



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Causas que dificultan la atención de denuncias de violencia  
familiar por los Operadores de Justicia del Juzgado de Familia  
del distrito de Tambopata, años 2019 - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Florian Chavez Lissety Esmelda (ORCID: 0000-0001-7307-3030)

**ASESOR:**

Mgtr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Cielo y Edgardo por el aliento brindado, para seguir en el reto propuesto.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser mi fuente de inspiración,  
a mis padres por contribuir en mi  
formación profesional.

## Índice de contenidos

	<b>Página</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>III.METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2 Categoría y subcategorías.....	27
3.3 Escenario de estudio .....	27
3.4 Participantes.....	27
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
3.6 Procedimientos.....	28
3.7 Método de análisis de datos .....	29
3.8 Aspectos éticos.....	29
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## Resumen

La investigación está orientada a detectar y analizar cuáles son las causas que dificultan que los operadores de justicia del Juzgado de Familia de Tambopata, brinden una atención adecuada a las denuncias de violencia familiar, teniéndose como periodos de tiempo los años 2019 y 2020.

Para lograr el objetivo general de la investigación, se optó por un estudio de caso con un enfoque cualitativo y con un diseño descriptivo – explicativo, siendo el escenario de estudio los Juzgados de Familia de Tambopata durante los años 2019 – 2020; para ello, en el procedimiento de la recolección de datos se utilizó la entrevista y el análisis de las fuentes documentales que se ha obtenido, siendo los instrumentos la guía de preguntas de entrevistas y las fuentes documentales recabadas. Asimismo, se utilizó el método hermenéutico y para obtener las respuestas a las preguntas específicas se realizó la triangulación de los datos con la información obtenida.

Luego del estudio y análisis efectuado, se llega a la conclusión que las causas que dificultan una buena atención en el trámite de las denuncias de violencia familiar por los operadores del Juzgado de Familia de Tambopata son: la falta de personal en los Juzgados de Familia, falta de capacitaciones a los operadores de justicia, excesiva carga procesal por el aumento de denuncias de violencia familiar, sistema de internet inadecuado y mala gestión en la distribución del personal en los juzgados de familia.

**Palabras claves:** Violencia de género, carga procesal, denuncias de violencia contra en los integrantes de la familia, Juzgados de Familia.

## **Abstract**

The investigation is aimed at detecting and analyzing what are the causes that make it difficult for the justice operators of the Tambopata Family Court to provide adequate attention to complaints of family violence, taking as periods of time the year 2019 and 2020.

To achieve the general objective of the research, a case study was chosen with a qualitative approach and a descriptive – explanatory design, the study scenario being the Family Courts of Tambopata during the years 2019-2020; for this, in the data collection procedure, the interview and the analysis of the documentary sources obtained were used, the instruments being the guide for interview questions and the documentary sources collected. Likewise, the hermeneutical method was used and to obtain the answer to the specific questions, the data was triangulated with the information obtained.

After the study and analysis carried out, it is concluded that the causes that hinder good care in the processing of complaints of family violence by the operators of the Tambopata Family Court are: the lack of personnel in the Family Courts, lack of training for justice operators, excessive procedural burden due to the increase in complaints of family violence, inadequate internet system, and mismanagement in the distribution of staff in family courts.

**Keywords:** Gender violence, procedural burden, complaints of violence against family members, Family Courts.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años nuestro país viene afrontando un problema social de índole familiar, al cual se le ha denominado violencia familiar, violencia doméstica o violencia intrafamiliar, el mismo que a la vez ha ido creciendo considerablemente atentando contra los derechos humanos y convirtiéndose en un problema de salud pública; las agresiones a mujeres y en general a las personas que componen la familia, es un tema que a diario escuchamos en diferentes medios de comunicación como son: televisivo, radial, periodístico, internet, entre otros, tal es el caso que, mujeres, niños, ancianos y hasta varones son objeto de este tipo de agresiones ya sean: física, psicológica, sexual, económico o patrimonial, sin embargo, son las mujeres por su condición misma de tal, vulnerables por estos actos violentos, siendo en su gran mayoría agredidas por sus propias parejas, habiendo muchas veces estos hechos terminado en feminicidio. Ante este aumento de violencia las autoridades han decretado normas para prevenir y proteger a los integrantes de la familia de las posibles agresiones que se puedan suscitar dentro del seno familiar, generando de esta manera que las denuncias por violencia familiar aumenten en los Juzgados de Familia, implicando mayor trabajo en el trámite de los procesos a los operadores de justicia.

Hablar de violencia en la familia, es referirse a un tipo de agresión física, psicológica, sexual o económica; el tipo de agresión física, es la fuerza física que ejerce determinada persona hacia otra o grupo o hacia sí misma, con el fin de causar algún daño o lesión e incluso la muerte; sin embargo, la agresión psicológica, es aquella referida a la agresión verbal que ejerce una persona hacia otra persona o grupo; por su parte la violencia sexual se da por la acción sexual que ejerce un individuo hacia otra persona sin su consentimiento; mientras que la agresión económica, es aquella acción u omisión que origina un quebranto en los recursos económicos de otra u otras personas integrantes de la familia. Es importante señalar que estos hechos se están dando constantemente dentro de la célula de la sociedad, la cual está afectando a uno o varios miembros de la familia.

Según la Agencia EFE (2019) publica que: El Presidente de Consejo de Ministros de entonces César Villanueva, señaló en un pleno el reporte de denuncias que se tenía en Perú en el año 2018, haciendo un total de 222.376 denuncias por

violencia; la cantidad de 76.540 casos fueron agresiones de parejas o exparejas, asimismo, indicó que un promedio de 111.000 denuncias fueron por agresiones físicas; 97.000 fue por agresiones psicológicas y 6.000 denuncias por abuso sexual. (párr. 1-2).

En ese sentido, existe una gran preocupación en nuestro país respecto a la vulneración de los derechos, libertades, atentados contra la vida de las personas integrantes de la familia y en especial de las mujeres, por lo cual, ante esta problemática y a fin de que las denuncias por violencia familiar sean atendidas de manera urgente, se decretó a fines del mes de noviembre del año 2015 la Ley 30364: “Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, teniendo por objeto la prevención, eliminación y sanción de la violencia en cualquiera de sus formas hacia las mujeres e integrantes de la familia, sea ocasionada en lugares públicos o privados; asimismo, se estableció plazos para el trámite de las denuncias de violencia en los Juzgados de Familia, señalándose el (Decreto Legislativo 1386, 2018), artículo 16, cuando la violencia tiene un riesgo leve o moderado; Juzgado de Familia dentro de 48 horas, evalúa y otorga medidas para la protección de la víctima conforme a sus necesidades; asimismo, si el riesgo es severo se dicta en 24 horas las medidas correspondientes a favor de la víctima, en los demás casos que no se haya determinado el riesgo de la víctima, el Juzgado evalúa y resuelve en un tiempo máximo de 72 horas.

Por su parte, INEI (2019), reportó denuncias por violencia que se efectuaron en el año 2017 el cual alcanza a 187,270; asimismo, en el año 2018 se obtuvo incremento de denuncias ascendentes a 222,376 y en lo que va del año 2019 de enero a mayo se tiene una cifra de 117,493, pudiéndose advertir que las denuncias por violencia familiar van incrementándose de manera considerable.

Conforme a lo señalado, y ante la creciente cantidad de denuncias efectuadas por violencia familiar, nos preguntarnos: ¿Cómo los órganos judiciales, a nivel nacional encargados de ver este tema de violencia familiar, están atendiendo las denuncias que ingresan de manera diaria a su ámbito competente?; ¿Las denuncias de violencia están siendo atendidas por los operadores de justicia dentro de plazos señalados por la norma?; ¿La atención que se les da a las denuncias por

parte de los operadores de justicia es eficaz para disminuir la violencia familiar?; estas son algunas de las preguntas que nacen como consecuencia del incremento de denuncias de violencia que se tiene en el país.

Luego de tener una visión general respecto a la violencia y la atención que deben brindar el personal que labora en los juzgados, me enmarcare al departamento de Madre de Dios y específicamente a la provincia de Tambopata, en donde existe dos Juzgados de Familia, los cuáles se encargan de atender todos los casos correspondientes al ámbito familiar de la provincia, esto es, en materia penal, civil y tutelar, en el presente caso el tema de violencia familiar se encuentra delimitado como materia tutelar.

En la provincia de Tambopata en el año 2018 se han reportado 2,200 denuncias de violencia familiar ingresadas a los Juzgados de Familia en comparación al año 2017 que se reportó 1,508 denuncias, según informe recogido por los mismos Juzgados, advirtiéndose el incremento que se ha tenido de un año a otro.

Por otro lado, el personal asignado al Primer y Segundo Juzgado de Familia es de cinco personas en cada juzgado compuesta por: un Juez, dos secretarios judiciales, un técnico judicial o asistente judicial y un auxiliar judicial, haciendo un total de diez (10) personas que se encargan de atender todas las denuncias de violencia familiar y las demás materias de índole familiar que ingresan de manera diaria a los referidos juzgados, por lo cual, vale preguntarse ¿será suficiente diez personas para atender las denuncias por violencia familiar y las demás materias de índole familiar que ingresan a diario a estos juzgados y dar una atención de calidad?; ¿el personal de los dos Juzgados de familia cumplen con atender dentro del plazo señalado por la norma, las denuncias que ingresan por violencia?; ¿por qué los Juzgados de Familia no atienden dentro del plazo correspondientes las denuncias de violencia familiar?; ¿los operadores de justicia se encontraran capacitados para atender denuncias de agresiones familiar?; ¿se sentirán satisfechos los usuarios agraviados con la atención que se les brinda a sus denuncias en los Juzgados de Familia?; estas y otras preguntas son las que se pueden hacer respecto a la problemática que se tiene sobre la atención que brinda el personal que labora en los Juzgados de Familia de la jurisdicción de Tambopata;

en donde la víctima de agresiones son los usuarios, quienes esperan que se le dé la atención respectiva y se cumpla con el plazo establecido en la ley, puesto que corre peligro su integridad física y psicológica si no se los atiende a tiempo.

En ese escenario, la investigación que se está desarrollando plantea como interrogante: ¿cuáles son las causas que dificultan la atención de denuncias de Violencia Familiar por los Operadores de Justicia del Juzgado de Familia, distrito de Tambopata, años 2019 – 2020?, la cual se respalda en las siguientes preguntas específicas: ¿cómo es la atención que se brinda en el Juzgado de Familia?; ¿cómo es el proceso de trámite de las denuncias de violencia familiar?; ¿cómo se lleva a cabo las capacitaciones del personal de Juzgado de Familia?.

La justificación de la investigación se basó en una justificación legal, sustentada en cómo se debe atender las denuncias por violencia familiar y el plazo en que estas denuncias serán atendidas por los operadores de justicia de acuerdo a Ley 30364, Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Su justificación práctica, porque ayudará a implementar soluciones a posibles problemas de atención que existen dentro del Juzgado de Familia, por ello, a través de estos conocimientos que se obtenga de la investigación, se mejorará la atención a los denunciados de violencia para hacerles justicia.

La justificación social, tiene relevancia social porque la violencia familiar afecta a toda una población, y al no ser atendidas de manera inmediata por los operadores de justicia perjudica su situación, por lo cual, esta investigación busca ayudar a mejorar la labor jurisdiccional del Juzgado de Familia de Tambopata.

Siguiendo la línea de investigación, se propuso como objetivo general: Conocer las causas que dificultan la atención de denuncias sobre violencia familiar por operadores de justicia del Juzgado de Familia, distrito de Tambopata, años 2019 – 2020. Para conseguirlo, se formularon los siguientes objetivos específicos: i) Describir la atención que brindan los Juzgados de Familia; ii) Revisar el proceso de trámite de las denuncias de violencia familiar; iii) Conocer como son las capacitaciones del personal del Juzgado de Familia.

Habiendo planteado el problema en la presente investigación se indagó otras investigaciones que pudieran tener la misma línea de categoría en investigación y que sirva como antecedentes para la presente investigación, en donde se obtuvo:

A nivel internacional, se debe señalar a Moreir et al (2020), en su investigación sobre Análisis de los protocolos de atención sobre violencia de género y su perspectiva en el Ecuador. La investigación tiene como objetivo analizar normas y protocolos para la mejor atención de los casos que se presenten por violencia en Ecuador, asimismo, se desarrolló en el marco del proyecto Análisis de los servicios de atención psicológica a víctimas y agresores de violencia de género con medida judicial de tratamiento psicológico en la ciudad de Guayaquil; también refiere que la problemática de la violencia es social, pues afecta al mundo entero, en donde se disputa el poder por dominar el uno al otro. Por lo cual, se buscan investigaciones y creaciones de políticas y protocolos para que guíen la actuación de los operadores de servicio. Se utilizó la metodología cualitativa, alcance descriptivo, técnica de análisis documental y análisis del contenido de las categorías: enfoque de protocolo, paradigma teórico desde la psicología, declaratoria de modelo de atención psicoterapéutico, procedimiento para la atención de las víctimas y agresor, instrumento de valoración psicológica. Como resultado se obtuvo enfoques teóricos basados en géneros, derechos, por ciclo de vida, modelo ecológico, multidisciplinario y equidad social, se destacó además que el protocolo de actuación del Ministerio de Educación del Ecuador considera a la víctima, agresor y observador como parte de la intervención, revelando que solo un protocolo establece atención psicológica y restaurativa para los agresores, los demás protocolos restantes centralizan su atención a la víctima. Conforme a lo señalado, la referida investigación me ayuda a ver como a nivel internacional también la violencia de género ha venido desarrollándose, y que hay un protocolo de atención restaurativa para los agresores.

Por su parte, Losada & Marmo (2020), en su trabajo de investigación el cuidado de quienes cuidan: Miembros de equipos de atención de violencia familiar; su objetivo es analizar las variables psicológicas que se dan en el ejercicio profesional, es decir, en miembros del equipo que atiende a víctimas de violencia, asimismo se desarrolla el concepto de Síndrome de Burnout, traumatización vicaria

y/o experiencias de violencia en los mismos cuidadores que cuidan. El método que utilizó fue la revisión sistemática y el análisis de estudios científicos de la actualidad. Concluyó señalando que deben buscarse y aplicarse estrategias para la atención en términos cuantitativos como cualitativos, y estos deben ser propuestos por las instituciones y sociedad. Asimismo, indicó que los profesionales al tener un contacto directo con los usuarios y escuchar cada situación, puede afectar a los trabajadores, el cual va traer como consecuencia el estrés en el profesional que atendió tal caso. Terminó planteando propuesta para el cuidado de la salud a fin de prevenir desintegración en el equipo. Esta investigación da más luces a la problemática de mi investigación, por cuanto no solo está enfocando a la violencia familiar, sino también a las consecuencias que puede tener el profesional que atiende estos casos y las consecuencias que trae el estar en contacto con los usuarios, permitiéndome tener una visión más amplia en mi investigación.

Ruiz & Pastor (2020), en su artículo Medidas de contención de la violencia de género durante la pandemia de COVID-19, menciona que los tiempos que vivimos de crisis, emergencias y disturbios están relacionados también al alza de casos por violencia interpersonal y hacia las mujeres. Por lo cual, ante la declaración de estado de emergencia y confinamiento se tomaron medidas para aminorar los actos de violencia género, siendo estas medidas desarrolladas en un Plan de Contingencia por la situación alarmante de la pandemia. Concluyendo que a falta de medidas económicas ante el escenario de incertidumbre económico que se vive, no será posible que la violencia se prevenga en su totalidad, pues las personas están sin trabajo y la inestabilidad laboral crece, lo que conlleva a generar desesperación y sobrecarga, los cuales generan como iniciativa la violencia. Este artículo me ayuda, a ver las medidas de atención que el gobierno de España ha tomado respecto a la creciente demanda de casos por violencia de género cuando vivimos tiempos de pandemia y que, asimismo, es difícil prevenir la violencia ante la crisis económica que se vive, lo cual me hace comprender que el aumento de denuncias por violencia hace que la atención rápida y oportuna se torne más dificultosa.

Asimismo, Cerezo (2019), esta investigación tiene por título: Gestión administrativa de atención en la unidad judicial Multicompetente Vices–Ecuador,

2018. Su objetivo era determinar si entre gestión administrativa y atención al usuario de buena calidad habría alguna relación. Tuvo un método cuantitativo y de tipo correlacional; su diseño estuvo enmarcado a lo descriptivo correlacional; asimismo, la muestra fueron 50 trabajadores. En la recolección de datos el autor usó el cuestionario con el fin de que presten su opinión sobre el tema de la gestión administrativa, y también den su punto de vista sobre calidad en la atención, los cuales aplicaron a los trabajadores de la referida institución, siendo a su vez validados. Asimismo, utilizó pruebas estadísticas Rho de Spearman, permitiéndole analizar la información que obtendría y determino relación entre variables llegando a comprobarse la hipótesis planteada. Concluyó señalando que existe relación entre lo que es controlar con buena atención brindada al usuario en la unidad judicial multicompetente de Vinces en el país de Ecuador, correspondiente al año 2018, en donde se comprueba que la relación del coeficiente Rho Spearman tiene un alto indicador de relación directa, así como también significativa a un nivel de 0.01, por lo cual teniendo en cuenta los resultados que se obtuvo se pudo desprender que mientras se controla más, la calidad que se brinda al usuario es mucho mejor en la unidad judicial competente de Vinces en Ecuador.

En torno a los antecedentes nacionales De la Quintana & Pareja (2017), en su tesis denominada Medidas de protección que otorga el Primer Juzgado de Familia frente a las víctimas de violencia familiar en la ciudad del Cusco periodo 2016; utilizó un enfoque mixto, su nivel de explicación fue descriptiva explicativa, con un diseño de investigación no experimental, permitiéndole interpretar mejor la teoría con la realidad con respecto al Juzgado de Familia de Cusco; asimismo utilizó estadística básica. Concluye que en la teoría la nueva ley de violencia familiar resulta favorable implementarla, sin embargo, la realidad demuestra que más allá de lo legislado no se da, pues las víctimas por violencia resultan regresando con su agresor. Asimismo, señaló que la policía dentro del marco de la ley le corresponde tener un sistema de mapeo geo referencial, el cual permitirá monitorear a los usuarios de violencia, que han obtenido medidas de protección.

Asimismo, Asseo N. (2018), en su investigación: Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de la víctima de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo 2017. Dentro de sus objetivos se tiene determinar

si existe alguna relación sobre la buena atención, asimismo la satisfacción de las personas agredidas por violencia que nivel tendrían al interponer su denuncia en la referida Comisaria, correspondiente al año 2017. Asimismo, no experimental fue el tipo de estudio que realizó, tuvo como diseño descriptivo y correlacional de corte transversal; en donde 50 víctima femeninas agredidas por violencia participaron destacando la edad de 18-59 años. El cuestionario de satisfacción fue el instrumento usado por la investigadora, donde se efectuó recolección de datos de cada variable. Como resultado tuvo lo siguiente: la calidad de atención fue vista con un porcentaje mayor, sin embargo, la capacidad de respuesta en 70%, los aspectos tangibles en 54%, la empatía en 58%. Por lo que tanto, la satisfacción, así como las dimensiones obtuvieron porcentajes altos en los niveles medio: para la medida general en un 88% y las expectativas en un porcentaje de 82 por ciento y niveles alto en la confianza un porcentaje de 58%. Cabe señalar que esta investigación me ayuda a aclarar la metodología de investigación que voy a aplicar en mi trabajo de investigación.

Por su parte, Vásquez S. (2018), en su tesis Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018, planteo su objetivo en determinar la calidad que se tiene de la atención que reciben los usuarios del módulo de familia. Realizo un estudio tipo básica, utilizo un método analítico – deductivo. Su enfoque fue cualitativo con un nivel descriptivo, no experimental, descriptivo simple fue su diseño. Su muestra de tipo probalístico, escogiéndose a 120 usuarios. La investigadora utilizó encuesta para la recolección de datos. Concluyo que el usuario tiene una baja percepción de la calidad en la atención que efectúa el Módulo de Familia de Lima Norte, por lo cual un 55.6% se encuentran medianamente satisfechos y el 56.6% están insatisfechos con la fiabilidad del referido módulo, asimismo, el 80.6% de usuarios están insatisfechos con la capacidad de respuesta que obtienen del Juzgado; también el 52.5% se sienten descontento con la calidad de seguridad, otro 70% insatisfecho con la calidad de empatía con que se los trata. Debe señalarse también que los usuarios también están insatisfechos con atención que reciben del Juzgado, el 60% está insatisfecho porque la institución no muestra interés por solucionar los problemas de sus usuarios; el 80.8% está insatisfecho porque la institución no otorga igualdad de

oportunidades a todos sus usuarios. Así también están insatisfechos los usuarios porque no se brinda un servicio personalizado y porque los colaboradores no cumplen las normas y no son comprensivos con las necesidades. Debo señalar que esta investigación tiene un alcance muy importante a mi trabajo de investigación, puesto que la percepción aquí se evidencia a través de como el usuario califica a los colaboradores de justicia respecto a la calidad de atención, mientras que en mi investigación se trata de dar una respuesta al porque el servidor judicial presenta dificultades al atender al usuario, por tal motivo existiría un complemento en el mismo, el cual ayuda a tener una visión más completa del problema a investigar.

De igual manera Guerrero B. & Longa H. (2018), en su tesis los operadores de justicia y la disminución de la violencia contra la mujer en Chumuch, Celendín, Cajamarca, el cual determinó como objetivos el nivel de relación que existe entre el personal jurisdiccional con disminución de agresiones sobre violencia contra la mujer en Chumun, entre 18 - 60 años, se consideró una muestra de 90 mujeres. Se usó el método de diseño descriptivo correlacional. Concluyéndose que los operadores de justicia en Chumuch, Celendín en el ejercicio de sus funciones muestran dificultades serias generando el descontento de la población, respecto a una intervención inmediata - oportuno el 91,11% lo percibe en el nivel bajo, en lo que respecta a la imparcialidad e independencia el 93,34% se pronuncia. Por lo tanto, la violencia en agravio de las féminas en Chumuch, tiende a incrementarse, porque los operadores de justicia no le dan la debida importancia por falta de capacitación y carencia de sensibilidad al brindar el servicio o la atención a las víctimas. Esta investigación utiliza un contexto muy similar al mío, lo que me permite darle un mejor enfoque y ampliar la teoría a mi investigación.

Finalmente se señala a Vergara & Walter (2020), en su investigación que tiene por título Barreras que limitan el acceso a la justicia, en las mujeres pobres, víctimas de violencia familiar en el distrito de Namora, se enmarca en el ámbito socio jurídico, pues analiza el cumplimiento efectivo de la ley en los hechos. Su objetivo es conocer las principales barreras que impiden a las mujeres que son agredidas por violencia familiar tener justicia. El estudio tuvo su inicio con la indagación de la actuación de los efectivos policiales de la Comisaria PNP Namora, quienes no cumplen con los procedimientos que establece la Ley 30364, para

atender denuncias sobre violencia familiar al momento que agraviadas de violencia interponen la denuncia en dicha sede policial; asimismo se analiza el problema del acceso al sistema de justicia, la violencia y la mala atención que tienen las mujeres, situándolas en un contexto de desigualdad, impidiendo que puedan acceder a una tutela efectiva de sus derechos, debiéndose tomar en cuenta esta realidad social, para dar una respuesta que va a orientarse a la implementación y mejoramiento de la actuación de la PNP en el distrito de Namora, y de esta manera se garantizará a las mujeres violentadas el respeto sus derechos, a que se le haga justicia, y de esa manera tendrá solución sus conflictos, bajo el respaldo del Estado. Esta investigación me ayuda a ver que no solo hay dificultades en la atención de las denuncias a nivel del Juzgado de Familia, sino que también se da dentro de la Policía Nacional del Perú, la cual también tiene dificultades como el retraso en la atención inmediata respecto a las denuncias que efectúan las víctimas de violencia familiar.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se desarrolla las teorías que se encuentran relacionadas con el tema de mi investigación:

Dificultad en la Atención, la Real Academia Española (2019), señala que, dificultad viene del término latín *difficultas*, que significa inconveniente, oposición o contrariedad, el cual impide conseguir, ejecutar o entender algo. Otros diccionarios definen a la dificultad como el obstáculo que se tiene para conseguir algo, contrariedad, situación problemática.

Conforme a lo antes señalado, se puede definir a la dificultad, como aquel problema o aprieto que va a surgir cuando una persona intenta alcanzar o lograr algo; en ese entender, se puede concluir que las dificultades son los inconvenientes o barreras que se presentan cuando se intenta conseguir o llegar a una determinada meta u objetivo.

Habiendo definido que es la dificultad, ahora procederé con la definición de lo que se entiende por atención, para lo cual los siguientes autores los definen de la siguiente manera:

Para Keller (2006) citado por Alpizar D. & Hernández J. (2015), la atención es el servicio que las empresas de servicio o los que comercializan productos, entre otros, prestan a sus clientes, cuando estos requieran alguna información adicional o realicen reclamos por el producto o servicio que se les brindó.

Según la definición de Ariza R. & Ariza R. (2015), la atención al cliente estaría enfocada a aquellas actuaciones en donde la empresa va a negociar con sus clientes actuales o potenciales, ya sea antes de realizar compra de un determinado producto o después de ello, con la finalidad de poder lograr en su cliente la satisfacción por el servicio brindado.

De lo indicado por López P. (2013) se puede extraer que quien valora la calidad de atención, es el cliente que lo recibe; por lo cual el servicio que se presta al cliente siempre tiene que dirigirse a lograr la satisfacción de éste, y esta satisfacción a su vez debe ser de calidad, cantidad, precio y además tiempo. Por ello, siempre la empresa está orientada a las exigencias del cliente y ello requerirá

que la empresa tenga mejores alternativas para el servicio que brinda. Asimismo, el trato debe ser personalizado, para que los usuarios se sientan especiales. También la política de atención debe de ser de calidad y todas las personas de la empresa deben de estar comprometidas a brindar una buena atención.

De lo anterior, se puede concluir que la atención es el servicio oportuno y de calidad que una empresa, institución o persona brinda al usuario o cliente respecto a un pedido determinado que éste hace, debiendo ser dicha atención satisfactoria en todos los aspectos para el usuario que lo recibe.

Ahora bien, después de haber definido a la dificultad y a la atención, uniré a estos dos términos señalando que, la dificultad en la atención, es aquel inconveniente, barrera u obstáculo que se presenta al realizarse una atención, lo cual genera insatisfacción en el usuario, molestia, enfado, entre otros aspectos, por tornarse la atención en lenta, inoportuna e insatisfactoria para el usuario, ello, por dificultades que se presenta en quienes brinda el servicio. En ese contexto y con el fin de ahondar un poco más, en la insatisfacción que tienen los usuarios por las dificultades que se presentan en la atención de un determinado servicio, se cita algunos autores que explican dichos aspectos:

Para Belén C. & José M. (2001), quien cita la teoría de la atribución de Weiner (1985), en donde indica que se ha realizado un esquema dinámico en donde se evalúa las reacciones de los usuarios respecto a la demora del servicio que solicita. Por lo general, la lógica subyacente defiende que el consumidor trata de atribuir la demora a una variedad de razones o circunstancias, las cuales los clasifica en dos formas dinámicas de entender como es el estudio, control y estabilidad. La primera reflejaría que la empresa sería la responsable del control y si por el contrario no lo hace, entonces habría un control nulo, y esto influiría en el retardo, por lo cual, también se debe tener en cuenta las acciones que se tiene que tener frente a esta situación. Asimismo, estabilidad es aquel tiempo que va a permanecer, atribuyéndose a la causa percibida de la demora.

Por su parte, Weiner (2000) propone distinguir el enfado como una emoción de reacción el cual es fundamental y determinante en la conducta social. Referente a las diferentes consideraciones antes mencionadas, puede reconocer el poco

interés por las investigaciones empíricas por estos conceptos, encofrado en insatisfacción, en el contexto de la secuencia atribución – afecto – conducta, enfocándose en analizar la relación entre cinco elementos, pretendiendo reconocer el estado emocional de los usuarios ante la atención de un servicio y el nivel de satisfacción ante la demora, donde se justificó una serie de hipótesis.

Así se tiene a la Teoría de la atribución: atribución de control

Lo real: controlarse – enfadarse vs atribución de control es la insatisfacción, donde se pospone: La atribución de control de las causas tendrá un impacto mayor sobre el enfado, que sobre la satisfacción.

- i) Atribución del control estado-queja, se asume que: Los usuarios se van a quejar cuando se enfaden con la institución o empresa.
- ii) Atribución de control enfado vs recompra, se tiene que: El enfado tiene un papel conciliador en las reacciones del usuario antes de que el servicio se retrase, de forma que las atribuciones de control influyen en el estado de ánimo.

Por su parte la Teoría de la atribución: atribución de estabilidad

Atribución de estabilidad –insatisfacción, se propone: El cliente experimenta mucha más insatisfacción cuando percibe la ley de estabilidad y la causa del retraso.

Es importante también hacer mención a la duración de la espera, para ello, Pruyn Smidts (1998), opinan que es un importante factor el tiempo de espera, el cual afecta la valoración del paciente en la espera que realiza. Estos autores también distinguen entre tiempo real y objetivo de espera y el percibido o subjetivo de espera, en donde surge la reacción de clientes ante la espera, quedando afectados por tiempo esperado. Asimismo, también se presentan implicancias en el tiempo percibido el cual puede tener reacciones afectivas como es el enfado: Tiempo percibido de espera – enfado: el estar esperando se percibe el tiempo en que se retrasa una atención y eso provoca el enfado en los usuarios.

Importancia cuando el servicio tiene un resultado exitoso.

La puntualidad es muy importante para poder tener éxito en el resultado del servicio (Folkes et al., 1987), la relación indicada seguidamente abarca la puntualidad en

primer lugar y conforme a ello hay dos modelos y son los siguientes: a) Importancia de la puntualidad – enfado, en donde se plantea: para el consumidor o usuario la puntualidad siempre es lo primero y por ello ante algún retraso le provocara enfado; y b) Importancia de la puntualidad - insatisfacción, en donde se sugiere: si para el consumidor la importancia de la puntualidad va en un nivel primario, entonces su insatisfacción será mayor ante los eventos del retraso.

Ahora bien, es importante también señalar al Enfado, pues el consumidor tendrá una reacción de malestar ante el fracaso del servidor, quien no cumplió con satisfacer sus necesidades a tiempo (Taylor, 1994), esta dimensión fue examinada por la literatura del retraso en el servicio que estará relacionado con la insatisfacción que tienen las personas y ello acarrea la queja, para lo cual se señala cuatro situaciones:

Enfado – insatisfacción, propone: Si el enfado es mayor por la espera, entonces la insatisfacción por el servicio también es elevada.

Enfado – queja, se asume: Si los consumidores se sienten enfadados con la empresa entonces van a querer quejarse más.

Enfado – queja, se propone: La relación enfado – queja no está del todo mediatizada por los juicios de satisfacción.

Enfado – recompensa, propone: Cuando el enfado se da por un retraso en un determinado servicio, esto influye a que el usuario ya no realice alguna compra.

Siguiendo esa línea, es preciso hacer mención a la Insatisfacción, es decir aquella reacción que tiene el usuario ante el mal servicio, asimismo se produce este sentimiento cuando ve que el desempeño percibido del producto no alcanza sus expectativas esperadas.

En la evaluación del retraso respecto del servicio, se distingue la relación siguiente: Insatisfacción – compra, propone: Como consecuencia inmediata de insatisfacción del usuario, sería que éste ya no le va hacer leal.

Características de la atención, (Malpartida Vidal, 2017) señala que, dentro de las características más importantes de atención, se debe tener en cuenta lo siguiente:

El trabajo debe ser de primera, con un espíritu de servicio a la atención, con cortesía y con ganas de atender.

El trabajador debe ser asequible, y estar atento a cualquier necesidad que presente el usuario.

La atención debe ser a su tiempo y no al tiempo que dispone el trabajador, por lo cual se debe atender con rapidez.

El empleador debe proponer estrategias que permitan llegar a las metas trazadas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Es importante señalar además cual es la percepción del usuario respecto a la demora en la atención, para ello, dependiendo la atención que se le brinde al usuario en cualquier instancia ya sea pública o privada, éste hará saber tarde o temprano su malestar por una mala atención o la satisfacción sobre la atención que se brindó de un determinado servicio. Entonces la percepción que tendrá el usuario de la atención está vinculado con la satisfacción que pueda obtener, para lo cual hay dos elementos importantes que se debe de tener en cuenta: la Expectativa, es decir lo que el usuario espera obtener de la atención que se le brinde, Rendimiento percibido (desempeño que el usuario considera haber obtenido) y Niveles de Satisfacción (juicio de valor final luego de asociar los parámetros anteriores: Insatisfacción (Expectativas sobre pasan al rendimiento percibido; asociada a una “mala atención por la demora”).

Ahora bien, para que el usuario tenga una buena percepción de la atención que se le brinda, es necesario que por lo menos exista una intención por parte de la otra persona de querer realizar una acción determinada, la cual provocará un resultado que pueda valorarse como positivo o no. El usuario se sentirá insatisfecho cuando el desempeño percibido de su pedido no alcanza las expectativas que éste esperaba, más aún cuando su pedido o denuncia interpuesta de violencia no ha sido atendida a tiempo, el cual ha demorado mucho y no alcanzo el fin que se tenía,

creando esta figura una mala percepción en el usuario respecto a la institución y a las personas que laboran en ella, pues no se atendió a tiempo su denuncia y pese a que debió ser atendido de manera urgente, el mismo tuvo una demora en la atención generando insatisfacción y graves consecuencias en el usuario.

Por otro lado, es importante tener una percepción de lo que es la Violencia Familiar, para ello, se cita a algunos autores que definen a la violencia de la siguiente manera:

Mayor, W. & Salazar P. (2019), señalan que la violencia se considera como una forma de ejercicio de poder que ejerce una persona sobre otra hasta dominarla, asimismo, sería también la opresión o dictadura autoritaria hacia la persona débil (víctima), la cual a vez adoptara una posición de sometimiento hacia su agresor. La violencia familiar cualquiera sea las formas acaece en un problema de salud pública y social, pues involucra a los países en general, y a pesar que no es una enfermedad propiamente dicha, donde el elemento etiológico-biológico desempeña como regla un papel fundamental; asimismo, en el aspecto social resulta un problema de salud y un importante factor de riesgo psicosocial, por la magnitud del daño que causa, lo que puede conllevar a la invalidez y muerte, las cuales tienen diversas consecuencias en los planos social, psicológico y biológico. (p. 97).

Por su parte, López & Lozano (2017) “consideran que la violencia es todo acto de agresión física o psicológica, como golpes o gritos, insultos y humillaciones, respectivamente que comete una persona contra otra (s)” (p. 5).

De lo se señalado, se puede concluir que la violencia familiar tiene muchas manifestaciones pues ellas pueden ser físicas, psicológicas, sexuales o patrimoniales, las cuales se dan dentro del ámbito de la familia no importando clase social, edad o sexo.

Para Espinoza (2016), citado por (Llantoy Morales, 2018), afirma que la violencia familiar para ser considerada como tal exige que este fenómeno o hecho ocurra ya sea al interior del hogar o en otro lugar pero que involucre a dos o más personas que son parte de la familia, en ese sentido, se precisa que la violencia

familiar o como otros autores la denominan violencia doméstica, necesariamente involucra a personas vinculadas por lazos sanguíneos. (p.19).

Para que la violencia familiar se configure, se tiene que dar una de las características de maltrato físico, psicológico o moral, y en el caso de la agresión física convergen dos tipos de roles o actitudes, siendo el primero el rol activo, es decir, quien agrede físicamente, es quien tiene mayor poder sobre los demás integrantes del grupo familiar, por ello, siempre trata de imponer su autoridad ya sea mediante la fuerza física o psicológica a fin de que lo obedezcan en todo lo que ordene; el segundo rol, es el pasivo, aquella persona que recibe la agresión a consecuencia de la autoridad del agresor, esta persona pasiva hace todo lo que su agresor le ordena o impone, pues si no cumple con la voluntad imponente, es objeto de agresiones que atentan contra su integridad física y psicológica.

Asimismo, se debe indicar también que la Ley 30364, define a la violencia contra las mujeres, como la acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado.

En esa línea, el artículo 6 de la citada Ley, señala a la violencia como aquella acción o conducta, que pueda causar muerte, daño o algún sufrimiento físico, sexual o psicológico, el cual se produce en una relación de responsabilidad, confianza o poder de parte de un integrante de la familia hacia otro.

Las denuncias por Violencia Familiar se clasifican en cuatro enfoques, siendo los siguientes:

El Enfoque Físico, aquí la violencia puede ser cotidiana o cíclica, la cual es ejercida por la acción de fuerza de una persona hacia otra produciéndole lesiones, quemaduras, golpes, moretones, dislocamientos, heridas de cortes, restricciones en las comidas, así como en las medicinas, estrangulamientos, entre otros, los cuales puede conllevar muchas veces al asesinato.

El objeto de este tipo de violencia, es que el agresor desea conseguir una respuesta sumisa de la otra persona (víctima), siendo que esta última persona vive en constante temor y terror por la acción violenta que se ejerce contra ella.

Enfoque Psicológica o Emocional, aquí la violencia psicológica o también llamada emocional se caracteriza porque en este tipo de agresiones prima lo verbal, como son: la humillación, gritos, amenazas, abandono, falta de tolerancia y coacción teniendo como objetivo crear el temor en la otra persona (víctima), con el fin de que la víctima este sumisa a lo que ordene su agresor. Tiene como consecuencias el desprecio, apatía, pérdida de la esperanza, sentimiento de culpa, inseguridad, angustia y baja autoestima por parte de la víctima.

Las consecuencias más perjudiciales del maltrato psicológico son los cuadros antidepresivos que manifiestan las personas víctimas de este tipo de violencia, pues son obligadas al aislamiento, su autoestima es muy baja y dependiente de su agresor, recuperarse emocionalmente de este cuadro emocional en el que vive es muy complicado y difícil.

Estas personas inmersas en este tipo de violencia en donde reina la humillación y el desprecio a la víctima, muchas veces desencadenan suicidios y asesinatos porque la intensidad de las emociones negativas supera la capacidad de autorregular los sentimientos, lo cual determina que las víctimas tomen estas decisiones de auto eliminarse o eliminar a su agresor.

Enfoque Sexual, el MIMP (2016), señala que este tipo de violencia es la menos denunciada por las víctimas, no obstante, es la que mayores problemas tiene para poder acceder a la justicia. Asimismo, esta agresión sexual puede darse tanto en el ámbito privado como público y en cualquier tiempo, el cual a la vez por su naturaleza puede constituirse en delito de lesa humanidad, cuando es realizado de manera constante contra las mujeres ya sea de una nación o grupo étnico. Este tipo de violencia viene hacer un indicador de la desigualdad entre las personas, produciendo una limitación en los derechos de las mujeres, por ser la naturaleza de las mujeres más débil que los varones.

La (Ley 30364), señala que la violencia sexual está referida a la acción sexual que comete una determinada persona contra otra, en donde no hay consentimiento, ni voluntad por parte de la víctima, la cual además está bajo coacción. Así también en este tipo de violencia sexual no siempre se dan actos de penetración o contacto físico.

Es importante señalar que el reconocimiento de la violencia sexual como una vulneración de derechos humanos ha facilitado que el problema se vea como un asunto de interés público y por ende de competencia del Estado, habiendo sido un paso importante en la superación de esquemas que muchas veces la colocaban solo como un problema privado e individual y que solo le interesaba a la víctima.

Por último, se tiene el Enfoque Económica o Patrimonial, aquí la Ley N° 30364 en su artículo 8, define a la violencia económica o también patrimonial, como aquella acción u omisión dirigida a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona, la cual puede darse de muchas formas como la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de los bienes; pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes valores y derechos patrimoniales; así también, el limitar los recursos económicos que están destinados a satisfacer las necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias, la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

Como se puede advertir este tipo de violencia, genera dependencia y temor lo que contribuye a que el varón, quien es jefe de familia se sienta con derechos sobre la mujer y los hijos, generando desigualdad de género.

En las denuncias de violencia familiar es necesario tener en cuenta el plazo en el que se debe tramitar las denuncias, para ello, es necesario señalar que el plazo indica el momento desde el cual se inicia o finaliza la eficacia de un acto jurídico.

El plazo como modalidad es el evento que va a suceder en el futuro, teniendo como resultado el nacimiento, la exigibilidad o la finalización de los efectos del acto jurídico.

Asimismo, el plazo puede ser determinado por los días, meses o años dentro del cual la persona interesada o Administración de justicia ha fijado para que surtan efectos la actuación jurídica, sustantiva o formal.

El incumplimiento de los plazos constituye vulneración a la garantía superior del debido proceso y a la tutela judicial efectiva de los sujetos procesales y de otros principios fundamentales que se encuentran contemplados en la Constitución.

Ahora bien, el periodo de plazo que concede la ley, en este caso, la Ley 30364 es de 24, 48 y 72 horas respectivamente, para atender una denuncia de violencia familiar que llega al Juzgado de Familia, debiendo realizarse las diligencias respectivas o actos judiciales y otorgar las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar, sin embargo, estos plazos muchas veces se ven frustrados conllevando a la dilatación de la justicia en perjuicio de las víctimas.

En este contexto, se puede advertir que existe un problema jurídico procedimental, siendo el incumplimiento de los plazos procesales el que causa el retraso en la administración de justicia, perjudicando de esta manera los intereses de los usuarios, cuando las denuncias se muestran rezagados sin el despacho oportuno existe la denominada Carga Procesal, siendo esta, la acumulación de expedientes sin ser resueltos en los juzgados, y esto se debe a la inaplicabilidad de los plazos que se encuentran establecidos en las norma correspondientes, lo cual será imputable a los jueces y servidores jurisdiccionales de la función jurisdiccional.

Respecto al Proceso de trámite, las denuncias por violencia doméstica deben de tener un trámite rápido y oportuno, el cual además está enmarcado en tiempo o plazos para su atención, pues así lo señala la Ley 30364 y su Reglamento, en donde se señala que hay dos formas que una denuncia ingrese al Juzgado de Familia siendo las siguientes:

La primera: cuando la denuncia de violencia familiar es remitida por la Comisaria de Familia al Juzgado, ingresa mediante un oficio anexando el informe policial y los documentos que se recogieron con la denuncia.

La segunda: cuando la denuncia es interpuesta de manera directa en el Juzgado de Familia, la cual puede ser escrita o de manera verbal.

Una vez que se tiene la denuncia en el Juzgado ya sea porque lo remitió la Policía Nacional del Perú o porque se interpuso directamente en el Juzgado, se procede a analizar todos los documentos que sustentan la denuncia y en caso

faltare algún documento que es esencial para esclarecer los hechos, el Juez puede solicitarlo en el mismo acto de la audiencia, la cual se lleva a cabo en el plazo de 24 horas de recepcionada las denuncias, cuando se ha calificado como riesgo severo y se emiten medidas de protección que van a favorecer a la víctima de violencia, asimismo, cuando se ha determinado que el riesgo en la víctima es moderado o leve, se emiten medidas de protección dentro del plazo de 48 y 72 horas respectivamente, llamándose a audiencia a las partes implicadas y si estas no concurren igualmente se procede a dictar medidas de protección, ello con el fin de dar una atención oportuna a las víctimas violentadas.

Luego de dictarse medidas de protección a favor de la víctima, el personal jurisdiccional se encarga de las notificaciones a las partes procesales y de la remisión del expediente de violencia familiar a la Fiscalía Especializada en Violencia Familiar de ser el caso.

Con respecto a los Operadores de Justicia, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013), señala “los operadores de justicia son los trabajadores del Estado que intervienen en los sistemas de justicia y desempeñan funciones esenciales para el respeto y garantía de los derechos de protección y debido proceso” (p.6).

Por lo cual, la referida Comisión consideró incluir a la función jurisdiccional a las juezas y jueces, así como a los fiscales, y a los defensores públicos los cuales también están vinculados desde sus respectivos roles a los procesos en donde el Estado realiza funciones con el único fin de garantizar el acceso a la justicia.

En ese contexto, cabe mencionar a la Intervención rápida y oportuna, cuando hay un hecho o amenaza que involucre agresión dentro de la familia, los servidores de jurisdiccionales, deben de actuar de manera oportuna e inmediata, sin dilatar el tiempo por razones de procedimentales, formales o de cualquier otra índole, pues se debe tener presente que lo que está en juego en las denuncias de violencia familiar es la vida del agraviado, por lo cual debe de dictarse las medidas de protección previstas en la norma.

La Razonabilidad y proporcionalidad, el Juez a cargo de cualquier proceso de violencia en agravio de la familia, debe ponderar la proporcionalidad entre la eventual afectación causada y las medidas de protección y de rehabilitación a adoptarse. Por lo cual, deberá valorar todos los medios probatorios que se tenga y hacer un juicio razonable, teniendo en cuenta los hechos y circunstancias que conllevaron a la realización de las agresiones materia de la denuncia, debiendo el Juez emitir pronunciamientos que protejan a la víctima de nuevos actos de violencia similares.

Diligencia responsable, Guerrero Brito & Longa Huamán (2018), refieren que están en la obligación de adecuar sus acciones las autoridades que administran justicia, a fin de que el proceso tenga una dinámica viable, obviando formalismos que obstaculizan su desarrollo y dilatan los trámites, pues lo que se desea es alcanzar un resultado en un corto plazo, sin que ello lesione el debido proceso y quebrante el ordenamiento jurídico.

Por lo cual, el Estado debe adoptar sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Debiendo de interponerse las sanciones que correspondan a las autoridades que incumplan con este mandato.

Se debe precisar también, que la Carga Procesal que se maneja en los juzgados va en aumento día a día, señalando la Ley (2019), que en el año 2018 el Poder Judicial habría tenido una carga procesal de 3'159,446, los cuales 2'593,132 ascenderían a expedientes en trámite, y 566,314 estarían en plazo de impugnación. Asimismo, de 2'593,132 expedientes en trámite, 1'507.204 serían ingresos nuevos; 1'085,928 procederían de carga anterior; datos que fueron obtenidos del Boletín Estadístico Institucional 04-2018, emitido por la Gerencia General del Poder Judicial. Por lo cual, se advertiría que la carga procesal de años anteriores se suma a la carga actual, generando una sobre carga procesal preocupante, trayendo como resultado el tardío en el trámite de las denuncias y por lo tanto el retraso del servicio de justicia.

Por ello, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial ha dispuesto en varias ocasiones la creación de nuevas salas y juzgados con carácter transitorio o

temporal, con el fin de disminuir parcialmente la carga que se tiene en los Juzgados y más aún en los Juzgados de Familia que ven temas sobre agresiones contra la familia.

Cóndor, M. (2017), señala que “la administración de justicia está relacionado con la demora de los procesos, la cual es justificada por las autoridades judiciales con la excesiva carga procesal”. (p. 66).

Los procesos civiles y penales se calcula que se demoran en tramitarse en un promedio aproximado de cuatro años de lo previsto, señalándose que los factores principales serian la morosidad judicial con la alta litigiosidad del Estado, el retraso en la entrega de notificaciones judiciales (demora en envió de las notificaciones y cargos de recepción), también el cambio de jueces, suspensión de juzgados y tribunales, actos dilatorios de abogados, excesiva carga procesal de demandas en que interviene el Estado y también las huelgas del Poder Judicial, hacen que la carga procesal aumente y se retrase la atención a las denuncias.

A lo señalado, se suma la pandemia que hoy en día estamos viviendo, lo cual también es alarmante, pues ante el estado de emergencia decretado y cuarentena se restringió las labores, las cuales actualmente son remotos, es decir, se trabaja desde el domicilio, y se atiende a lo más urgente, lo cual genera que la carga procesal aumente en los juzgado por los ingresos diarios que se presentan, generando así, dificultades en la atención de las denuncias, pues ante más carga procesal también se necesita más personal que ayude a disminuir esta labor ardua que tienen los Juzgados de Familia.

Por último, es necesario también mencionar a las Capacitaciones Laborales, siendo estas capacitaciones una necesidad que debe brindar las instituciones o empresas a sus trabajadores, pues ayudan a mejorar los niveles de servicio que se brindan a los usuarios.

Por su parte, Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca (2016) señalan que la Organización Internacional del Trabajo - OIT define a la capacitación como aquella capacidad efectiva para que se realice una actividad laboral de manera exitosa,

para lo cual se debe capacitar constantemente a fin de ser competentes en cualquier centro laboral. (p. 132).

De acuerdo a ello, las empresas e instituciones deben de capacitar a su personal a fin de poder brindarles los conocimientos necesarios que estos requieran para poder ejercer sus labores con diligencia y competencia distinguiéndose de los demás, siendo que tales competencias resultan de modelo para alinear los conocimientos intelectuales de una organización, la cual a la vez es una estrategia que permite el desarrollo profesional de su personal.

Por lo cual, los programas de capacitación tienen como objetivo principal impartir al trabajador un tipo de entrenamiento con conocimiento para que mejore el desempeño que vienen realizando en sus labores diarias, pues con ello también se mejorara la productividad del trabajo y de esta manera se alcanzara las metas u objetivos trazados.

Los beneficios que trae la Capacitación a la Empresa son:

La rentabilidad de la empresa aumentará.

Las tareas ya no serán supervisadas de manera constante porque se confía en el personal capacitado que se tiene.

Se mejora la imagen de la empresa.

El personal se identificará con la empresa.

Los problemas que se susciten serán resueltos más rápido.

Asimismo, los beneficios que trae la Capacitación a los Empleados son:

Ayuda a mejorar el desempeño de sus labores

Formará líderes y crecerán profesionalmente.

Resolverán más rápidamente los problemas que se presenten en el trabajo, tomando decisiones asertivas.

Disminuyen temores de incompetencia y la autoconfianza aumenta.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Hernández & Mendoza (2018), citado por Páucar Gutiérrez (2019), donde menciona que, “La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deban seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento” (p. 13), en donde se seleccionó el diseño de investigación cualitativa, porque se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto, (Hernandez & Fernandez, 2014).

Asimismo, Ñaupas, Mejía, Novoa Villagómez (2014), citado por Valdivia Pérez (2017), señala que “la investigación cualitativa es interpretativa; se sostiene en una concepción hermenéutica, sus métodos de recolección le permiten acceder a datos para ser observados, descritos e interpretados”. Indican, asimismo, más importante comprender e interpretar el fenómeno social, para lo cual se usa el procedimiento inductivo y concreto, en donde la observación e interpretación estará basada en las experiencias anteriores o cualquier medio de ayuda a la investigación, siendo importante también los juicios de valor y la subjetividad que se tenga (p. 39).

La investigación cualitativa que estoy desarrollando busca analizar cuáles son las causas que produce el retraso en la atención que se brinda en el Juzgado de Familia de Tambopata en relación a las denuncias de violencia familiar. Por ello, en la investigación cualitativa que, como característica de la misma, se tiene la constancia y flexibilidad lo que permitirá profundizar en la investigación a fin de comprender, interpretar, sistematizar y ajustar el estudio de la investigación, sobre las causas que dificultan la atención en las denuncias de violencia familiar.

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Se desarrollará en esta investigación el tipo básica.

Para Ñaupas, Mejía, Novoa Villagómez (2014), citado por Valdivia Pérez

(2014), “la investigación es básica, pura o fundamental; es básica porque está dado por la curiosidad y el gusto de describir nuevos conocimientos y es fundamental porque es necesario para el desarrollo de la ciencia” (p.39).

Según Alvarez R. (2020), la investigación básica “se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de forma sistémica, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta”. (p.2).

Concluyéndose que una investigación básica es de carácter teórico que busca obtener nuevos conocimientos sobre el problema de la investigación a desarrollarse.

### 3.1.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño descriptivo - explicativo, “descriptivo, porque selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas en forma independiente”, (Vasquez R. 2020), como también indica que los estudios explicativos están orientados a responder las causas que conllevan a eventos físicos y sociales.

Asimismo, Hernández S., Fernández C., & Baptista L. (2014), señalan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otro fenómeno que se someta a un análisis. Asimismo señalan que en este diseño se va a medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes de fenómenos a investigar.

Los autores mencionados también señalan que respecto a los estudios explicativos, estos siempre van a ir más allá de la simple descripción de conceptos o fenómenos, pues están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

Respecto lo señalado entienda que debe responder a preguntas que forman parte del problema y las experiencias individuales de los operadores de justicia referentes a las causas que dificultarían la atención de denuncias de

violencia familiar en el Juzgado de Familia.

### 3.2 Categoría y subcategorías

Se tiene categoría de la presente investigación: Dificultad en la atención de denuncias sobre violencia familiar; y como sub categorías: i) atención a denuncias de violencia familiar; ii) carga procesal; y iii) Capacitación.

### 3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio se realizará en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Madre Dios, el cual se encuentra ubicado en el distrito de Tambopata y son los únicos Juzgados que reciben de manera diaria las denuncias de violencia familiar en esta ciudad para su atención respectiva.

Asimismo, tiene como marco temporal los años 2019 y 2020, pues con la Ley 30364 vigente, las denuncias se han incrementado, creando dificultades en la atención oportuna de denuncias por parte de los operadores de justicia.

### 3.4 Participantes

Los participantes o también llamados informantes serán los mismos operadores de justicia que de manera diaria atienden las denuncias de violencia familiar y laboran en los Juzgados de Familia de Tambopata, siendo los profesionales 2 jueces, quienes se encargan de dictar las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar, 4 secretarios judiciales, encargados del trámite de las denuncias de violencia, 2 asistentes judiciales y 2 técnicos judiciales, encargados del diligenciamiento y notificación de las resoluciones judiciales de violencia familiar, siendo que en forma conjunta los referidos profesionales brindan atención a las denuncias de violencia familiar.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rojas C. (2011), señala que “La técnica de investigación viene hacer un procedimiento típico, válido por la práctica, orientado generalmente a obtener y

transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas”. (p. 278).

Ahora bien, en esta investigación la recolección de los datos se va a obtener a través de la técnica que tiene como instrumento la guía de entrevistas.

Para King y Horrocks (2010), citado por Hernández S., Fernández C., & Baptista L. (2014), señala que “la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta, a la cual la define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) o (entrevistados)”. (p.403).

Teniendo en cuenta lo señalado, en las entrevistas a realizarse se usarán preguntas abiertas formuladas para los entrevistados de forma verbal como también a través de medios tecnológicos, en donde se logrará una comunicación y la construcción conjunta de respuestas respecto al tema de investigación. Asimismo, se utilizará la técnica que tiene como instrumento de recolección de datos la ficha de análisis de fuentes documentarias a través de la cual se podrá obtener información documentaria de las diversas fuentes con información importante para la investigación del estudio de casos.

### 3.6 Procedimientos

El procedimiento de recolección de datos será a través de las entrevistas, en donde como instrumento tiene la guía de preguntas de entrevistas, que se desarrollará a través de preguntas abiertas, en donde el resultado de las entrevistas se someterá a un análisis, para desarrollar el presente estudio, del problema se obtuvieron categorías a través de un procedimiento de categorización, en donde, de cada categoría se obtuvo subcategorías respectivamente, tal como se detallara en el siguiente procedimiento: 1. Categoría: Dificultad en la atención de denuncias sobre violencia-familiar; a). Subcategoría: Atención a denuncias de Violencia familiar, b). Subcategoría: Carga procesal, c). Subcategoría: Capacitación.

### 3.7 Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de información que se utilizarán para poder desarrollar la presente investigación serán: la entrevista para la obtención de datos, la revisión de documentos o análisis documental, la preparación, revisión y transcripción de los datos que se obtendrán en la técnica de recolección de datos, análisis de las respuestas y/o información obtenida para la elaboración de las conclusiones.

### 3.8 Aspectos éticos

Para de desarrollar esta investigación, se tendrá cuidado para que no afecten ni sean contrarias a las normas morales, religiosas y jurídicas, como también, se respetaran los derechos de autores, donde se harán las referencias de acuerdo a las normas internacionales de citación. Para el desarrollo de esta investigación se está utilizando la norma internacional de referencias APA.

#### **IV. RESULTADOS**

Tratamiento de Resultados:

Los resultados de la presente investigación muestran las causas de dificultades que hay en la atención de las denuncias de violencia familiar, el cual tuvo como objetivo principal conocer las causas que dificultan la atención de denuncias sobre violencia familiar por los operadores de justicia del Juzgado de Familia, distrito de Tambopata, años 2019 – 2020. Ahora bien, a fin de lograr este objetivo se aplicó el instrumento de la entrevista, en donde a través de preguntas claves a los informantes se obtuvo información de la situación en que se encuentra el Juzgado de Familia, no obstante, se analizaron fuentes teóricas documentales y también se observó la realidad de acuerdo a mi experiencia, triangulándose de esta manera dichas fuentes a fin de dar respuesta a los objetivos específicos siguientes:

##### **i) Describir la atención que brindan los Juzgados de Familia.**

Con el recojo de información obtenida por los informantes a través de la entrevista, estos señalaron que la atención que se brinda actualmente en el Juzgado de Familia es virtual por la pandemia covid -19, asimismo, refirieron que la atención en las denuncias de violencia familiar se han tornado más lentas, que hay retraso en la atención de los escritos, los sistemas electrónico y el internet son pésimos, lo que hace que la atención demore y los usuarios se sientan descontentos con la atención que se les brinda; asimismo, de acuerdo a lo revisado en el marco teórico, la atención al usuario debe ser oportuna, es decir, debe ser de calidad la atención al usuario y contarse con servicios óptimos de internet, con una adecuada conexión, más aún en el contexto en el cual estamos viviendo actualmente por la pandemia y sabiendo que nos encontramos en un mundo globalizado en donde todo se torna rápido, la atención debe ser amable, cordial, eficaz, pensando siempre en el bienestar del usuario; una atención a destiempo genera molestia, enfado, insatisfacción en el usuario, además que ello, hace que el usuario levante quejas en contra de los trabajadores por la demora en la atención de sus pedidos, es por ello, que de acuerdo a mi experiencia lamentablemente tal como se ha podido evidenciar de los entrevistados la atención es tardía, no hay un internet adecuado, se para colgando el sistema a cada rato, prácticamente podría

decir que mientras las necesidades de la población exigen un nuevo paradigma de atención el cual sea oportuno y eficiente en la atención de las denuncias de violencia; pues acordémonos que si no se da un trámite rápido a las denuncias interpuestas, lo que estaría en juego es la vida e integridad de las personas que son violentadas por algún integrante de su entorno familiar, es por ello, que las partes procesales vienen quejándose de la lentitud con el cual que se tramitan sus procesos en los Juzgados de Familia.

**ii) Revisar el proceso de trámite de las denuncias de violencia familiar.**

Por otro lado, es necesario señalar también que, según la teoría indica que los procesos judiciales tienen un plazo de trámite corto, tal es el caso que las denuncias de violencia familiar se deben de tramitar dentro de las 24, 48 o 72 horas de su ingreso, debiendo de dictarse las medidas de protección apropiadas a cada víctima de acuerdo con la gravedad de los hechos suscitados en cada denuncia, asimismo, cabe señalar que lo que busca el legislador a través de la norma decretada, es que se brinde un trámite más célere en las denuncias que interpongan las víctimas objeto de violencia, sin embargo, no se ha previsto con la aplicación de la norma es que ello, está generando mucha carga procesal en los Juzgado de Familia, pues los propios entrevistados han señalado que la carga procesal es excesiva y no se puede cumplir con el plazo establecido en la norma, a pesar de los esfuerzos que hacen por atender las denuncias que ingresan a diario a los Juzgados, además precisan que tampoco se cumple con las fecha de notificación y remisión de los cuadernillos al Ministerio Público, más aún que las denuncias de violencia familiar tienen un plazo corto para su trámite, a ello también se debe sumar el poco personal con el que cuenta los dos Juzgados de Familia de Tambopata, pues para cada Juzgado se tiene asignado cinco personas, un Juez, dos secretarios judiciales con su asistente o auxiliar judicial, quienes son los encargados del trámite de la diversidad de procesos que ingresan a los Juzgados de Familia en materia tutelar, civil y de infracción, pues en el distrito de Tambopata no se cuenta con un Juzgado que sea especializado en violencia familiar, lo cual hace que la carga procesal aumente cada día; por ello, cabe señalar que de acuerdo a la experiencia diaria obtenida, existe en los Juzgados de Familia poco

personal para atender las denuncias de violencia familiar, además que estos procesos por su naturaleza requieren de un tratamiento especial y minucioso, el personal que labora no es suficiente para que atienda la cantidad de expedientes que se tramita a diario y que ingresa al Juzgado, es por ello que, la atención que brindan los operadores de justicia es a destiempo muchas veces, porque el personal que labora no se abastece con la carga procesal que tiene, más aún que los plazos del proceso son cortos y la población en la ciudad también ha crecido, lo cual las autoridades no están tomando en cuenta para aumentar el personal de los Juzgados de Familia.

### **iii) Conocer como son las capacitaciones del personal del Juzgado de Familia.**

Conforme se ha señalado en el marco teórico, una institución con personal capacitado ayuda a mejorar los niveles de servicio que se brindan a los usuarios, asimismo se mejoran el desempeño de las labores de los trabajadores, se resuelven más rápidamente los problemas que se presenten en el trabajo, pues se toman decisiones asertivas y se disminuyen los temores de incompetencia; por su parte los entrevistados han señalado que la capacitación contribuye a que el personal se encuentre mejor preparado y pueda dar una pronta solución a las denuncias y demandas judiciales que presente el denunciante, así también se dé una mejor atención al trámite de los procesos y se emplee un lenguaje sencillo en el tratamiento y procedimiento del proceso judicial, por otro lado, de acuerdo a la experiencia el estar capacitados mejora el trabajo en la atención de los procesos judiciales, además que el trabajador será más eficiente y rápido en sus labores pues los talleres y otras capacitaciones ayudan a despejar dudas en determinados temas relacionados al trabajo que se realiza de manera diaria, sin embargo, la institución no capacita al personal en temas de familia, lo cual retrasa la labor del trabajador. La entidad debe estar comprometida en capacitar a los trabajadores judiciales en temas de familia, a fin de que el personal del Juzgado pueda brindar una atención de calidad. Debe señalarse también que muchas veces el personal que ingresa a laborar a los Juzgados no está capacitado, lo cual crea una desventaja en el desempeño de sus funciones, implicando ser mal vistos por la sociedad.

Por otro lado, es importante señalar que con la creación de Juzgados especializados en violencia familiar y con su respectivo personal, con el incremento de personal en los juzgados de familia, aliviara de alguna manera la labor ardua que se tiene a diario, asimismo, también es necesario señalar los entrevistados que se dote de una infraestructura adecuada, pues la gran parte del tiempo pasa el operador de justicia en el trabajo.

## **V. DISCUSIÓN**

Después de haber recopilado diferentes fuentes de información tanto teórico cómo a través de los propios informantes que laboran en los Juzgados de Familia de Tambopata, se puede señalar que la violencia familiar o también llamada violencia doméstica o violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, tiene varias denominaciones por distintos países, sin embargo, no deja de ser violencia la cual recae en la familia, ante ello, es importante señalar que muchos autores internacionales y nacionales han conceptualizado a la violencia familiar como aquel acto violento que ejerce una persona contra algún integrante de la familia, el cual puede ser física, psicológica, sexual o económica, ante ello, nace la necesidad de proteger a la familia de estos actos violentos que son ejercidos por algún integrante de la propia familia, para lo cual, las autoridades tanto nacionales como internacionales han decretado una serie de leyes que protegen a la familia de este tipo de actos violentos.

Ahora bien, en la presente investigación lo que se trata de encontrar son las causas que dificultan la atención de las denuncias de violencia por parte de los operadores de justicia del Juzgado de Familia, para ello, dentro de la investigación se ha podido advertir que tanto autores internacionales como nacionales tienen varias percepciones sobre el tema de violencia familiar, no obstante, en lo referente a mi investigación, algunos autores se acercan a mi resultado, pero otros tienen otros alcances.

Dentro de los antecedentes internacionales referidos en la presente investigación se advierte que Moreir et al (2020), sostiene que se busca protocolos

que guíen la actuación de los operadores de justicia y es a través de un solo protocolo que se mejorará la atención psicológica y restaurativa para los agresores, y que hay varios protocolos que centralizan la atención a la víctima. En ese sentido, cabe indicar que de acuerdo a los resultados arrojados en la investigación se evidencia entre otros aspectos, no hay protocolos para la atención de las víctimas y de los agresores, lo que sí existe es una ley proteccionista con plazos cortos que hace que los operadores de justicia de los Juzgados de Familia de Tambopata se vean aturcidos con bastante denuncias sin poder dar la atención debida y oportuna a las víctimas, toda vez que no se puede llegar a brindar la atención necesaria por la cantidad de denuncias que ingresan a diario a los Juzgados de Familia de Tambopata.

Así tenemos también a Losada & Marmo (2020), quien concluye señalando que se debe de buscar y aplicar estrategias para la atención de los usuarios, los cuales deben ser propuestos por las instituciones y por la sociedad; además señaló que los trabajadores que atienden a las víctimas, al tener el contacto con ellas puede generarles estrés, por lo cual, plantea una propuesta para el cuidado de la salud del trabajador, ello con el fin de prevenirse que el trabajador se enferme y con ello la desintegración del equipo de trabajo.

Al respecto es preciso señalar que, en esta investigación se evidenció según los informantes que no hay estrategias para una atención de calidad a la víctima, es más, a la actualidad las atenciones se están realizando virtual por la pandemia del covid – 19, lo que genera demora en la atención al usuario, por otro lado, es también importante mencionar que, como bien dice la autora en mención, la institución debe también preocupar por sus trabajadores, pues depende de cómo se encuentren éstos, influirá para brindar una atención de calidad, por lo cual, vale señalar que la institución debe de preocuparse por los trabajadores, por su salud, abastecer de más personal al Juzgado y dándoles un ambiente de trabajo con el acondicionamiento respectivo a fin de que puedan ejercer sus labores diarias.

Ruiz & Pastor (2020), señala en su investigación que ante la declaración de estado de emergencia en la que nos encontramos se han tomado medidas a fin de

aminorar los actos de violencia de género desarrolladas en un Plan de Contingencia; sin embargo a falta de medidas económicas no es posible que la violencia se prevenga en su totalidad, por cuanto las personas están sin trabajo y crece la inestabilidad laboral, generando desesperación en las personas lo cual desencadena muchas veces actos de violencia.

Lo señalado por la autora es muy cierto, pues la situación en la que actualmente se vive por la pandemia a nivel mundial, ha causado una descompensación económica en todos los países, lo cual ha traído como consecuencia la crisis económica, perjudicando de esta manera los empleos de las personas ante el cierre de diversas empresas, sumándose a ello la violencia en la familia por la falta de dinero muchas veces, causando de esta manera el aumento de denuncias que tienen que atender los Juzgados de Familia; así también, ante la falta de trabajo muchas mujeres, se ven en la necesidad de salir a las calles en busca de trabajo, lo que genera también desconfianza y celos en la pareja (varón), quien a la vez por su condición de hombre y jefe de hogar, se cree con la capacidad de dominar a la pareja (mujer), creándose la figura del “machismo” lo que hace que la mujer sea sometida a su autoridad e impide que ella trabaje o salga en busca de mejoras y al no querer someterse a su autoridad, se genera los actos de violencia los cuales muchas veces se desencadenan en lesiones graves hasta la muerte. Nuestro país no es ajeno a estas agresiones de tipo física, psicológico, sexual y económica, por el contrario se ve un alto índice de crecimiento de denuncias por agresiones en el contexto familiar, por lo cual, el legislador decretó normas para que el trámite de las denuncias de violencia familiar se lleve a cabo más rápido, esto es en 24 horas, sin embargo, lo que el legislador no advirtió es que también se necesita de más personal que atienda a esta sobre carga laboral, puesto que, como bien lo han referido los propios informantes que laboran en el Juzgado de Familia de Tambopata, la cantidad de personal que se tiene en el Juzgado no es suficiente para atender la demanda de ingresos de denuncias que a diario se tiene en los Juzgados, es decir el personal que labora no se abastece para cumplir su rol, por lo que, se entendería que la atención que realizan se hace de manera tardía y apresurada, trayendo como consecuencia que los usuarios se quejen ante la demora del trámite de sus denuncias, asimismo, cabe mencionar también que

muchas veces ante esta situación los operadores judiciales son investigados administrativamente por estos retrasos en el trámite de los procesos judiciales, llegándose muchas veces a ser sancionados por el órgano administrativo de la institución.

El autor Cerezo (2019), en su investigación señala que mientras más se controle al personal, la calidad que se brinda al usuario es mucho mejor en la unidad judicial. Debo señalar que discrepo en cierta manera con el autor, pues no siempre los trabajadores tienen que ser controlados para que realicen una buena atención al usuario, pues cabe señalar que hay muy buenos trabajadores que saben su labor y que a pesar del esfuerzo inhumano como lo han señalado los informantes no pueden manejar la excesiva carga procesal que tiene el Juzgado de Familia de Tambopata, no obstante, existen también trabajadores que como bien lo señala el autor necesitan ser controlados a fin de realizar su labor diaria, otro aspecto sería que por falta de capacitación a los operadores de justicia, estos no realizan bien la atención de las denuncias de violencia familiar que ingresan al juzgado, porque simplemente no saben qué hacer, ante ello, también es importante señalar que no solo depende del trabajador, sino de la gestión de la entidad, es decir, que la entidad debe evaluar al personal antes de designarle un área de trabajo, ello con el fin de evitar demoras innecesarias que afecten el trámite en la atención de los usuarios.

Respecto a las referencias teóricas nacionales se tiene a Quintana & Pareja (2017), quien señala en su investigación que la nueva ley de violencia familiar hay que implementarla, pues la realidad es otra y lo legislado no se da, pues las víctimas por violencia resultan regresando con su agresor.

Lo señalado por el autor es cierto, pues como bien ya se ha indicado anteriormente, no se cumple con los plazos del trámite que establece la ley, por otro lado, de acuerdo a la experiencia, las víctimas de violencia muchas veces regresan con su agresor lo que genera que nuevamente sean objeto de nuevas agresiones y por ende se genera una nueva denuncia que ingresa al Juzgado de Familia de Tambopata para el trámite respectivo, generando de una carga más al operador judicial.

Vásquez S. (2018), concluyó en su investigación que el usuario tiene una baja percepción de la calidad en la atención que efectúa el Módulo de Familia, asimismo, los usuarios están insatisfechos con la atención recibida, pues la institución no muestra interés en solucionar sus conflictos, no cumplen con las normas y no son comprensivos en sus pedidos; asimismo, Guerrero B. & Longa H. (2018), también señala que la violencia en agravio de las mujeres se incrementa porque los operadores de justicia no le dan la debida importancia por falta de capacitación y carencia de sensibilidad al brindar el servicio o la atención de las víctimas. Por su parte, Vergara & Walter (2020), concluye señalando que no cumple con lo establecido en la Ley 30364, respecto a la atención de denuncias de violencia familiar interpuestas por las agraviadas, dándose una mala atención a las mujeres, situándolas en un contexto de desigualdad, impidiendo que accedan a una tutela efectiva de sus derechos.

Como se puede ver en las referidas investigaciones, existen insatisfacción del usuario por la atención de sus denuncias, lo cual es comprensivo y entendible al usuario, pues qué persona quiere que su pedido sea atendido a destiempo, con una mala atención, si esto es así, entonces cabe preguntarse ¿Por qué se da esta mala atención?, ¿a qué se debe?, ¿cuáles son las causas?, entre otras preguntas que nos haríamos, por ello, en esta investigación se trata de encontrar cuáles son esas causas que hacen que la atención no se dé a tiempo, y como lo estamos desarrollando, se puede evidenciar que en el Juzgado de Familia de Tambopata existen varias causas que influyen en ésta incomodidad del usuario, como lo dijeron los informantes, el poco personal en el Juzgado sería una de las causas, la falta de capacitación por parte de la entidad a los trabajadores, la excesiva carga procesal, los plazos cortos que hacen que los trabajadores no puedan cumplir con los plazos establecidos en la norma, la atención se torna lenta por no tener un sistema de internet apropiado lo que facilitaría que el trámite sea más rápido.

Es importante señalar también que, si bien es cierto existe en nuestro país Juzgados especializados en violencia familiar que atienden exclusivamente las denuncias interpuestas por los agraviados sobre actos de violencia familiar, es también necesario indicar que en la Provincia de Tambopata no existe un Juzgado especializado en Violencia Familiar que se encargue de atender solo estos temas,

lo cual, genera una desventaja en la atención en comparación a otros Juzgados a nivel nacional que si cuentan con los mismos, por lo cual, es importante que el Estado y sobre todo el Poder Judicial tenga en cuenta estos aspectos y que la gestión de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios vea por conveniente la necesidad implementar, un buen sistema de internet, capacitación para el personal judicial, aumentar el personal en los juzgados de familia, gestionar un Juzgado especializado en violencia familiar y gestionar una infraestructura adecuada para los trabajadores de la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se puede concluir en lo siguiente:

La falta de personal en el Juzgado de Familia de Tambopata, la falta de capacitación a los operadores de justicia y la falta de gestión de las autoridades del Poder Judicial, son las causas que dificultan a los operadores de justicia brindar una atención de calidad a las denuncias de violencia familiar.

La atención que brinda el Juzgado de Familia es lenta y no cubre la demanda de atenciones que ingresan sobre violencia familiar al Juzgado, pues no se cuenta con sistemas sofisticados de internet, ni con el suficiente personal judicial para que atiendan la cantidad de denuncias que ingresan de manera diaria, motivo por el cual, no cumplen su rol y la atención que realizan es tardía y apresurada, lo que produce descontento, molestia y quejas en los usuarios.

El proceso de trámite de las denuncias de violencia familiar tiene plazos cortos, lo que genera que los operadores de justicia de los Juzgados de Familia no cumplan con el trámite dispuesto en la norma, por la excesiva carga laboral que poseen los Juzgados, además tampoco se cuenta con Juzgados especializados en Violencia Familiar en esta Corte Superior de Justicia que se encargue de ver solo esta materia.

No se realizan suficientes capacitaciones al personal de la Corte de Madre de Dios, y en temas de violencia familiar los trabajadores casi no son capacitados, por lo cual al no incluirse este tipo de capacitaciones al personal hace que se desconozca estos temas y por ende no se brinde una buena atención al trámite de las denuncias de violencia familiar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la entidad gestione un Juzgado especializado en violencia familiar, para la atención exclusiva de las denuncias de violencia familiar, el cuál además debe de incluir su propio personal judicial, esto ayudara a disminuir la carga procesal que tienen actualmente los Juzgado de Familia de Tambopata. Sin perjuicio de ello, también se debe de gestionar más plazas presupuestadas para que se pueda contratar a más personal para que labore en los Juzgados de Familia, además se debe de mejorar el sistema de internet.

Se recomienda que el área de personal de la Corte de Madre de Dios evalúe y seleccione al personal que deba laborar en esa área a efectos de que no se ponga personal que no tenga vocación de servicio en temas de violencia familiar, lo cual ayudara a que el trámite del proceso de las denuncias pueda ser atendidas de manera más célere.

Se recomienda que se elabore un plan de capacitaciones para los operadores de justicia que laboran en los Juzgados de Familia, con la finalidad de que los profesionales adquieran y fortalezcan los conocimientos y lo apliquen en la atención de las denuncias de violencia familiar.

Se recomienda que los operadores de justicia que están en constante contacto con los usuarios reciban terapias psicológicas, a fin de cuidar su salud mental del profesional y puedan ser liberados del estrés que cada caso trae como consecuencia de las atenciones de las denuncias.

## REFERENCIAS

- Alpizar Dominguez, A. J., & Hernandez James, L. (2015). *ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTELARIS MUEBLERÍAS, 2015*. Universidad Autonoma del Estado de México, México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/10818>
- Asseo Narvaez, C. (2018). *Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de la víctima de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo 2017*. Escuela de Posgrado - Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitsteam/handle/UCV/17639/asseo\\_nc,pdff??sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitsteam/handle/UCV/17639/asseo_nc,pdff??sequence=1)
- Belén Casado , A., & José Más, F. (2001). *REACCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE EL RETRASO DE UN SERVICIO* (Primera ed.). (S. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, Ed.) España. Obtenido de <https://web2011.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-2001-12.pdf>
- Cerezo Morales, , J. K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo\\_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2013). *Garantías para la Independencia de las y los Operadores de Justicia. Hacia el fortalecimiento del acceso a la justicia y el Estado de Derecho en las Américas* (Vol. II). Obtenido de <https://www.oas.org/es/cidh/defensores/docs/pdf/operadores-de-justicia-2013.pdf>

- Condor Villalta, M. J. (2017). *La Indebida Aplicación del artículo 16 de la Ley 30364, por los Operadores de Justicia en los Juzgados de Familia de Chiclayo entre noviembre del 2015 a enero del 2017*. Universidad Nacional de Pedro Ruiz Gallo - Escuela de Posgrado, Lambayeque, Perú.
- Congreso de la República. (2015). *Ley 30364 LEY PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR*. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>
- De la Quintana Solís, A. M., & Pareja Ponce de León, G. S. (2017). *Medidas de Protección que otorga el Primer Juzgado de Familia frente a las víctimas de violencia familiar en la ciudad del Cusco, periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1117/3/Almendra\\_Gina\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1117/3/Almendra_Gina_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Guerrero Brito, N. D., & Longa Huamán, R. P. (2018). *Los operadores de justicia y la disminución de la violencia contra la mujer en Chumuch, Celendín, Cajamarca*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27926/guerrero\\_bn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27926/guerrero_bn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de [https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez\\_Fern%C3%A1ndez\\_y\\_Baptista\\_2014\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez_Fern%C3%A1ndez_y_Baptista_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n)
- INEI. (2019). *Peru: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019*. Lima. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf)
- La Ley. (4 de marzo de 2019). *La carga procesal del Poder Judicial es de más de 3 millones de expedientes*. Obtenido de <https://laley.pe/art/7369/la-carga->

procesal-del-poder-judicial-es-de-mas-de-3-millones-de-expedientes#:~:text=La%20carga%20procesal%20ascend%C3%ADa%20a,de%20congesti%C3%B3n%20del%201%2C64.

- Llantoy Morales, K. G. (2018). *Factores de Riesgo y violencia familiar en el Juzgado Mixto de Ayna San Francisco, 2018*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28676>
- López Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. (ITSON, Ed.) *El Buzón de Pacioli*(82). Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- López, G., & Lozano, M. (2017). *La Violencia Familiar: Situación actual y recomendaciones para su prevención en la ciudad de Iquitos, Perú*. Perú. Obtenido de <http://fadvamerica.org/wp-content/uploads/2017/07/La-Violencia-Familiar-en-Iquitos-FADV.pdf>
- Losada, A. V., & Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de equipos de atención de violencia familiar. *Revista psicologica UNEMI*, 4(006), 8-19. Obtenido de <https://www.aacademica.org/analia.veronica.losada/52.pdf>
- Malpartida Vidal, N. G. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba - Ancash-2017*. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida\\_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayor Walton, S., & Salazar Pérez, C. A. (2019). La Violencia Intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gaceta Médica Espirituana*, 86-105. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-96.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2016). *Violencia Basada en Género. Marco Conceptual para las Políticas Públicas y la Acción del Estado* (1 ed.). Lima, Perú. Obtenido de [https://oig.cepal.org/sites/default/files/mimp\\_violencia\\_basada\\_en\\_genero\\_](https://oig.cepal.org/sites/default/files/mimp_violencia_basada_en_genero_)

marco\_conceptual\_para\_las\_politicas\_publicas\_y\_la\_accion\_del\_estado.pdf

- Moreira Ferrín , S. M., Osorio Rodríguez , D. G., Maya Montalván , G., & Viteri Chiriboga, E. A. (2020). Análisis de los protocolos de atención sobre violencia de género y su perspectiva en el Ecuador. *Universidad de Guayaquil*, 41-52. Obtenido de <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/294/522>
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. 6(2), 131-143. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Páucar Gutiérrez , M. E. (2019). *Gestion de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39236/P%C3%A1ucar\\_GME.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39236/P%C3%A1ucar_GME.pdf?sequence=1)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (07 de 03 de 2019). *EFE.com*. (America, Editor, & M. d. 2018, Productor) Recuperado el 15 de 12 de 2019, de Agencia EFE: <https://www.efe.com/efe/america/sociedad/mas-de-200-000-denuncias-por-violencia-familiar-hubo-en-peru-el-2018/20000013-3918766>
- Real Academia Española. (Diciembre de 2019). *Diccionario de la Lengua Española*, 23.3 en línea. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Rojas Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diceno de Técnicas de Investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz Pérez, I., & Pastor Moreno, G. (2020). Medidas de contención de la violencia de género durante la pandemiade COVID-19. *Gaceta Sanitaria*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0213911120300881?token=E9443A3176D9EB5E4985992BBCB45336777F1BAE2909592DC3C927CBE5C605BC7FE3B6BCBF267BCC6D47A0BEB8911763>

- Sardá Prada, A., Jay Cordies, B., & Sánchez Echavarría, Z. M. (2017). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería a adultos mayores fármaco-dependientes. *Revista Cubana de Enfermería*(1), 8-17. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2017/cnf171c.pdf>
- Universidad ESAN. (14 de Julio de 2017). *Impacto de la capacitacion del personal*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion/>
- Valdivia Pérez, F. (2017). *Violencia Familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, 2016*. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6274/Valdivia\\_PF.pdf?sequence=1](repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6274/Valdivia_PF.pdf?sequence=1)
- Vásquez Salís, E. J. (2018). *Calidad de atención percibida por el usuario del módulo de familia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24499>
- Vergara Guzmán, P., & Torrel Jave, W. J. (2020). *Barreras que limitan el acceso a la justicia, en las mujeres pobres, víctimas de violencia familiar en el distrito de Namora*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1314/TESIS%20PERALTA-TORREL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Categorización

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB CATEGORÍAS	DEFINICIÓN DE SUB CATEGORÍAS
Dificultad en la atención de denuncias sobre violencia-familiar.	Inconveniente para atender la carga de trabajo que se recibe, la cual puede ocurrir por diversas causas como por la falta de recursos (personal, equipo, otros) o por ineptitud o negligencia de los encargados de tramitar las denuncias y dictar sentencias. (La Nación, 2003, párr. 04)	Se identificará las causas que dificultan la atención de las denuncias a través de las entrevistas que se realizará a los operadores de justicia del Juzgado.	Atención a denuncias de Violencia familiar	Es un servicio que se brinda a las personas objeto de agresión física, psicológica, sexual o económica, la misma que debe ser atendida por los Juzgados de Familia dentro de las 24 o 72 horas de recibida la denuncia.
			Carga procesal	Es la cantidad de expedientes que tienen los Juzgado como consecuencia del ingreso diario de demandas o denuncias, los cuales se encuentran para resolver. (Universidad ESAN, 2017)
			Capacitación	Consiste en suministrar a los trabajadores, las habilidades necesarias para para que desarrollen su labor de trabajo con eficiencia (La Ley, 2019)

## Anexo 2. Matriz de consistencia

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍAS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS PARA ENTREVISTA
Dificultad en la atención de denuncias sobre violencia familiar	Atención a denuncias de violencia familiar	Conocer las causas que dificultan la atención de denuncias sobre violencia familiar por operadores de justicia del Juzgado de Familia, distrito de Tambopata, años 2019 – 2020.	Describir la atención que brindan los Juzgados de Familia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo es la atención en el Juzgado de Familia de Tambopata?</li> <li>2. ¿Qué opinión le merece la atención de los operadores de justicia brindan a las denuncias de violencia familiar?</li> </ol>
	Carga procesal		Revisar el proceso de trámite de las denuncias de violencia familiar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el trámite de denuncias de violencia familiar acorde al plazo establecido?</li> <li>2. ¿Con cuanto personal cuenta en el Juzgado de Familia para la atención del trámite de las denuncias de violencia familiar, considera usted que es suficiente, por qué?</li> <li>3. ¿Qué opina usted sobre la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan de manera diaria para su atención al Juzgado de Familia.</li> </ol>
	Capacitación		Conocer como son las capacitaciones del personal del Juzgado de Familia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera usted que la capacitación contribuye en la atención de denuncias de violencia familiar, por qué?</li> <li>2. ¿Qué opinión le merece que el personal jurisdiccional de Juzgado de Familia sea capacitado apropiadamente?</li> <li>3. ¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la atención de las denuncias de violencia familiar en el Juzgado de Familia?</li> </ol>

## **Anexo 3. Instrumento de recolección de datos**

### **GUÍA DE ENTREVISTA**

#### **Pregunta 1**

¿Cómo es la atención en el Juzgado de Familia de Tambopata?

#### **Pregunta 2**

¿Qué opinión le merece la atención de los operadores de justicia brindan a las denuncias de violencia familiar?

#### **Pregunta 3**

¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el trámite de denuncias de violencia familiar acorde al plazo establecido?

#### **Pregunta 4**

¿Con cuanto personal cuenta el Juzgado de Familia para la atención del trámite de las denuncias de violencia familiar, considera que es suficiente, por qué?

#### **Pregunta 5**

¿Qué opina usted sobre la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan de manera diaria para su atención al Juzgado de Familia?

#### **Pregunta 6**

¿Considera usted que la capacitación contribuye en la atención de denuncias de violencia familiar, por qué?

#### **Pregunta 7**

¿Qué opinión le merece que el personal jurisdiccional del Juzgado de Familia sea capacitado apropiadamente?

#### **Pregunta 8**

¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la atención de las denuncias de violencia familiar en el Juzgado de Familia?

#### ANEXO 4: Descripción de la codificación de la información:

Transcripción de respuestas/discursos en la entrevista:

##### **Pregunta 1: ¿Cómo es la atención en el Juzgado de Familia de Tambopata?**

Respuestas de E1	Respuestas de E2	Respuestas de E3
<p>Antes de la pandemia, las denuncias se efectuaban la gran parte mediante la Comisaria de Familia, y otra parte ingresan mediante el Centro de Emergencia Mujer. La atención inicia en Mesa de Partes con la recepción de los procesos, luego se distribuye a los Jueces de Familia pero también se distribuye a los secretarios judiciales a fin de que puedan proyectar la emisión de la resolución, bajo la dirección del juez, por otro lado, también después de las modificatorias de la ley, con motivo de la pandemia en forma inmediata se tienen que emitir las resoluciones – autos de medidas de protección, básicamente se ha designado también al personal de mesa de partes para que ayude al llenado de los formatos de las denuncias de violencia, actualmente también con el programa justicia en tu comunidad se han habilitado los números telefónicos para que también se les pueda ayudar a las usuarias hacer sus denuncias verbal.</p>	<p>La atención actualmente en el juzgado de familia es virtual, ello por la pandemia del covid -19 que venimos atravesando, lo cual ha hecho que la atención a los usuarios se torne más lenta, implicando la acumulación de denuncias de violencia familiar y de otras materias procesales, así como la acumulación de escritos presentados por las partes procesales, a ello debo señalar también la falta de un buen sistema electrónico y con un buen internet para que los trabajadores puedan descargar de manera rápida las denuncias y escritos que se presentan de manera diaria por parte de los usuarios, ello con la finalidad de brindar una buena atención a las partes procesales, quienes a la vez vienen quejándose de la lentitud que se tramitan sus procesos en los Juzgados de Familia.</p>	<p>En el Juzgado de Familia, la atención se empieza por mesa de partes del módulo de familia con el ingreso de las diversas denuncias y demandas que presentan los usuarios en diferentes materias, las cuales son tramitadas por el Juzgado, asimismo, a consecuencia de la pandemia que viene atravesando nuestro país por el covid-19, se viene atendiendo también de manera virtual, para ello existe la mesa de partes electrónica, sin embargo, este sistema muchas veces no es tan rápido debido a que no se cuenta con un buen internet a veces la señal no es buena y no todos tienen acceso a esto, los demandantes no saben usar el sistema electrónico para subir sus demandas, lo que hace que demore las descargas de las demandas que las personas han presentado, generando muchas veces incomodidad en los demandantes, por no ser atendidos a tiempo, por otro lado también el personal jurisdiccional atendemos a las partes procesales en la medida que se pueda de forma personal y mediante el teléfono, ello por cuanto la carga procesal ha aumentado en estos últimos años considerablemente.</p>

**Pregunta 2: ¿Qué opinión le merece la atención de los operadores de justicia brindan a las denuncias de violencia familiar?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>Para atender los procesos de violencia familiar deben estar sanos psicológicamente, porque si no tienden inclusivamente a querer revictimizar a la agraviada, en todo caso debe tener mucho carisma el operador judicial, de no ser así, por lo menos ponerle el esmero debido para poder ayudar a la parte agraviada, sobre todo se requiere de personas que sean alegres, puedan ser expresivas y puedan ayudar a la parte afectada; algo importante es que también se trabaja con el equipo multidisciplinario, y se les pide a ellos que también puedan dar charlas para el personal, porque así como el personal recibe las denuncias también se carga mucho con respecto a los problemas de los usuarios, es importante que ellos también tengan terapias, ahora algo básico es la capacitación del personal, a mi punto de vista existen todavía deficiencias algunos malos conceptos, porque piensan la mayor parte del personal que familia es muy fácil, entonces no le brindan el apoyo correspondiente, ósea no dan el número suficiente de personal para la atención del usuario, ya que el personal de secretaria requiere inclusive de más tiempo para atender a la persona afectada, a veces la persona afectada vienen y necesitan conversar con alguien, entonces se requiere de mayor número de secretarios judiciales y mayor número de asistentes en la Corte.</p>	<p>Opino que a pesar del poco personal que cuenta el juzgado de familia, los trabajadores tratamos en lo posible de dar una buena atención al usuario, sin embargo, por la carga procesal con que cuenta el Juzgado y las denuncias y escritos que ingresa a diario, muchas veces nos imposibilita a cumplir con los plazos establecidos en la norma, lo cual hace que la atención se torne a destiempo muchas veces a pesar de nuestros esfuerzos.</p>	<p>Respecto a este tema la atención que se brinda, pese a que nosotros no contamos con suficiente personal en el juzgado, tratamos en lo posible de desarrollar la labor y brindar atención de forma más célere o rápida que se pueda, ello con la finalidad de brindar y otorgar las medidas de protección necesarias para las víctimas de violencia familiar, sin embargo, debo decir y opino también que si contáramos con un Juzgado netamente especializado en violencia familiar se podría brindar una mejor atención que sea oportuna a los justiciables y cumplir con ello, con todo lo que está señalado en la norma en la ley que tenemos especial la 30364.</p>

**Pregunta 3: ¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el trámite de denuncias de violencia familiar acorde al plazo establecido?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>Considero que se trata de todas maneras de cumplir con el plazo establecido, pero las deficiencias que se tenía antes, en el 2019 era respecto a las denuncias que se efectúan ante la comisaria de familia de Tambopata, ya que el personal no cumplía los plazos inclusive había personal que se guardaba las denuncias, entonces ya viene con demasiado retraso a los juzgados de familia, ahora desde la época de la pandemia hay mayor fluidez en cuanto a la atención más aún que hay una modificatoria, eso hace que se pueda dictar las medidas de protección más rápidas, tenemos carencias todavía de personal respecto a los notificadores y asistentes judiciales, el trámite en si como medida de protección se brinda rápido, el problema estaría en la notificación ya que estamos en zona de selva y por otro lado, en la remisión de los cuadernillos al Ministerio Público, con la gran cantidad de denuncias el personal no se abastece para la remisión de los mismos.</p> <p>Dada la carga procesal y el número mínimo de jueces que hay en Tambopata se trata de cumplir con los plazos, pero al menos en la remisión al Ministerio Público no se estaría cumpliendo con las fechas.</p>	<p>Las denuncias de violencia familiar que son interpuestas por los usuarios tienen un plazo corto en su trámite, más aun con la modificatoria de la norma, ahora se deben de tramitar en 24 horas y otorgarse las medidas de protección a la víctima, ante ello opino que el trámite de las denuncias no se están dando dentro del plazo establecido pues a los juzgados de familia muchas veces ingresan las denuncias con uno, dos o más días de su interposición en las comisarías, por lo cual desde allí ya no se estaría cumpliendo con los plazos de la norma, y al tener una carga procesal excesiva en los juzgados de familia se trata de dar prioridad a estos temas pero muchas veces no se puede atender a todas las denuncias que ingresan en forma conjunta en un mismo día.</p>	<p>Como ya había respondido en la pregunta 1 y 2, el juzgado soporta en la actualidad una excesiva carga procesal, y no contamos lamentablemente con personal suficiente, pero pese a ello haciendo esfuerzos de repente inhumanos, se trata de atender de la mejor forma posible las denuncias de violencia familiar que ingresan al juzgado, sin embargo, teniendo en cuenta que la Ley 30364, es una ley que tiene plazos muy cortos para la atención de las denuncias, muchas veces no se puede cumplir con los plazos establecidos, debido al poco personal con el que se cuenta en el Juzgado y somos pocos los que laboramos en este Juzgado.</p>

**Pregunta 4: ¿Con cuanto personal cuenta el Juzgado de Familia para la atención del trámite de las denuncias de violencia familiar, considera que es suficiente, por qué?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>Para empezar tenemos dos juzgados de familia y cada juez tiene a su cargo dos secretarios y ellos a su vez con un auxiliar, ahora básicamente por juzgado habría cinco personas, pero no se abastece a mi punto de vista para ver toda la atención del trámite de las denuncias de violencia familiar, al menos en el año 2019 ocurre que las agraviadas van al despacho y quieren conversar y que se les dé mayor información y eso hace que el secretario inclusive tenga que tener más horas de las debidas en el trabajo, definitivamente no se abastece, se requiere de más jueces y de más personal para cumplir con los plazos que ha dado el legislador.</p>	<p>En los dos Juzgados de Familia de Tambopata se cuenta con diez personas en total, cinco personas para cada Juzgado, esto es un Juez, dos secretarios judiciales con su respectivo asistente o auxiliar judicial; es por ello que considero que no es suficiente el personal con el que cuenta el Juzgado para la cantidad de expedientes que se tiene y que ingresa de manera diaria, por eso es necesario que nuestro Presidente de Corte gestione de manera urgente la creación de un Juzgado especializado en violencia familiar para que de esta manera pueda descongestionar a los juzgados de familia, teniendo en cuenta que no solo tramitamos procesos de violencia familiar sino otras materias como son infracciones y procesos civiles, además de las apelaciones que también son de competencia de los Juzgados de Familia.</p>	<p>El Primer Juzgado de Familia de Tambopata cuenta con dos secretarios, un asistente, un auxiliar y una Juez, el Segundo Juzgado de igual forma, a esto debo decir que no es suficiente, ya que estos Juzgados no solamente conocen procesos de violencia familiar, si no también conocemos procesos en materia de infracción y procesos civiles lo que hace que la carga aumente y a ello también los procesos que vienen en apelación de los Juzgados de Paz e incluso la carga es realmente excesiva y el personal es muy poco.</p>

**Pregunta 5: ¿Qué opina usted sobre la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan de manera diaria para su atención al Juzgado de Familia?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>En cuanto a la cantidad, a veces ingresan pocas denuncias, pero hay días que ingresan un montón y al menos los fines de semana lo</p>	<p>Opino que la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan al Juzgado es debido a las agresiones que se suscitan dentro</p>	<p>Las denuncias de violencia familiar, cada año se incrementan más, esto debido a que también la población crece, por ello, se sugiere</p>

<p>que hace que allá deficiencias en la atención, mi punto de vista sobre la cantidad de denuncias si es excesiva, lo que ocurre con el Juzgado de Familia de Tambopata es que no solamente se ocupa de las denuncias, sino que también hace el seguimiento y monitoreo y la derivación al equipo multidisciplinario y esto hace que sea un trabajo más personalizado, y al ser así, requiere de mayor tiempo. En Madre de Dios se tiene una cantidad regular de denuncias, eso es, porque se ha trabajado también la prevención y la información que requiere la usuaria y esto al juez le lleva mucho tiempo y también a los secretarios judiciales, es un trabajo de equipo que necesita más de tiempo y de más personal.</p>	<p>de las familias en la ciudad, más aún que Puerto Maldonado está creciendo en población, por eso es importante que se creen más juzgados o secretarias solo para temas de violencia familiar y que cuente con personal capacitado para atender dicha materia, lo cual ayudaría a descongestionar la excesiva carga procesal que se tiene actualmente y que nosotros como trabajadores no podemos humanamente atender a todo lo que ingresa, teniendo en cuenta que no solo se trata de otorgarse medidas de protección a las víctimas de violencia, sino que también hacemos un seguimiento de su proceso.</p>	<p>que se aperturen más comisaria de familia y por ende se creen más juzgados especializados, sobre todo se debe crear un Juzgado de familia como ya lo dije que sea especializados solo en violencia familiar, a fin de que solo esté se avoque a este tema como lo hay en otros distritos judiciales, ello con la finalidad de que ayude a descongestionar los juzgados de familia y a que el personal que laboremos tengamos también un respiro, y podamos avocarnos también a atender otros temas.</p>
--	--	--

**Pregunta 6: ¿Considera usted que la capacitación contribuye en la atención de denuncias de violencia familiar, por qué?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>Sí, porque cuando uno está debidamente capacitado puede hacer una distinción de lo que es realmente la violencia familiar o lo que es un proceso de faltas y puede calificar más rápidamente las denuncias, además que también la capacitación va a contribuir a que el personal evite la revictimización de la parte agraviada y le pueda dar una pronta solución y un apoyo eficaz a la denunciante, inclusive puede ayudarle las medidas cautelares como son la tenencia, alimentos, régimen de visitas, etc, si es muy importante la capacitación no solamente judicial</p>	<p>Sí, porque toda capacitación va a contribuir a mejorar nuestro trabajo que como trabajadores jurisdiccionales venimos dando a los usuarios en la atención de sus denuncias, además facilita a que nuestro trabajo sea más eficiente y rápido pues despeja nuestras dudas en el procedimiento de algún caso que se nos presente.</p>	<p>Claro, por supuesto que me parecen excelente las capacitaciones, porque esto contribuye a una mejor calidad de nuestro trabajo, y además las capacitaciones nos ayuda a realizar nuestra labor con mayor eficiencia, estoy totalmente de acuerdo con las capacitaciones.</p>

sino saber también algo de psicología que es importante.		
--	--	--

**Pregunta 7: ¿Qué opinión le merece que el personal jurisdiccional de Juzgado de Familia sea capacitado apropiadamente?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>Sería muy loable que el Estado se preocupe por los trabajadores del Poder Judicial y pueda brindar mayor aporte económico, de tal manera que pudieran capacitarse de manera adecuada, ello contribuye mucho al desarrollo también del juzgado y a la aplicación de la Ley, porque recordemos que cuando se dio la Ley 30364, el Juzgado de Familia de Tambopata no conocía la aplicación de esta ley, si bien la magistrada tenía estudios en terapia familiar sistémica, podía aplicar un poco la ley, sin embargo, había muchos vacíos, muchas deficiencias y no había persona inclusive con quien consultar este tema, por eso es importante que el Estado se preocupe también por la capacitación de los Jueces y personal del Juzgado de Familia y no solamente de las materias penal y laboral.</p>	<p>Me parece excelente que el personal jurisdiccional del juzgado de familia sea capacitado por la entidad, pues ello va a contribuir que demos una atención de calidad a los procesos judiciales que a diario ingresan y por ende los justiciables estarán satisfechos con nuestro trabajo, sin embargo es necesario señalar que el personal jurisdiccional no es capacitado por la institución en temas de familia, lo cual retrasa la labor del personal que muchas veces no sabe qué hacer con un determinado proceso que ingresa, retrasando de esta manera la labor judicial, es por ello que, nosotros como trabajadores tenemos que recurrir por nuestros propios medios económicos a capacitarnos en temas de familia a fin de poder brindar una buena atención al usuario, pero no todo el personal muchas veces se capacita lo cual influye en el desenvolvimiento de sus funciones, perjudicando de esta manera la atención de los procesos que son retrasados en las calificaciones o en los trámites, implicando malestar en los justiciables que vienen al juzgado a reclamar y otros se quejan ante el órgano de control.</p>	<p>Una capacitación apropiada nos sirve como herramienta para desarrollar de forma eficaz, oportuna, práctica y permanecer siempre entrenados y preparados para cualquier circunstancia y así nosotros vamos a lograr un buen desempeño laboral, es por eso que nuestra institución debería capacitar al personal del juzgado de manera permanente, sin embargo, debo decir que no es así, el personal jurisdiccional lamentablemente no es capacitado por la institución y cada quien trata de capacitarse con sus propios recursos económicos, lo cual crea una desventaja en el desempeño de nuestras funciones, pues muchas veces ingresan personas nuevas a laborar no conociendo los temas de familia, lo cual afecta enormemente el desenvolvimiento de la labor, en la atención de los procesos judiciales y genera atrasos en los trámites de las demandas y denuncias de los usuarios, creando muchas veces expectativas negativas en contra de todos los trabajadores del juzgado, lo cual implica que seamos mal vistos por la sociedad y no es tanto que nosotros tengamos la culpa o los mismos trabajadores, sino que es nuestra entidad que no nos capacita.</p>

**Pregunta 8: ¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la atención de las denuncias de violencia familiar en el Juzgado de Familia?**

Respuesta de E1	Respuesta de E2	Respuesta de E3
<p>Si, <b>Primero:</b> la capacitación del personal, el cual trae consigo a que personal pueda dar un trato adecuado a la justicia, pueda proveer con mayor eficacia los escritos, pueda priorizar realmente los casos graves, pueda distinguir entre los casos que son realmente de violencia familiar y los que no lo son, se puede emplear un lenguaje sencillo en el tratamiento y el procedimiento del proceso judicial.</p> <p><b>Segundo:</b> Se cree un juzgado especializado en violencia familiar con su respectivo personal, el cual permitirá descongestionar la carga que se tiene actualmente en los juzgados de familia.</p> <p><b>Tercero:</b> la dotación de infraestructura adecuada, ya que el personal para muchas horas en el juzgado, convirtiéndose en su segundo hogar; la construcción de módulos integrales donde pueda estar y encontrarse a las comisarías de familia, al Ministerio de la Mujer con la presencia de los defensores y psicólogos, los psicólogos y médicos legistas del Ministerio Público, la unidad de víctimas y testigos del Ministerio Público, el Equipo Multidisciplinario de los Juzgados de Familia, Jueces y Fiscales de Familia juntos, evitando</p>	<p>Sugiero, que la Corte debe preocuparse en capacitar a los trabajadores judiciales en temas de familia, asimismo, debe designar personas para que laboren en este Juzgado que tengan conocimiento y experiencia en estos temas, a fin de que coadyuven a realizar una labor eficiente y acorde con el trabajo que se viene realizando de manera diaria y no que sea personal que desconozca estos temas, pues ello genera una descompensación en la actividad laboral que a diario se realiza más aún que se tiene bastante carga procesal.</p> <p>Asimismo, se debe de gestionar la creación de Juzgados especializados en violencia familiar con su respectivo personal, a fin de que solo vea estos temas y pueda descongestionar los dos juzgados de familia que ven todas las materias, ello ayudaría a que nosotros como trabajadores podamos atender de manera más rápida las otras materias y así brindar una atención de calidad y oportuna a los usuarios.</p> <p>También se debe de aumentar el personal en los Juzgados de familia, pues la carga procesal es bastante, ello ayudaría a realizar el trabajo más rápido.</p>	<p>Claro, yo sugiero personalmente que se aperture un juzgado especializado en materia de violencia familiar, también que se aumente el personal jurisdiccional en los juzgados de familia porque con los que contamos actualmente no es suficiente, puesto que la carga es enorme y no se puede manejar y también el personal debe ser seleccionado que conozca de su trabajo, que tenga experiencia, puesto que el Juzgado de Familia es un juzgado especializado.</p>

de esta forma hacer trajinar a los justiciables de un lugar a otro.

**Cuarto:** Se brinde la misma capacitación a los psicólogos del equipo multidisciplinario del Poder Judicial, Ministerio de la Mujer y Ministerio Público, de tal forma; que las agraviadas no tengan que trajinar de institución, evitando que si la presunta agraviada no se encuentra conforme con la pericia del psicólogo forense acudir del Ministerio de la Mujer.

### Anexo 5. Matriz de codificación de las entrevistas

Para una mejor administración de las respuestas, se asignarán colores para la identificación de códigos dentro de cada entrevista, es decir, respuestas similares o en común, de esa manera poder centrar temas en concreto.

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Sub Categorías
1 ¿Cómo es la atención en el Juzgado de Familia de Tambopata?	<p>Antes de la pandemia, las denuncias se efectuaban la gran parte mediante la Comisaria de Familia, y otra parte ingresan mediante el Centro de Emergencia Mujer. La atención inicia en Mesa de Partes con la recepción de los procesos, luego se distribuye a los Jueces de Familia pero también se distribuye a los secretarios judiciales a fin de que puedan proyectar la emisión de la resolución, bajo la dirección del juez, por otro lado, también después de las modificatorias de la ley, con motivo de la pandemia en forma inmediata se tienen que emitir las resoluciones – autos de medidas de protección, básicamente se ha designado también al personal de mesa de partes para que ayude al llenado de los formatos de las denuncias de violencia, actualmente también con el programa justicia en tu</p>	<p>La atención actualmente en el juzgado de familia es virtual, ello por la pandemia del covid -19 que venimos atravesando, lo cual ha hecho que la atención a los usuarios se torne más lenta, implicando la acumulación de denuncias de violencia familiar y de otras materias procesales, así como la acumulación de escritos presentados por las partes procesales, a ello debo señalar también la falta de un buen sistema electrónico y con un buen internet para que los trabajadores puedan descargar de manera rápida las denuncias y escritos que se presentan de manera diaria por parte de los usuarios, ello con la finalidad de brindar una buena atención a las partes procesales, quienes a la vez vienen quejándose de la lentitud que se tramitan sus</p>	<p>En el Juzgado de Familia, la atención se empieza por mesa de partes del módulo de familia con el ingreso de las diversas denuncias y demandas que presentan los usuarios en diferentes materias, las cuales son tramitadas por el Juzgado, asimismo, a consecuencia de la pandemia que viene atravesando nuestro país por el covid-19, se viene atendiendo también de manera virtual, para ello existe la mesa de partes electrónica, sin embargo, este sistema muchas veces no es tan rápido debido a que no se cuenta con un buen internet a veces la señal no es buena y no todos tienen acceso a esto, los demandantes no saben usar el sistema electrónico para subir sus demandas, lo que hace que demore las descargas de las demandas que las personas han presentado, generando muchas</p>	

	<p>comunidad se han habilitado los números telefónicos para que también se les pueda ayudar a las usuarias hacer sus denuncias verbal.</p>	<p>procesos en los Juzgados de Familia.</p>	<p>veces incomodidad en los demandantes, por no ser atendidos a tiempo, por otro lado también el personal jurisdiccional atendemos a las partes procesales en la medida que se pueda de forma personal y mediante el teléfono, ello por cuanto la carga procesal ha aumentado en estos últimos años considerablemente.</p>	<p>Atención a denuncias de violencia familiar</p>
<p>2 ¿Qué opinión le merece la atención de los operadores de justicia brindan a las denuncias de violencia familiar?</p>	<p>Para atender los procesos de violencia familiar se debe estar sano psicológicamente, porque si no tienden inclusivemente a querer revictimizar a la agraviada, en todo caso debe tener mucho carisma el operador judicial, de no ser así, por lo menos ponerle el esmero debido para poder ayudar a la parte agraviada, sobre todo se requiere de personas que sean alegres, puedan ser expresivas y puedan ayudar a la parte afectada; algo importante es que también se trabaja con el equipo multidisciplinario, y se les pide a ellos que también puedan dar charlas para el personal, porque así como el personal recibe las denuncias también se carga mucho con respecto a los problemas de los usuarios, es importante que ellos también tengan terapias, ahora algo</p>	<p>Opino que a pesar del poco personal que cuenta el juzgado de familia, los trabajadores tratamos en lo posible de dar una buena atención al usuario, sin embargo, por la carga procesal con que cuenta el Juzgado y las denuncias y escritos que ingresa a diario, muchas veces nos imposibilita a cumplir con los plazos establecidos en la norma, lo cual hace que la atención se torne a destiempo muchas veces a pesar de nuestros esfuerzos.</p>	<p>Respecto a este tema la atención que se brinda, pese a que nosotros no contamos con suficiente personal en el juzgado, tratamos en lo posible de desarrollar la labor y brindar atención de forma más célere o rápida que se pueda, ello con la finalidad de brindar y otorgar las medidas de protección necesarias para las víctimas de violencia familiar, sin embargo, debo decir y opino también que si contáramos con un Juzgado netamente especializado en violencia familiar se podría brindar una mejor atención que sea oportuna a los justiciables y cumplir con ello, con todo lo que está señalado en la norma, en la ley que tenemos especial la 30364.</p>	

	<p>básico es la <b>capacitación del personal</b>, a mi punto de vista existen todavía deficiencias algunos malos conceptos, porque piensan la mayor parte del personal, que familia es muy fácil, entonces no le brindan el apoyo correspondiente, ósea <b>no dan el número suficiente de personal para la atención del usuario</b>, ya que el personal de secretaria requiere inclusive de más tiempo para atender a las personas afectadas, a veces la persona afectada vienen y necesitan conversar con alguien, entonces <b>se requiere de mayor número de secretarios judiciales y mayor número de asistentes en la Corte.</b></p>			
<p><b>3</b> ¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el trámite de denuncias de violencia familiar acorde al plazo establecido?</p>	<p>Considero que <b>se trata</b> de todas maneras <b>de cumplir con el plazo establecido</b>, pero las deficiencias que se tenía antes, en el 2019 era respecto a las denuncias que se efectúan ante la comisaria de familia de Tambopata, ya que el personal no cumplía los plazos inclusive había personal que se guardaba las denuncias, entonces ya viene con demasiado retraso a los juzgados de familia, ahora desde la época de la pandemia hay mayor fluidez en cuanto a la atención más aún que hay una modificatoria, eso hace que se</p>	<p><b>Las denuncias de violencia familiar</b> que son interpuestas por los usuarios <b>tienen un plazo corto en su trámite</b>, más aun con la modificatoria de la norma, <b>ahora se deben de tramitar en 24 horas y otorgarse las medidas de protección a la víctima</b>, ante ello opino que el trámite de las denuncias <b>no se están dando dentro del plazo establecido</b> pues a los juzgados de familia muchas veces ingresan las denuncias con uno, dos o más días de su interposición en las comisarías, por lo cual desde allí ya <b>no se estaría cumpliendo con los plazos de la norma</b>, y al <b>tener una</b></p>	<p>Como ya había respondido en la pregunta 1 y 2, el <b>juzgado soporta en la actualidad una excesiva carga procesal</b>, y <b>no contamos lamentablemente con personal suficiente</b>, pero pese a ello <b>haciendo esfuerzos de repente inhumanos</b>, se trata de atender de la mejor forma posible las denuncias de violencia familiar <b>que ingresan al juzgado</b>, sin embargo, teniendo en cuenta que la Ley 30364, es una ley que tiene plazos muy cortos para la atención de las denuncias, muchas veces <b>no se puede cumplir con los</b></p>	

	<p>pueda dictar las medidas de protección más rápidas, tenemos carencias todavía de personal respecto a los notificadores y asistentes judiciales, el trámite en sí como medida de protección se brinda rápido, el problema estaría en la notificación ya que estamos en zona de selva y por otro lado, en la remisión de los cuadernillos al Ministerio Público, con la gran cantidad de denuncias el personal no se abastece para la remisión de los mismos.</p> <p>Dada la carga procesal y el número mínimo de jueces que hay en Tambopata se trata de cumplir con los plazos, pero al menos en la remisión al Ministerio Público no se estaría cumpliendo con las fechas.</p>	<p>carga procesal excesiva en los juzgados de familia se trata de dar prioridad a estos temas pero muchas veces no se puede atender a todas las denuncias que ingresan en forma conjunta en un mismo día.</p>	<p>plazos establecidos, debido al poco personal con el que se cuenta en el Juzgado y somos pocos los que laboramos en este Juzgado.</p>	
<p>4 ¿Con cuánto personal cuenta el Juzgado de Familia para la atención del trámite de las denuncias de</p>	<p>Para empezar tenemos dos juzgados de familia y cada juez tiene a su cargo dos secretarios y ellos a su vez con un auxiliar, ahora básicamente por juzgado habría cinco personas, pero no se abastece a mi punto de vista para ver toda la atención del trámite de las denuncias de violencia familiar, al menos en el año 2019 ocurre que las agraviadas van al despacho y quieren conversar y que se les dé mayor información y eso hace que el</p>	<p>En los dos Juzgados de Familia de Tambopata se cuenta con diez personas en total, cinco personas para cada Juzgado, esto es un Juez, dos secretarios judiciales con su respectivo asistente o auxiliar judicial; es por ello que considero que no es suficiente el personal con el que cuenta el Juzgado para la cantidad de expedientes que se tiene y que ingresa de manera diaria, por eso es necesario que nuestro Presidente de Corte gestione de</p>	<p>El Primer Juzgado de Familia de Tambopata cuenta con dos secretarios, un asistente, un auxiliar y una Juez, el Segundo Juzgado de igual forma, a esto debo decir que no es suficiente, ya que estos Juzgados no solamente conocen procesos de violencia familiar, si no también conocemos procesos en materia de infracción y procesos civiles lo que hace que la carga aumente y a ello también los procesos que vienen en</p>	<p>Carga Procesal</p>

<p>violencia familiar, considera que es suficiente, por qué?</p>	<p>secretario inclusive tenga que tener más horas de las debidas en el trabajo, definitivamente no se abastece, se requiere de más jueces y de más personal para cumplir con los plazos que ha dado el legislador.</p>	<p>manera urgente la creación de un Juzgado especializado en violencia familiar para que de esta manera pueda descongestionar a los juzgados de familia, teniendo en cuenta que no solo tramitamos procesos de violencia familiar sino otras materias como son infracciones y procesos civiles, además de las apelaciones que también son de competencia de los Juzgados de Familia.</p>	<p>apelación de los Juzgados de Paz e incluso la carga es realmente excesiva y el personal es muy poco.</p>	
<p>5 ¿Qué opina usted sobre la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan de manera diaria para su atención al Juzgado de Familia?</p>	<p>En cuanto a la cantidad, a veces ingresan pocas denuncias, pero hay días que ingresan un montón y al menos los fines de semana lo que hace que allá deficiencias en la atención, mi punto de vista sobre la cantidad de denuncias si es excesiva, lo que ocurre con el Juzgado de Familia de Tambopata es que no solamente se ocupa de las denuncias, sino que también hace el seguimiento y monitoreo y la derivación al equipo multidisciplinario y esto hace que sea un trabajo más personalizado, y al ser así, requiere de mayor tiempo. En Madre de Dios se tiene una cantidad regular de denuncias, eso es, porque se ha trabajado también la prevención y la información que requiere la usuaria y esto al juez le lleva mucho tiempo y también a los</p>	<p>Opino que la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan al Juzgado es debido a las agresiones que se suscitan dentro de las familias en la ciudad, más aún que Puerto Maldonado está creciendo en población, por eso es importante que se creen más juzgados o secretarías solo para temas de violencia familiar y que cuente con personal capacitado para atender dicha materia, lo cual ayudaría a descongestionar la excesiva carga procesal que se tiene actualmente y que nosotros como trabajadores no podemos humanamente atender a todo lo que ingresa, teniendo en cuenta que no solo se trata de otorgarse medidas de protección a las víctimas de violencia, sino que</p>	<p>Las denuncias de violencia familiar, cada año se incrementan más, esto debido a que también la población crece, por ello, se sugiere que se aperturen más comisaría de familia y por ende se creen más juzgados especializados, sobre todo se debe crear un Juzgado de familia como ya lo dije que sea especializados solo en violencia familiar, a fin de que solo éste se avoque a este tema como lo hay en otros distritos judiciales, ello con la finalidad de que ayude a descongestionar los juzgados de familia y a que el personal que laboremos tengamos también un respiro, y podamos avocarnos también a atender otros temas.</p>	

	secretarios judiciales, es un trabajo de equipo que necesita más de tiempo y de más personal.	también hacemos un seguimiento de su proceso.		
6 ¿Considera usted que la capacitación contribuye en la atención de denuncias de violencia familiar, por qué?	Sí, porque cuando uno está debidamente capacitado puede hacer una distinción de lo que es realmente la violencia familiar o lo que es un proceso de faltas y puede calificar más rápidamente las denuncias, además que también la capacitación va a contribuir a que el personal evite la revictimización de la parte agraviada y le pueda dar una pronta solución y un apoyo eficaz a la denunciante, inclusive puede ayudarle las medidas cautelares como son la tenencia, alimentos, régimen de visitas, etc, si es muy importante la capacitación no solamente judicial sino saber también algo de psicología que es importante.	Sí, porque toda capacitación va a contribuir a mejorar nuestro trabajo que como trabajadores jurisdiccionales venimos dando a los usuarios en la atención de sus denuncias, además facilita a que nuestro trabajo sea más eficiente y rápido pues despeja nuestras dudas en el procedimiento de algún caso que se nos presente.	Claro, por supuesto que me parecen excelente las capacitaciones, porque esto contribuye a una mejor calidad de nuestro trabajo, y además las capacitaciones nos ayuda a realizar nuestra labor con mayor eficiencia, estoy totalmente de acuerdo con las capacitaciones.	
7 ¿Qué opinión le merece que el personal jurisdiccional de Juzgado de	Sería muy loable que el Estado se preocupe por los trabajadores del Poder Judicial y pueda brindar mayor aporte económico, de tal manera que pudieran capacitarse de manera adecuada, ello contribuye mucho al desarrollo también del juzgado y a la aplicación de la Ley, porque recordemos que cuando se dio la Ley 30364, el Juzgado de Familia de Tambopata no conocía la aplicación de esta ley, si bien la magistrada tenía estudios en terapia	Me parece excelente que el personal jurisdiccional del juzgado de familia sea capacitado por la entidad, pues ello va a contribuir que demos una atención de calidad a los procesos judiciales que a diario ingresan y por ende los justiciables estarán satisfechos con nuestro trabajo, sin embargo es necesario señalar que el personal jurisdiccional no es capacitado por la institución en temas de familia, lo cual retrasa la labor del personal que muchas	Una capacitación apropiada nos sirve como herramienta para desarrollar de forma eficaz, oportuna, práctica y permanecer siempre entrenados y preparados para cualquier circunstancia y así nosotros vamos a lograr un buen desempeño laboral, es por eso que nuestra institución debería capacitar al personal del juzgado de manera permanente, sin embargo, debo decir que no es así, el personal jurisdiccional	

<p>Familia sea capacitado apropiadamente ?</p>	<p>familiar sistémica, podía aplicar un poco la ley, sin embargo, había muchos vacíos, muchas deficiencias y no había persona inclusive con quien consultar este tema, por eso es importante que el Estado se preocupe también por la capacitación de los Jueces y personal del Juzgado de Familia y no solamente de las materias penal y laboral.</p>	<p>veces no sabe qué hacer con un determinado proceso que ingresa, retrasando de esta manera la labor judicial, es por ello que, nosotros como trabajadores tenemos que recurrir por nuestros propios medios económicos a capacitarnos en temas de familia a fin de poder brindar una buena atención al usuario, pero no todo el personal muchas veces se capacita lo cual influye en el desenvolvimiento de sus funciones, perjudicando de esta manera la atención de los procesos que son retrasados en las calificaciones o en los trámites, implicando malestar en los justiciables que vienen al juzgado a reclamar y otros se quejan ante el órgano de control.</p>	<p>lamentablemente no es capacitado por la institución y cada quien trata de capacitarse con sus propios recursos económicos, lo cual crea una desventaja en el desempeño de nuestras funciones, pues muchas veces ingresan personas nuevas a laborar no conociendo los temas de familia, lo cual afecta enormemente el desenvolvimiento de la labor, en la atención de los procesos judiciales y genera atrasos en los trámites de las demandas y denuncias de los usuarios, creando muchas veces expectativas negativas en contra de todos los trabajadores del juzgado, lo cual implica que seamos mal vistos por la sociedad y no es tanto que nosotros tengamos la culpa o los mismos trabajadores, sino que es nuestra entidad que no nos capacita.</p>	<p>Capacitación</p>
<p>8 ¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la atención de las</p>	<p>Si, <b>Primero:</b> la capacitación del personal, el cual trae consigo a que personal pueda dar un trato adecuado a la justicia, pueda proveer con mayor eficacia los escritos, pueda priorizar realmente los casos graves, pueda distinguir entre los casos que son realmente de violencia familiar y los que no lo son, se puede emplear un lenguaje</p>	<p>Sugiero, que la Corte debe preocuparse en capacitar a los trabajadores judiciales en temas de familia, asimismo, debe designar personas para que laboren en este Juzgado que tengan conocimiento y experiencia en estos temas, a fin de que coadyuven a realizar una labor eficiente y acorde con el trabajo que se viene realizando de manera diaria y no que sea personal que</p>	<p>Claro, yo sugiero personalmente que se aperture un juzgado especializado en materia de violencia familiar, también que se aumente el personal jurisdiccional en los juzgados de familia porque con los que contamos actualmente no es suficiente, puesto que la carga es enorme y no se puede manejar y también el personal debe ser seleccionado que</p>	

<p>denuncias de violencia familiar en el Juzgado de Familia?</p>	<p>sencillo en el tratamiento y el procedimiento del proceso judicial.</p> <p><b>Segundo:</b> Se cree un juzgado especializado en violencia familiar con su respectivo personal, el cual permitirá descongestionar la carga que se tiene actualmente en los juzgados de familia.</p> <p><b>Tercero:</b> la dotación de infraestructura adecuada, ya que el personal para muchas horas en el juzgado, convirtiéndose en su segundo hogar; la construcción de módulos integrales donde pueda estar y encontrarse a las comisarías de familia, al Ministerio de la Mujer con la presencia de los defensores y psicólogos, los psicólogos y médicos legistas del Ministerio Público, la unidad de víctimas y testigos del Ministerio Público, el Equipo Multidisciplinario de los Juzgados de Familia, Jueces y Fiscales de Familia juntos, evitando de esta forma hacer trajinar a los justiciables de un lugar a otro.</p> <p><b>Cuarto:</b> Se brinde la misma capacitación a los psicólogos del equipo multidisciplinario del Poder Judicial, Ministerio de la Mujer y Ministerio Público, de tal forma; que las agraviadas no tengan que trajinar de institución, evitando que si la presunta agraviada no se encuentra</p>	<p>desconozca estos temas, pues ello genera una descompensación en la actividad laboral que a diario se realiza más aún que se tiene bastante carga procesal.</p> <p>Asimismo, se debe de gestionar la creación de Juzgados especializados en violencia familiar con su respectivo personal, a fin de que solo vea estos temas y pueda descongestionar los dos juzgados de familia que ven todas las materias, ello ayudaría a que nosotros como trabajadores podamos atender de manera más rápida las otras materias y así brindar una atención de calidad y oportuna a los usuarios.</p> <p>También se debe de aumentar el personal en los Juzgados de familia, pues la carga procesal es bastante, ello ayudaría a realizar el trabajo más rápido.</p>	<p>conozca de su trabajo, que tenga experiencia, puesto que el Juzgado de Familia es un juzgado especializado.</p>	
--	--	---	--	--

	conforme con la pericia del psicólogo forense acudir del Ministerio de la Mujer.			
--	--	--	--	--

**Leyenda:** A fin de identificar las preguntas según las coincidencias de su contenido, se le da un color por cada pregunta.

Respuesta 1: Código Amarillo

Respuesta 2: Código Verde Limón

Respuesta 3: Código Fucsia

Respuesta 4: Código Turquesa

Respuesta 5: Código Rojo

Respuesta 6: Código Azulino

Respuesta 7: Código Jade

Respuesta 8: Código Oliva

**AGRUPACIÓN POR COLORES DEL CONTENIDO DE RESPUESTAS RELEVANTES Y POR COINCIDENCIAS DE LOS ENTREVISTADOS.**

<b>SUB CATEGORÍA: ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA FAMILIAR</b>		
<b>PREGUNTA 01</b>	<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPUESTA: CÓDIGO AMARILLO</b>
¿Cómo es la atención en el Juzgado de Familia de Tambopata?	E1	La atención inicia en Mesa de Partes con la recepción de los procesos, luego se distribuye a los Jueces de Familia, pero también se distribuye a los secretarios judiciales, a fin de que puedan proyectar la emisión de la resolución, bajo la dirección del Juez.
	E2	<p>Atención actualmente en el Juzgado de Familia es virtual por la pandemia del covid -19. La atención a los usuarios se torna más lenta en los procesos judiciales, hay acumulación de escritos presentados por las partes procesales.</p> <p>La falta de un buen sistema electrónico y con un buen internet para que los trabajadores puedan descargar de manera rápida las denuncias y escritos que se presentan de manera diaria por parte de los usuarios.</p> <p>Las partes procesales vienen quejándose de la lentitud que se tramitan sus procesos en los Juzgados de Familia.</p>
	E3	<p>La atención se empieza por mesa de partes del módulo de familia con el ingreso de las diversas denuncias y demandas que presentan los usuarios en diferentes materias, las cuales son tramitadas por el Juzgado.</p> <p>A consecuencia de la pandemia, se viene atendiendo también de manera virtual por la mesa de partes electrónica, este sistema muchas veces no es tan rápido debido a que no se cuenta con un buen internet y la señal no es buena y no todos tienen acceso a este medio, generando incomodidad en los demandantes, por no ser atendidos a tiempo.</p> <p>El personal jurisdiccional atendemos a las partes procesales en la medida que se pueda de forma personal y mediante el teléfono.</p>

<b>SUB CATEGORÍA: ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA FAMILIAR</b>		
<b>PREGUNTA 02</b>	<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPUESTA: CÓDIGO VERDE LIMÓN</b>
¿Qué opinión le merece la atención de los operadores de justicia brindan a las denuncias de violencia familiar?	E1	Con motivo de la pandemia en forma inmediata se tienen que emitir las resoluciones – autos de medidas de protección.  Para atender los procesos de violencia familiar se debe estar sano psicológicamente, debe tener mucho carisma el operador judicial, por lo menos ponerle el esmero debido, se requiere de personas alegres, expresivas y que ayuden a la parte afectada.
	E2	Los trabajadores tratamos en lo posible de dar una buena atención al usuario, sin embargo, por la carga procesal con que cuenta el Juzgado hace que la atención se torne a destiempo muchas veces a pesar de nuestros esfuerzos.
	E3	Tratamos en lo posible de desarrollar la labor y brindar atención de forma más célere o rápida que se pueda, haciendo esfuerzos de repente inhumanos, se trata de atender de la mejor forma posible las denuncias de violencia familiar que ingresan al juzgado

<b><u>SUB CATEGORÍA: CARGA PROCESAL</u></b>		
<b>PREGUNTA 03</b>	<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPUESTA: CÓDIGO FUCSIA</b>
¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el trámite de denuncias de violencia familiar	E1	Se trata de cumplir con el plazo establecido.  El trámite en si como medida de protección se brinda rápido, el problema estaría en la notificación y remisión de los cuadernillos al Ministerio Público no se estaría cumpliendo con las fechas.
	E2	Muchas veces nos imposibilita cumplir con los plazos establecidos en la norma.  Las denuncias de violencia familiar tienen un plazo corto en su trámite, más aun con la modificatoria de la norma, se deben de tramitar en 24 horas y otorgarse las medidas de protección a la víctima, pero no se están dando dentro del plazo establecido, pues a los

acorde al plazo establecido?		juzgados de familia muchas veces ingresan las denuncias con uno, dos o más días de su interposición en las comisarías, por lo cual desde allí ya no se estaría cumpliendo con los plazos de la norma.
	E3	La Ley 30364, es una ley que tiene plazos muy cortos para la atención de las denuncias, muchas veces no se puede cumplir con los plazos establecidos.

<b>SUB CATEGORÍA: CARGA PROCESAL</b>		
<b>PREGUNTA 04</b>	<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPUESTA: CÓDIGO TURQUESA</b>
¿Con cuanto personal cuenta el Juzgado de Familia para la atención del trámite de las denuncias de	E1	<p>Dos Juzgados de Familia y cada juez tiene a su cargo dos secretarios y ellos a su vez un auxiliar, por juzgado habría cinco personas, pero no se abastece para ver toda la atención del trámite de las denuncias de violencia familiar, se requiere de más jueces y de más personal para cumplir con los plazos que ha dado el legislador.</p> <p>No dan el número suficiente de personal para la atención del usuario.</p> <p>Se requiere de mayor número de secretarios judiciales y mayor número de asistentes en la Corte.</p> <p>Tenemos carencias todavía de personal respecto a los notificadores y asistentes judiciales.</p> <p>Número mínimo de Jueces que hay en Tambopata.</p> <p>Es un trabajo de equipo que necesita más de tiempo y de más personal, pues no solamente se ocupa de las denuncias, sino que también hace el seguimiento y monitoreo y la derivación al equipo multidisciplinario</p>
	E2	Dos Juzgados de Familia, se cuenta con diez personas en total, cinco personas para cada Juzgado; un Juez, dos secretarios judiciales con su respectivo asistente o auxiliar judicial, no

violencia familiar, considera que es suficiente, por qué?		es suficiente el personal con el que cuenta el Juzgado para la cantidad de expedientes que se tiene y que ingresa de manera diaria.
	E3	<p>El Primer Juzgado de Familia de Tambopata cuenta con dos secretarios, un asistente, un auxiliar y una Juez, el Segundo Juzgado de igual forma, no es suficiente, ya que estos Juzgados no solamente conocen procesos de violencia familiar, si no también procesos en materia de infracción y procesos civiles lo que hace que la carga aumente, más los procesos que vienen en apelación de los Juzgados de Paz y el personal es muy poco.</p> <p>No contamos con suficiente personal en el juzgado.</p> <p>Somos pocos los que laboramos en este Juzgado.</p>

<b>SUB CATEGORÍA: CARGA PROCESAL</b>		
<b>PREGUNTA 05</b>	<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPUESTA: CÓDIGO ROJO</b>
¿Qué opina usted sobre la cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan de manera diaria para	E1	<p>A veces ingresan pocas denuncias, pero hay días que ingresan un montón, al menos los fines de semana lo que hace que allá deficiencias en la atención, la cantidad de denuncias si es excesiva.</p> <p>Con la gran cantidad de denuncias el personal no se abastece para la remisión de los mismos.</p>
	E2	<p>La cantidad de denuncias de violencia familiar que ingresan al Juzgado, es debido a las agresiones que se suscitan dentro de las familias.</p> <p>Nosotros como trabajadores no podemos humanamente atender a todo lo que ingresa.</p> <p>La carga procesal con que cuenta el Juzgado y las denuncias y escritos que ingresa a diario, hace que la atención se torne a destiempo.</p>

su atención al Juzgado de Familia?		Al tener una carga procesal excesiva en los juzgados de familia se trata de dar prioridad a estos temas, pero muchas veces no se puede atender a todas las denuncias que ingresan en forma conjunta en un mismo día.
	E3	Las denuncias de violencia familiar, cada año se incrementan, debido a que también la población crece.  La carga procesal ha aumentado en estos últimos años.  El juzgado soporta en la actualidad una excesiva carga procesal.

SUB CATEGORÍA: CAPACITACIÓN		
PREGUNTA 06	ENTREVISTADO	RESPUESTA: <b>CÓDIGO AZULINO</b>
¿Considera usted que la capacitación contribuye en la atención de denuncias de violencia familiar, por qué?	E1	Cuando uno está debidamente capacitado puede hacer una distinción de lo que es realmente la violencia familiar o lo que es un proceso de faltas y puede calificar más rápidamente las denuncias, la capacitación va a contribuir a que el personal evite la revictimización de la parte agraviada y le pueda dar una pronta solución y un apoyo eficaz a la denunciante.  La capacitación del personal, trae que personal de un trato adecuado a la justicia, pueda proveer con mayor eficacia los escritos, priorizar realmente los casos graves, distinguir entre los casos que son realmente de violencia familiar y los que no lo son, se puede emplear un lenguaje sencillo en el tratamiento y el procedimiento del proceso judicial.
	E2	Toda capacitación va a contribuir a mejorar nuestro trabajo en la atención de denuncias, además facilita a que nuestro trabajo sea más eficiente y rápido pues despeja nuestras dudas.  La Corte debe preocuparse en capacitar a los trabajadores judiciales en temas de familia.
	E3	Contribuye a una mejor calidad de nuestro trabajo, y además las capacitaciones nos ayuda a realizar nuestra labor con mayor eficiencia.

SUB CATEGORÍA: CAPACITACIÓN		
PREGUNTA 07	ENTREVISTADO	RESPUESTA: <b>CÓDIGO JADE</b>
¿Qué opinión le merece que el personal jurisdiccional de Juzgado de Familia sea capacitado apropiadamente?	E1	<p>El Estado se preocupe por los trabajadores del Poder Judicial y binde mayor aporte económico, para capacitar de manera adecuada, ello contribuye mucho al desarrollo también del juzgado y a la aplicación de la Ley, cuando se dio la Ley 30364, el Juzgado de Familia de Tambopata no conocía la aplicación de esta ley, había muchos vacíos, muchas deficiencias y no había persona inclusive con quien consultar este tema.</p> <p>Dar charlas para el personal que recibe las denuncias.</p> <p>Capacitación del personal.</p>
	E2	<p>Excelente que personal jurisdiccional del juzgado de familia sea capacitado por la entidad, va a contribuir que demos una atención de calidad a los procesos judiciales que a diario ingresan.</p> <p>El personal jurisdiccional no es capacitado por la institución en temas de familia, lo cual retrasa la labor del personal que muchas veces no sabe qué hacer con un determinado proceso que ingresa, retrasando de esta manera la labor judicial.</p> <p>No todo el personal muchas veces se capacita lo cual influye en el desenvolvimiento de sus funciones, perjudicando de esta manera la atención de los procesos que son retrasados en las calificaciones o en los trámites, implicando malestar en los justiciables que vienen al juzgado a reclamar y otros se quejan ante el órgano de control.</p>
	E3	<p>Una capacitación apropiada nos sirve como herramienta para desarrollar de forma eficaz, oportuna, práctica y permanecer siempre entrenados y preparados para cualquier circunstancia, vamos a lograr un buen desempeño laboral.</p> <p>Nuestra institución debería capacitar al personal del juzgado de manera permanente, sin embargo, no es así, el personal jurisdiccional lamentablemente no es capacitado por la institución y cada quien trata de capacitarse con sus propios recursos económicos, lo cual crea una desventaja en el desempeño de nuestras funciones, pues muchas veces ingresan personas nuevas a laborar no conociendo los temas de familia, lo cual afecta el</p>

		desenvolvimiento de la labor, en la atención de los procesos judiciales y genera atrasos en los trámites de las demandas y denuncias de los usuarios, creando expectativas negativas en contra de todos los trabajadores del juzgado, lo cual implica que seamos mal vistos por la sociedad.
--	--	--

<b>SUB CATEGORÍA: CAPACITACIÓN</b>		
<b>PREGUNTA 08</b>	<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPUESTA: CÓDIGO OLIVA</b>
¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar la atención de las denuncias de violencia familiar en el Juzgado de Familia?	E1	Capacitación del personal. Se cree un juzgado especializado en violencia familiar con su respectivo personal. La dotación de infraestructura adecuada.
	E2	Es necesario que nuestro Presidente de Corte gestione de manera urgente la creación de un Juzgado especializado en violencia familiar para descongestionar a los juzgados de familia. Que se creen más juzgados o secretarías solo para temas de violencia familiar y que cuente con personal capacitado para atender dicha materia. Designar personas para que laboren en este Juzgado que tengan conocimiento y experiencia en estos temas.
	E3	Contar con un Juzgado netamente especializado en violencia familiar se podría brindar una mejor atención que sea oportuna a los justiciables y cumplir con todo lo señalado en la norma. Se aperture un juzgado especializado en materia de violencia familiar, también que se aumente el personal jurisdiccional en los juzgados de familia. El personal debe ser seleccionado que conozca de su trabajo, que tenga experiencia.

Luego de realizar el análisis de las respuestas de los entrevistados, se ha obtenido ideas centrales relevantes, las cuáles han sido agrupadas por código de color de acuerdo al siguiente detalle:

SUB CATEGORÍA	CÓDIGO	IDEAS CENTRALES
<b>ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA FAMILIAR</b>	<b>AMARILLO</b>	<p>Atención actualmente es virtual por el covid -19.</p> <p>La atención se torna más lenta, hay acumulación de escritos.</p> <p>Falta de un buen sistema electrónico, de un buen internet</p> <p>Las partes procesales vienen quejándose de la lentitud que se tramitan sus procesos en los Juzgados de Familia.</p>
	<b>VERDE LIMÓN</b>	<p>Para atender se debe tener carisma, ser alegres, expresivas y tener la voluntad de ayudar al usuario.</p> <p>Los trabajadores tratan de dar una buena atención al usuario, sin embargo, por la carga procesal que tiene el Juzgado, la atención se da a destiempo muchas veces.</p>
<b>CARGA PROCESAL</b>	<b>FUCSIA</b>	<p>Se trata de cumplir con el plazo establecido</p> <p>No se cumple con la fecha de notificación y remisión de los cuadernillos al Ministerio Público.</p> <p>Las denuncias de violencia familiar tienen un plazo corto en su trámite.</p>
	<b>TURQUESA</b>	<p>Hay dos Juzgados de Familia y se cuenta con cinco personas para cada Juzgado de Familia</p> <p>Carencia de personal para atención del trámite de las denuncias de violencia familiar.</p> <p>No es suficiente el personal que tiene el Juzgado para la cantidad de expedientes que se tramita a diario y que ingresa al Juzgado.</p>

	<b>ROJO</b>	<p>La cantidad de denuncias si es excesiva.</p> <p>Los trabajadores no pueden humanamente atender a todo lo que ingresa.</p> <p>La carga procesal que tiene el Juzgado y las denuncias y escritos que ingresa a diario, hace que la atención se torne a destiempo.</p> <p>Las denuncias de violencia familiar, cada año se incrementan, porque la población crece.</p> <p>El juzgado soporta en la actualidad una excesiva carga procesal.</p>
<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>AZULINO</b>	<p>La capacitación contribuye a que el personal se encuentre mejor preparado y pueda dar una pronta solución y un apoyo eficaz a la denunciante.</p> <p>Se de una mejor atención al trámite de los procesos y se emplee un lenguaje sencillo en el tratamiento y procedimiento del proceso judicial.</p> <p>Mejora el trabajo en la atención de los procesos judiciales, además de que sea eficiente y rápido, despejando dudas.</p> <p>La entidad debe capacitar a los trabajadores judiciales en temas de familia.</p>
	<b>JADE</b>	<p>El Estado debe preocuparse en capacitar a los trabajadores del Poder Judicial.</p> <p>Se debe capacitar al personal que recibe las denuncias.</p> <p>La institución no capacita al personal en temas de familia, lo cual retrasa la labor del trabajador.</p> <p>Los trabajadores se capacitan con sus propios medios económicos.</p> <p>No todo el personal que ingresa a laborar a los Juzgados está capacitado, lo cual crea una desventaja en el desempeño de sus funciones, implicando ser mal vistos por la sociedad.</p>

	<b>OLIVA</b>	<p>Se capacite al personal.</p> <p>Se cree un juzgado especializado en violencia familiar con su respectivo personal.</p> <p>La dotación de infraestructura adecuada.</p> <p>Se aumente el personal en los juzgados de familia.</p>
--	--------------	---