido, no fue exhibida durante la observación de los eventos.

	Familiares	Servidores DAA	Servidores Ministerio Público ⁵³
Cantidad de personas			
Procedencia			
Cargos (estructura)			
Funciones			
Otros			

- Aplicar mismo mapeo para otros actores, como autoridades, vecinos, etc.

D. Interacción entre actores: surgimiento de las dinámicas sociales

Entre servidores DAA y servidores Ministerio Público	
Entre familiares y servidores DAA	

⁵³ Si bien se tendrá en cuenta la presencia del Ministerio Público, pues son servidores que están presentes en las actividades, para el análisis de datos será de mayor relevancia la interacción entre los familiares y los servidores de la DAA.

Entre familiares y servidores Ministerio Público	
Otros	

E. Otras anotaciones:
