



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Francia Apaza, Margarita Paola (ORCID: [0000-0003-3180-6755](https://orcid.org/0000-0003-3180-6755))

ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (ORCID: [0000-0003-4826-8447](https://orcid.org/0000-0003-4826-8447))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mí amada madre:

A quien aprecio y admiro, a quien agradezco por compartir momentos significativos conmigo y sobre todo por su comprensión y amor incondicional.

Agradecimiento

A mis asesores de tesis y a los/las expertos/as que validaron mi instrumento:

Muchas gracias por todos los conocimientos brindados, por la paciencia y por darse tiempo de revisar esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Índice de abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	27
3.3. Escenario de estudio	29
3.4. Participantes	30
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.6. Procedimiento	34
3.7. Rigor científico	35
3.8. Método de análisis de datos	37

3.9. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIA	76
ANEXOS	83

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Categorías y subcategoría</i>	28
Tabla 2: <i>Lista participantes</i>	31
Tabla 3: <i>Características de la “Guía De Entrevista”</i>	33
Tabla 4: <i>Ficha de revisión documental</i>	33
Tabla 5: <i>Rigor científico en la investigación cualitativa</i>	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Ruta del proceso cualitativo	24
Figura 2: Principales acciones para implementar un diseño fenomenológico	26
Figura 3: Recolección y análisis de datos en la ruta cualitativo	37
Figura 4: Recoleccion de datos: Entrevista	38
Figura 5: Análisis de datos cualitativos del CEM	43
Figura 6: Análisis de datos cualitativos del protocolo de atención del CEM	47
Figura 7: Análisis de datos cualitativos de la estructura del protocolo de atención del CEM	50
Figura 8: Análisis de datos cualitativos de la categoría y subcategorías	52
Figura 9: Análisis de datos cualitativos de la subcategoría bases legales para la atención de la VCM y VCIGF	54
Figura 10: Análisis de datos cualitativos de la subcategoría enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	58
Figura 11: Análisis de datos cualitativos de la subcategoría principios para la atención de la VCM y VCIGF	60
Figura 12: Análisis de datos cualitativos de la subcategoría condiciones para la atención de la VCM y VCIGF	62
Figura 13: Análisis de datos cualitativos de la subcategoría procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF	64

Índice de abreviaturas

CEM: Centro Emergencia Mujer

CCAA: Comunidades Autónomas

MIMP: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en adelante

OMS: Organización Mundial de la Salud

PACEM: Protocolo de Atención del CEM

PEMIG: Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género

PNIG: Política Nacional de Igualdad de Género

PNCVG: Plan Nacional contra la Violencia de Género

PPAVG: Programa para la Prevención y Atención a la Violencia de Género

Programa Nacional AURORA: Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.

PUR: Pauta unificada de riesgo

RM: Resolución Ministerial

R.D. Resolución Directoral

VCM: Violencia contra la mujer

VCIGF: Violencia contra los integrantes del grupo familiar

VG: Violencia de género

VS: Violencia Sexual

Resumen

El propósito de este estudio tuvo como objetivo general explicar de qué manera el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cualitativo de diseño fenomenológico y con paradigma constructivista. La recolección de datos se realizó mediante las técnicas de la entrevista y la revisión de documentos; asimismo los instrumentos empleados fueron la guía de entrevista y la ficha de revisión documental. De los resultados se puede resumir que la base legal, los enfoques, los principios, las condiciones y el procedimiento establecido en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG son eficaces, pero urge capacitar al personal que laboran en los CEM. Por lo que el objetivo general concluyó, que el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de servicio especializados, puesto que permiten mejorar la actuación del personal de los CEM en favor de las víctimas de VCM y VCIGF, ya que permite conocer y gestionar acciones de atención sustentado en marco de las bases legales, los enfoques, los principios, las condiciones y los procedimientos para una debida atención, los mismos que permiten examinar, explicar y actuar oportunamente en favor de las víctimas contribuyendo en su recuperación, resguardo y sobre todo en el proceso de autonomía en la toma de decisiones para su planificación de vida.

Palabras clave: Protocolo, política, atención, servicio, gestión.

Abstract

The purpose of this study was to explain how the CEM care protocol within the PNIG framework contributes to the management of specialized services; Lima_2021. The research was of a basic type, with a qualitative approach of phenomenological design and with a constructivist paradigm. Data collection was carried out using interview techniques and document review; Likewise, the instruments used were the interview guide and the document review sheet. From the results it can be summarized that the legal basis, the approaches, the principles, the conditions and the procedure established in the care protocol of the CEM within the framework of the PNIG are effective, but it is urgent to train the personnel who work in the CEM. Therefore, the general objective concluded that the PACEM within the framework of the PNIG contributes to the management of specialized services, since they allow improving the performance of the CEM personnel in favor of the victims of VCM and VCIGF, since it allows to know and manage care actions based on the legal bases, approaches, principles, conditions and procedures for proper care, which allow examining, explaining and acting in a timely manner in favor of the victims, contributing to their recovery, protection and above all in the process of autonomy in decision-making for their life planning.

Keywords: Protocol, policy, attention, service, management.

I. INTRODUCCIÓN

La demanda de casos de VCM y VCIGF ha presentado un aumento desmandando en los últimos años, lo que ocasiona progresivos obstáculos para un abastecimiento de servicios públicos de calidad. Pese al esfuerzo que hacen los Estados para enfrentar el problema de la VCM y VCIGF, la baja calidad de los servicios especializados es uno de los mayores obstáculos, puesto que no son eficientes ni eficaces por diversas problemáticas, entre una de ellas el no contar con financiamiento necesario para dar respuesta inmediata a los casos de violencia, lo que involucra no contar con profesionales especializados sufrientes y debidamente capacitados en marco de las actualizaciones normativas y sensibilizados en la temática de la violencia. Sin lugar a duda, la baja calidad de los servicios especializados para atender los casos de VCM y VCIGF, es un problema preocupante a nivel internacional, nacional y regional.

Es así en el *ámbito internacional*, existen varios países que presentan diversas problemáticas en relación a los servicios que se ofrecen a las/los usuarios/os, la gran mayoría de estos servicios presentan limitaciones y deficiencia por parte de los/las profesionales responsables de la atención. Es así que en el país de México después de que se atendiera a varios casos de VCM en las universidades de dicho país, los/las estudiantes, los/las docentes y el personal administrativo en el año 2018 salieron a las calles a protestar y entre sus quejas señalaron que no era justo que los/las orientadores de género, quienes eran los/las responsables de brindar asesoría sobre la violencia y explicar los procedimientos para su atención, no podían dar trámite a las demandas, es decir, que los servicios existentes no realizaban gestiones en favor de las víctimas, únicamente se encargaban de derivar a las personas afectadas a las instituciones involucradas sin previamente realizarles la entrevista, la evaluación ni el seguimiento respectivo. Además, señalaron que era evidente que las/los profesionales que realizaban la atención no estaban capacitados para identificar el tipo de violencia que padecían las víctimas, pues solo se limitaban a escuchar el testimonio y no realizaban las evaluaciones que correspondían en cada

caso (psicológica, social, etc.), pese a que la entidad contaba con los servicios especializados. (Barranco, 2018).

Asimismo, en Chile la Contraloría de dicho país en una supervisión realizada a la entidad encargada de la atención de VCM, informó que las víctimas se encontraban desprotegidas debido a la no aplicación y falencias que presentaba el Protocolo del SERNAMEG, ya que en las supervisiones se evidenciaron la pésima intervención y seguimiento en los casos por parte de los/las especialistas responsable de la atención; en vista de ello la Red Chilena contra la VCM, en un comunicado anunció que esta situación era muy grave, e inclusive la consideraban negligente e intolerable y que el Estado no debía admitir. (Elmostrador Braga, 2021).

Por otro lado, en Ecuador, también las víctimas de violencia han presentado una serie de problemas para recibir servicios de calidad, pues resulta que para acudir a un determinado servicio debían recorrer rutas largas, por lo que el tiempo era un factor limitante para muchas de ellas o ellos, la demora en cada servicio como el servicio de psicología, social, legal y otros; hacían que las víctimas se retiren antes de acudir al siguiente servicio, en otros casos terminaban estresadas impidiendo así que se cumplan con la ruta de atención que estipulan sus protocolos de atención, debido a esto muchas de las víctimas quedaban en el camino sin ser debidamente atendidas y no retornaban a los servicios; lo peor resultaba que el personal responsable de la atención no realizaban los seguimientos de los casos. (Maira, 2021).

En el *ámbito nacional*, la problemática de la VCM y VCIGF ha ido incrementándose en los últimos años. Es por ello, que el Estado peruano continúa realizando grandes cambios e innovaciones para ofrecer servicios de calidad al público usuario que acuden a las entidades responsables de la atención, es así que desde el 2015 ha visto una serie de implementaciones de marcos normativos, como por ejemplo el 23-NOV-2015 creó la Ley 30364, la cual se encarga de prever, condenar y eliminar la VCM y VCIGF, esta ley ha tenido diversas modificatorias y derogaciones, motivo por el cual se unificaron en un TUO (Aprobada mediante D.S. N° 004-2020-

MIMP, el 06-SET-2020), esta ley cuenta con su respectivo Reglamento que también tuvo algunas modificatorias (Aprobada mediante D.S.N°016-2021-MIMP, el 22 de julio de 2021); asimismo se han implementado algunas políticas públicas como la PNIG (Aprobada mediante D.S. N° 008-2019-MIMP, el 04-ABR-2019) la cual se encuentra alineada a la PLANIG 2012-2021(Aprobada (Aprobada mediante D.S. N°008-2016-MIMP, el 26-JUL-2016), los documentos en mención buscan que todas las entidades del Estado ofrezcan servicios de eficaces a personas que han sufrido algún suceso de VCM y VCIGF, por ello se pretende reducir el índice la violencia ofreciendo servicios de calidad al público usuario, es por ello que el Programa Nacional AURORA en marco de la PNIG ha implementado en el presente año varios protocolos de servicios (Aprobados mediante R.M. N° 116-2021-MIMP), estando relacionado con los servicios de atención de los CEM, el protocolo de servicio 1.1.3. (Aprobados mediante R.M. N° 195-2021-MIMP).

No hay duda del esfuerzo que viene realizando el Estado peruano para atender y así reducir los índices de la violencia, pero lastimosamente la efectividad de los servicios públicos, gratuitos y especializados que ofrecen las diversas entidades del Estado aún presentan limitaciones y deficientes por muchas causas; una de ellas es tal vez la tolerancia social de los hombres y mujeres hacia la violencia, tal como se evidenciaron en los censos del año 2015, en donde el 54,8% de la población peruana toleró la VCM. Asimismo, en una entrevista televisiva realizada por TV Perú, a la actual ministra del MIMP, Dra. Anahí Durand Guevara, también comentó que los niveles de tolerancia a la VCM eran muy altos en el país y enfatizó que *“Casi la mitad de la población tolera algún tipo de VCM”* (Andina, 2021). Por otro lado, la empresa Words Global (2020) en una evaluación que realizó a los CEM en el año 2019, en su informe señaló que los/las funcionarios/as estatales titulares de deberes puede que estuvieran actuando o tolerando la violencia influenciados/as por esta cultura patriarcal, incumpliendo con la obligación “reforzada” del Estado de intervenir ante un caso oportunamente y así frenar la VCM y VCIGF existente.

Puede que tolerar la violencia sea un gran problema para que los/las profesionales responsables de los servicios que se ofrecen a las víctimas sea deficiente, pero también debe considerarse otros motivos que ocasionen la baja calidad de los servicios especializados como desconocimiento de los marcos normativos vigentes, conceptualización e interpretación del problema, así como del procedimiento para una idónea atención a los/las afectados/as por sucesos de VCM y VCIGF, la infraestructura, etc. Por ello, es importante que las entidades responsables cuenten con servicios adecuados e idóneos. En nuestro país todas las entidades del Estado están obligados a atender y resguardar a las víctimas que padecen hechos de VCM y VCIGF, pero existen algunas entidades encargadas exclusivamente de brindar atención a las víctimas de VCM y VCIGF como los CEM que son una estrategia del Programa Nacional AURORA del MIMP que buscan atender y prevenir la violencia.

En ese sentido, nuestro escenario de estudio diagnosticado fueron algunos de los CEM ubicados en la región Lima. Cabe precisar que los CEM atienden a las víctimas de VCM y VCIGF a través servicios públicos, gratuitos y especializados que ofrecen a nivel nacional. Los CEM son de tipo Regular, 24x7, Comisaria o Establecimiento de Salud y estos ofrecen servicios especializados como de admisión, psicología, social, legal y promoción a nivel nacional. De acuerdo a las atenciones efectuadas por los CEM, en el año 2021 se observó un incremento progresivo a lo largo de los años; así se tiene que de enero a octubre de 2021 se atendió un total de 136 782 casos de VCM y VCIGF, de los cuales 117 414 (85,8%) casos corresponden a mujeres y 19 368 (14,2%) casos a hombres, con ello se observó un incremento de 69,5 puntos porcentuales, frente a lo reportado en el 2020. (Portal Estadístico del Programa Nacional AURORA, 2021). Sin embargo, es probable que esta progresión en el número de víctimas atendidas, exprese la ampliación progresiva de la red de servicios.

Los CEM vienen funcionando más 20 años en el Perú, como toda entidad, tiene resultados positivos y negativos, es así que, en cuanto a la atención prestada por los

servicios de algunos CEM, lastimosamente estos muestran problemas en la atención que ofrecen a las víctimas desde sus servicios, esto se evidenció en algunas inspecciones hechas por la Defensoría del Pueblo en estos últimos años. En ese contexto, en el presente año, en el mes de febrero el Defensor del Pueblo, Walter Gutiérrez a través de un comunicado exigió al MIMP cumplir con los estándares más altos al momento de contratar a las/los profesionales que laboraran en los CEM a nivel nacional. Asimismo, el mismo defensor, añadió que los/las profesionales de los CEM que atienden a las personas usuarias debían cumplir con ciertos requisitos de calificación personal, capacidad, y especial susceptibilidad en temas de género, que asegure un apropiado asesoramiento, evitando sucesos que ponga a víctimas en una situación revictimizante. (Defensoría del Pueblo,2020).

Por otro lado, en un evaluación que realizó a los CEM la empresa Words Global, este indicó que en los distintos documentos de evaluación y supervisión, tanto los generados por el Programa Nacional AURORA y por las inspecciones hechas por la Defensoría del Pueblo, han dado cuenta de una serie de debilidades que presentan las/los profesionales en la conceptualización del problema y las interpretaciones normativas, la organización y gestión interna, las competencias de los equipos profesionales; y, en la articulación interna y externa con los servicios de protección social, salud, jurisdiccionales, y presupuestales. (Words Global, 2020). Es así que de acuerdo a las recomendaciones realizadas para que se brinden servicios de calidad en los CEM y en marco de la actualización del TUO de la Ley 3036, la implementación de la PNIG, etc. que buscan reducir los altos índices de la violencia y sobre todo brindar servicios públicos especializados de calidad, el Programa Nacional AURORA vienen implementando también varios instrumentos técnicos normativos que favorecerán a su público usuario.

El problema identifica en los CEM en nivel nacional, son los mismos que se evidencian en el *ámbito regional*, para esta investigación se ha seleccionado a algunos los CEM ubicados en la región de Lima. De los CEM existentes en esta región, se seleccionó para la entrevista a algunos/as de los/las profesionales que

laboran en los servicios de admisión, social, psicología, legal y promoción, exactamente se seleccionó a 10 profesionales, 2 por cada servicio. Es importante, precisar que en una conversación previa con algunas/os de las/los profesionales, estos indicaron que su CEM cuenta con una serie de problemas como el de la infraestructura el cual impide brindar servicios de calidad, así también algunos/as de los/las profesionales no aceptaron participar de la entrevista debido a que no se encontraban actualizados en los marcos normativos vigentes, de hecho algunos/as no aceptaron alegando que no habían leído el PACEM porque era nuevo, así como desconocían de otros protocolos de actuación conjunta y también alegaban que no se les había capacitado. Esto evidencia las debilidades que presentan las/los profesionales de los CEM en cuanto a actualización a normativas vigentes, organización y competencias de la gestión de servicios operativos y administrativos en favor de las víctimas.

Siendo conscientes de que urge mejorar los servicios en los CEM, el Programa Nacional AURORA en marco del objetivo prioritario N°01 de la PNIG implementó en este año medidas para la intervención y seguridad de las víctimas de VCM y VCIGF, es así que el 29-MAR-2021 mediante R.M. N°100-2021-MIMP aprobó el PACEM con el objetivo de que los CEM cuenten con un documento normativo y técnico que permita mejorar la intervención de las/los profesionales en el atención de los casos de VCM y VCIGF (PACEM, 2021). Se precisa, que este protocolo es de uso y ejecución obligatoria por parte de todo las/los profesionales que labora en los CEM, en ese sentido, urge saber cuánto se conoce sobre el protocolo y de qué manera viene contribuyendo a la gestión de servicios especializados en favor del público usuario.

Ante lo procedente, surgió como pregunta principal: *¿De qué manera el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?* Y como preguntas secundarias surgieron las siguientes: *P.E.01 ¿De qué manera las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios*

especializados; Lima_2021?; P.E.02 ¿De qué manera los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?; P.E.03 ¿De qué manera los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?; P.E.04 ¿De qué manera las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?; P.E.05 ¿De qué manera los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?.

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, esta investigación se justificó en el *aspecto teórico*, porque el análisis efectuado en la revisión del PACEM y resultados obtenidos de las entrevistas, permitieron tener una comprensión de los servicios y de la actuación de cada profesional que labora en los CEM en la intervención de casos de VCM y VCIGF. Así también se justificó en el *aspecto práctico*, porque facilitó información sobre la urgencia de mejorar la actuación de los/las profesionales en la intervención de casos de VCM y VCIGF. Asimismo, este estudio se justificó en el *aspecto metodológico*, porque contribuyó en la construcción de un nuevo instrumento de acopio de datos, esta ocasión fue una nueva guía de entrevista para profesionales que laboran en los CEM, se precia que el instrumento ha sido validado por expertos/as metodológicos y en la materia de VCM y VCIGF. Finalmente, se justificó en el *aspecto social*, porque de acuerdo a los resultados y discusiones, así como las conclusiones que se obtuvieron favorecerán a todo el personal de los diversos servicios que laboran en los CEM para reflexionar sobre sus funciones y gestionar sus servicios especializados eficazmente, en donde los/las beneficiarios/as serán víctimas de VCM y VCIGF porque podrán recibirán una atención de calidad conforme a cada servicio que ofrece el CEM que los/las atienda. En definitiva, esta investigación se justificó porque contribuirá al logro de recientes saberes vinculados con la temática y porque servirá como precedentes para el desarrollo de futuros

estudios, que busquen ayudar a mejorar los servicios especializados , así como a otras entidades involucradas, de tal manera que puedan alentar el cumplimiento de este protocolo o buscar la mejora del mismo.

Es así que, para resolver el problema que se planteó se trazó un objetivo general: *Explicar de qué manera el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021*; y como preguntas secundarias se tiene las siguientes: *O.E.01* Explicar de qué manera las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021; *O.E.02* Explicar de qué manera los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021; *O.E.03* Explicar de qué manera los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021; *O.E.04* Explicar de qué manera las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021; *O.E.05* Explicar de qué manera los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Finalmente, esta investigación con enfoque cualitativo y con diseño fenomenológico, concluyó que el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de servicio especializados en favor de las víctimas de VCM y VCIGF, porque permite conocer y gestionar acciones de atención sustentado en marco de bases legales, enfoques, principios, condiciones y procedimientos, los mismos que permiten examinar, explicar y actuar oportunamente en favor de las víctimas.

II. MARCO TEÓRICO

La búsqueda de información en marco de los antecedentes se centró en el protocolo de atención, actuación o intervención profesional en casos de VCM y VCIGF, políticas públicas de servicios y temas afines, esto en razón que la búsqueda de antecedentes en relación a nuestro estudio son escasas, especialmente en el ámbito nacional, por lo que se ha buscado y organizado algunos estudios que se vinculen con el propósito, objetivos y preguntas propuestas para este estudio, tal como indica Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

Es así que, de acuerdo a la búsqueda de información en el *ámbito internacional*, tenemos en España a Catalán (2017) quien realizó un estudio con el objetivo general de analizar si en los protocolos de intervención sanitaria ante la VG de las CCAA y en el protocolo habitual estaban incorporadas las sugerencias de la guía de la OMS y por tanto si estaban reformados. La *metodología* que empleó fue cualitativa, en donde se realizó un análisis de contenido de cada protocolo. De la información obtenida tuvieron como *resultado* que en el protocolo común las sugerencias que aportaron sobre víctimas de VCM ocasionado por su pareja e intervención clínica a víctimas que han sobrevividos a hechos de VS, no coincidían con las indicaciones dada por la OMS; asimismo, en los protocolos de las CCAA destacaron que más del 50% no contenían o no estaban adecuadas a las dos sugerencias anteriores más la de intervención clínica a víctimas que han sobrevividos a hechos de VS; resaltando el protocolo de Navarra, ya que este no contenía la mayoría de las sugerencias examinadas. Por lo que se *concluyó* que los protocolos seleccionados cumplían con las recomendaciones dada por la OMS a excepto del protocolo de Navarra que fue el que único que no cumplía con la mayoría de las recomendaciones analizadas. Por lo que se recomendó que era necesario un repaso y reforma de los protocolos relacionados a la VG en este país.

En Chile, Valenzuela (2019) investigó con el objetivo general de examinar el uso de la PUR a personas afectadas por sucesos de VCM en contexto maltrato intrafamiliar en Carabineros, donde se formularon la mayoría de las denuncias de

primera acogida, esto con la intención de determinar si cumplían con los objetivos señalados en la implementación. La *metodología* que empleó fue descriptiva con enfoque cualitativo. Esta investigación tuvo como *resultado* que las rutinas organizacionales para la intervención de la VCM en contexto violencia intrafamiliar varían entre las instituciones, es así que de acuerdo a los resultados de la entrevista se identificó que en cada una sus aspectos ostensivos y performativos distintos, utilizaban la misma PUR pero bajo diferentes requisitos; así también, la limitada coordinación entre las entidades involucradas dificultaba cumplir con los objetivos propuestos por PUR, por lo que se verificaba que los desvíos y demoras evidenciadas las rutinas de atención, están demasiados distantes de los objetivos del Ministerio de la Mujer enunciado el año 2016. Es así que dentro de sus *conclusiones*, se tiene que la PUR es el primer instrumento que avanza en la estandarización de la intervención y tienden a agilizar las atenciones, aun cuando no se evidencie el impacto en las cifras estadísticas desde su uso; así también se concluye que del análisis de las rutinas institucionales de las diferentes entidades involucradas en el procedimiento, sus aspectos ostensivos y performativos, permiten evidenciar algunos desvíos y atrasos en la política, la carencia de coordinaciones interinstitucionales y la falta de capacitación al personal que realiza la primera acogida a las víctimas. En ese sentido se *recomendó* que las instituciones públicas involucradas continúen cumpliendo con la aplicación de la PUR.

Así en México, Escalante (2019) realizó un estudio con el objetivo general de examinar las mejoras, las inestabilidades y los puntos débiles existentes para erradicar la VCM, el cual es un problema que sigue en proceso de visibilización. La *metodología* empleada fue cualitativa orientada por un diseño fenomenología hermenéutica. De los *resultados* obtenidos se verificaron que la población joven es la que tenía contrato laboral estable y con mayor entendimiento del programa; asimismo, pese a las condiciones adversas que presentan la infraestructura, el personal evidencia conocimiento, disponibilidad, apasionamiento y compromiso, que permite realizar una intervención a las víctimas de VG; así también se obtuvo como resultado el aumento de casos de VCM que fueron denunciado y que se encuentran

pendiente de intervención (evaluación y seguimiento), lo cual limita la efectividad de las políticas y programas creados en la Ciudad de México entre los que se encuentra el PPAVG. En ese sentido, se concluyó que, a pesar de tener una pésima infraestructura, así como falta de seguridad y estabilidad laboral, se verificó que las/los profesionales de los servicios especializados que se encargan de prevenir y atender la VG, laboran con profesionalismo e interés; así también, se concluyó que la creación del PPAVG está debidamente justificada por la real importancia y trascendencia del problema de VG que se atiende en dicho país. Por lo que, se sugirió que el PPAVG y las políticas públicas de la ciudad de México, deben ser fortalecidos mediante mecanismos de evaluación y seguimiento de la intervención en cada caso para así ayudar en la construcción de una sociedad justa para Ciudad de México.

Por otro lado, en Ecuador, Moreira, Osorio, Maya, & Viteri (2020) estudió con el objetivo general de analizar los protocolos que guían la atención de los casos de VG en el Ecuador. La *metodología* empleada fue descriptiva, diseño no experimental y con enfoque cualitativo. Como *resultados* se tuvo que de un total de doce (12) protocolos los cuales contaban con los enfoques, principios, etc; que les permitiría intervenir multidisciplinariamente y con equidad social. El estudio *concluyó* que solo un (01) protocolo refiere sobre la atención psicológica y restaurativa para los agresores, los otros once (11) protocolos restantes que se centraron en la atención en las víctimas de VG, evidenciaron un estado pésima atención.

En el *ámbito nacional, regional, provincial y local*, hasta la fecha no se han encontrado antecedentes sobre investigaciones realizada en relación con nuestros objetivos para este estudio, tal vez la falta de información se deba a que el PACEM sea un instrumento normativo nuevo, implementado con el fin de ofrecen a víctimas de VCM y VCIGF. Ante la falta de información, se realizó la búsqueda de algunas investigaciones relacionado con protocolo de atención, actuación o intervención profesional en casos de VCM y VCIGF, políticas públicas de servicios y temas afines.

Así tenemos, Páucar (2019) quien estudió con el objetivo general de examinar cómo fue la gestión de los servicios en el CEM Puente Piedra en el período 2015-2018. La metodología empleada fue a través de análisis de datos, con enfoque cualitativo y diseño no experimental de tipo transversal. Los resultados se obtuvieron usando la entrevista, las revisiones documentales y la observación del escenario de estudio. Los resultados se presentaron en triangulaciones y estuvieron relacionados con la gestión operativa y administrativa que realizan los CEM en favor de las víctimas. Es así que se concluyó que la gestión de los servicios en el CEM Puente Piedra es deficiente y no cubren las necesidades de las víctimas de VCM y VCIGF, esto debido a que no cuenta con profesionales suficientes en cada servicio ni con presupuesto idóneo para brindar servicios de calidad al público usuario.

Asimismo, Peche (2020) investigó con el objetivo general de determinar si las atenciones que realizan los/las profesionales de los CEM permiten una idónea y eficaz medida de protección a la VCM en la ciudad de Juanjuí. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, bajo el diseño de teorías fundamentadas. Se tuvo como resultado que los CEM, están permanente en la lucha contra la VCM, pero para que esta entidad sea más eficaz requiere que el Gobierno Central facilite un presupuesto en temas de logística y capacitación constante al personal que laboran en los CEM, ya que la incidencia de VCM en la ciudad de Juanjuí es alta. Por lo que se concluyó, que las políticas públicas implementadas por el gobierno peruano son insuficientes para eliminar y prevenir la VCM dentro del CEM Juanjuí, puesto que el CEM no con suficientes profesionales para atender problemática en dicha ciudad, así también no se capacita oportunamente al personal, lo que impide realizar una buena gestión de los servicios en favor de las personas afectadas VCM.

Por su parte, Díaz (2020) investigó con el objetivo general de evaluar el desarrollo de la PNIG en la intervención de la VCM en Chiclayo. La metodología empleada fue mixta, pero dando preferencial enfoque cualitativo, asimismo el diseño empleado fue fenomenológico. El resultado se obtuvo de las entrevistas y el mismo que se resumió en gráficos y diagramas, lo que facilitó el realizar una examinación

profunda sobre la problemática de la VCM, logrando cumplir con el planteamiento y objetivos propuestos. Es así que se concluyó, que la implementación de la PNIG en relación con la intervención de casos de VCM en Chiclayo, fue avanzando progresivamente, y se diseñaron los lineamientos de los programas con enfoque de género como en el caso del Programa Nacional AURORA, quien es la entidad responsable de ofrecer servicios de calidad al público usuario que acude a sus servicios que ofrecen a través de los CEM.

En esta misma línea, Guerra (2018) investigó con el objetivo general de explicar los avances de las normas establecidas por el Estado peruano respecto a la implementación de las políticas públicas relacionado a la igualdad de género. La *metodología* empleada fue de nivel explicativo evaluativo, con enfoque cualitativo y diseño de investigación documental. Los *resultados* tuvieron relacionado con los documentos normativos que se vinculan con las políticas públicas relacionado con el género. Dentro de unas de sus conclusiones, se tiene que el Perú ha creado normas que han permitido que las mujeres tengan acceso a un nivel educativo, a un buen servicio médico, etc.

Así, Ibarra (2020) por su lado investigó con el objetivo general de saber si las políticas sobre la VCM en el Perú son eficaces. La metodológica que se empleó fue con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, en donde se aplicó como tenía las entrevistas. Dentro de uno de los resultados, se obtuvo que dentro de las políticas públicas existentes para tratar el problema de la VCM, éstas no han sido eficaces, puesto que no han logrado cumplir con los objetivos propuestos, que es la de prevenir, castigar y eliminar la VCM, asimismo concluyen que las estadísticas que se tienen sobre la VCM no reflejen la realidad del problema, puesto que existen muchos casos que no son denunciados por muchas causas, loe por es muchas veces no son atendidas por los operadores responsables de recibir la denuncia. Finalmente, llego a la conclusión, que las políticas públicas diseñadas por el Estado peruano no son eficaces y no guardan relación con la normativa vigente, así también el ausentismo de capacitaciones al personal administrativo como jurisdiccional, afecta la atención

de los servicios, y el adecuado seguimiento al proceso tutelar en donde se otorgan las medidas de resguardo para persona afecta en suceso de VCM.

Es evidente la falta de información con la que se contó en el presente estudio, en relación con la existencia de instrumentos que guíen la actuación de las/los profesionales que abordan la temática de la violencia, esta ocasión la doctrina nos ha mostrado que existen escasas investigaciones en relación a nuestro planteamiento y objetivos. En ese sentido, se buscó información que, aunque no se centra en el problema en cuestión, ha ayudado en la construcción de nuevos conocimientos, el cual se está también permitiendo en este estudio, guardando esta relación con las ideas expuestas por Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El propósito de este estudio de diseño fenomenológico con paradigma constructivista, es explicar de qué manera el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados que se brindan a las víctimas de sucesos de VCM y VCIGF desde la intervención de los CEM. En ese sentido debemos comprender que, desde el inicio de la civilización, existen antecedentes que muestran a la armonía familiar como un tópico de complejo control para el ser humano. La violencia hacia la mujer y hacia la familia ha vivido entre nosotros/as desde los comienzos de la civilización, ésta debe entenderse y ubicarse en el contexto socio-histórico de los/las individuos de cada época y cultura particular, por lo que debemos centrarnos en la violencia que existe en este siglo XXI, en donde ha sido evidente la preocupación del Estado peruano por disminuir el alto índice de la VCM y VCIGF, por lo que se ha reformado una serie de normas que buscan atender y resguardar a las/los afectadas/os por este hecho y a castigar a los/las agresores/as.

La violencia de hoy es ejercida contra la población femenina y también contra miembros que integran el grupo familiar, cabe precisar que estas terminologías de VCM y VCIGF se emplean desde el año 2015, desde que aprobó la ley 30364 que busca sancionar penalmente a los/las agresoras y conceder tutela a las víctimas. Debe quedar claro que en nuestro estudio no existe definición de violencia familiar,

este término legalmente ya no existe, puesto que con la ley 30364 ya no se contempla dicho término, los términos empleados son VCM y VCIGF, los cuales deben entenderse para comprender los tipos de violencia que protege el TUO de la ley 30364 y evitar confusiones.

Tanto en la VCM y VCIGF se atiende a cuatro (4) tipos de violencia conforme lo señala el artículo 8° del TUO de la Ley N°30364, las cuales son la violencia de tipo física con o sin lisi3n, la violencia de tipo psicol3gico, la violencia de tipo sexual y la violencia de tipo econ3mica y/o patrimonial. Asimismo, es importante precisar que los casos de VCM estas pueden darse desde 16 modalidades. El flagelo de la de violencia no cesa.

El Estado peruano a trav3s del MIMP busca prever, castigar y erradicar la VCM y VCIGF, es as3 que a trav3s del Programa Nacional AURORA crean estrategia para atender la problem3tica, es as3 que crean los CEM, los cuales brindan servicios de atenci3n p3blica, gratuitos y especializados a las personas afectada por sucesos de *VCM y VCIGF, as3 como prever la violencia, y fomentar de una cultura que respete los derechos humanos*". (PACEM, 2021).

Los CEM brindan diversos servicios como el de admisi3n, psicolog3a, social, legal, promoci3n y en algunos CEM ya se ha implementado el servicio de estrategias comunitarias. Aqu3 se precisa que las caracter3sticas de los servicios var3an en cuanto a recursos humanos, infraestructura, materiales y financiamiento, pero no var3an en relaci3n con la poblaci3n objetiva del servicio.

Es evidente que el trabajo que realizan los CEM es de gran ayuda para las v3ctimas, pero con la finalidad de mejorar su actuaci3n profesional y brindar una atenci3n de calidad, el Programa Nacional AURORA ha venido realizando una serie de modificatorias e implementaci3n, entre ellos tenido un documento normativo que gu3a el trabajo de las/los profesionales que laboran en los CEM. Este documento es el PACEM el cual tiene como objetivo que las/los profesionales que laboran en los CEM "*cuenten con un documento t3cnico normativo que les permita optimizar la*

actuación del personal de los CEM en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF”. (PACEM, 2021, p. 7).

Con la implementación del PACEM queda probado que las/los profesionales que laboran en los CEM se les proporcionó documento para que aprendan a reconocer el fenómeno de la violencia y a intervenir oportunamente conforme a bases legales, principios, enfoques, consideraciones y procedimientos para la atención de caso de VCM y VCIGF. En ese sentido, los/las profesionales que laboran en los CEM deben estar bien familiarizados/as con los conceptos y técnicas más efectivas y eficaces que guíen su trabajo; asimismo, la experiencia en su larga trayectoria es fuente de conocimiento importante que deben ser compartidos para así mejorar la intervención en los casos que muchas veces son complejos. En este punto se explican la experiencia desde la intervención profesional, así como desde las normas que protegen a las personas afectadas por sucesos de VCM y VCIGF.

Es así que ante lo expuesto se seleccionó como única categoría al *PACEM*. El PACEM es un instrumento muy valioso puesto que permite guiar el trabajo de las/los profesionales de los CEM pero también puede servir para otros/as profesionales involucrados/os en la temática de VCM y VCIGF, ya que establece parámetros técnicos y estándares de calidad para ofrecer servicios especializados eficientes y eficaces para las víctimas. (PACEM, 2021).

El PACEM ha sido diseñado por el Programa Nacional AURORA del MIMP, con el objetivo de dar una respuesta más eficaz, oportuna y controlable ante casos de VCM y VCIGF. Este protocolo contribuye a la adecuada aplicación de técnicas y procedimientos de atención en los casos de VCM y VCIGF.

No hay duda de la importancia del protocolo, por ello se trató de buscar teorías o paradigmas en relación al protocolo, pero la información existente es escasa. El protocolo tiene definiciones relacionados con la etiqueta social, los pocos estudios no fundamentan sobre la definición exacta sobre lo que es un protocolo. Desde el derecho se ha tratado de analizar como una norma más, que ordena algo que debe

cumplirse obligatoriamente. Con este estudio enfrentamos a una realidad poco estudiada, pero que en los últimos tiempos se viene implementando para la atención de personas que acuden a diversas entidades en busca de un servicio que satisfaga sus necesidades.

En la búsqueda de información relacionada con el protocolo de atención, se ha encontrado información en el ámbito internacional relacionada con la creación de los mismos en marco de leyes que exigen su implementación para guiar el actuar de las/los profesionales en la intervención de sucesos de VCM o VG, existen diversos protocolos creados por entidades públicas y privadas, pero existen pocos estudios de los mismos. Es así que, en nuestro país, con el TUO de la Ley 30364, se dispuso la creación del protocolo de actuación conjunta, los mismos que se han implementado paulatinamente pero su aplicación aun es desconocida, puesto que no se conoce su eficacia en la intervención de VCM y CVIGF. Así también, en marco de la PNIG se ha dispuesto la implementación de protocolo de servicios en marco de los objetivos y lineamientos propuestos, esto recién se han implementado en este año. Por otro lado, el PACEM es un instrumento novedoso para los CEM, ya que es el primero que se ha implementado, puesto que antes emplean guías que de una otra manera ha ayudado a las/los profesionales.

El PACEM es el principal instrumento que guía el actuar de los/las profesionales de los CEM, pero existentes otro protocolo de actuación conjunta que también es cumplimiento, pero se desconoce los avances o falencias de las mismas. En ese sentido, la importancia de realizar el este estudio, pues es de interesa saber cuánto saben de este instrumento los/las profesionales de este CEM y de qué manera contribuye en la gestión de servicios especializados en favor de las víctimas de VCM y VCIGF.

Es así que como *categoría* se contempló el **PACEM**, el cual es un instrumento normativo que busca ofrecer servicios eficientes al público usuario de los diversos servicios que ofrecen los CEM (servicios de admisión, psicología, social, legal y promoción). El PACEM se implementó en marco de la PNIG en el 2021 con

la finalidad de brindar atención integral, puntual, utilizable, coordinada, alcanzable geográficamente, con congruencia cultural y de calidad a personas afectadas por sucesos de VCM y VCIGF. (Protocolo de servicio en marco del PNIG, 2021).

El PACEM no tiene teorías, enfoques o paradigmas propias, puesto que no existen estudios que lo definan como tal, se podría decir que el protocolo nace de la idea jurídica, con el fin de guiar el actuar de las/los profesionales que se encargan de brindar atenciones a públicos usuarios que acuden a los diversos servicios que brindan los CEM a nivel nacional.

Este protocolo, como en su misma introducción lo indica incluye buenas prácticas, reconocidas y aplicables en otros países, que cuenta con estándares internacionales en cuanto a principios, enfoques, derechos y experiencias de actuación profesional frente a la atención de la VCM y VCIGF, en sus distintas manifestaciones y grupos etarios, incluyendo, la atención diferenciada de los casos por grupos poblacionales y vulnerables.

En base a esta única categoría, se diseñaron cinco (5) subcategorías, las mismas que se han considerado de interés porque contribuyen a la gestión de servicios especializados, las mismas que se explican a continuación:

En lo que respecta a la primera subcategoría, se consideró a las **bases legales para la atención de la VCM y VCIGF**. Las bases legales son las normas jurídicas oficiales que sustentan a través de la carta magna, las leyes, las resoluciones, los decretos entre otros. Es de suma importancia examinar e interpretar las bases legales teniendo en cuenta las normas internacionales para luego centrarse en las nacionales, las mismas que deben ordenarse conforme a la pirámide de Kelsen (Palella & Couso, 2017).

Las bases legales son todas aquellas leyes que protegen un derecho u ordenan deberes y obligaciones, que deben cumplirse. Para que un CEM brinde servicios de calidad a las víctimas de VCM y VCIGF es necesario que las/los profesionales tengan conocimientos y apliquen las normas relacionadas con la atención, protección

y prevención de la violencia. Es importante que cada profesional que labore en un CEM tenga conocimientos suficientes sobre el tema que le toca abordar, asimismo comparta información útil, discuta y argumente estrategia, programe acciones de atención individual o conjunta las mismas que debe tenerlas bien definidas al momento de intervenir, para ello necesita estar bien nutrido sobre el problema en sí, por lo que requiere acudir a la doctrina, jurisprudencia y normativa actualizada como las Políticas Nacional, el TUO de la Ley 30364, el PACEM entre otros que se encuentren relacionado con la temática de la violencia.

Las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF, se contempla como una subcategoría que busca una atención normalizada, esto teniendo en cuenta que las/los profesionales de los CEM guían su trabajo en marco de guías, protocolos, lineamiento, leyes, etc; el cual garantiza ofrecen una atención calificada para las víctimas pero en especial contribuye a que las/los profesionales tengan conocimientos necesarios, se sensibilicen y tomen conciencia de la magnitud de la problemática de la violencia. Al respecto, debemos dejar en claro que el PACEM como instrumentos normativo contribuye a mejorar la atención de las víctimas, no solamente desde una mirada asistencialista; sino, también, con el comienzo de un modelo biosocial, proactivo y multidimensional.

En lo que respecta a la segunda subcategoría, se consideró a ***los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF***. Los enfoques son una estructura de conocimientos previos adquiridos durante la práctica, junto a una recopilación de problemas, un cúmulo de objetivos y una de métodos. (Gutiérrez, s.f., siguiendo Bunge & Ardila). En idea del PACEM (2021) los enfoques para la atención son una forma de entender las ideas u observar las cosas, por tanto, también permite tratar los problemas que nazcan de estas En ese sentido, las/los operadores de los servicios que ofrecen los CEM visualizan el problema de la VCM y VCIGF desde los enfoques que le permitan explicar, examinar y actuar en favor de las personas afectadas que acuden a los servicios.

De acuerdo, al PACEM (2021) los enfoques para la atención de la *VCM* y *VCIGF* son: enfoques centrado en la víctima, ciclo de vida, género, integralidad, derechos humanos, interculturalidad, riesgo, diferencial, generacional, interseccionalidad, territorial.

Los enfoques para la atención de las víctimas de *VCM* y *VCIGF* no sólo como una categoría que se deba tener en cuenta para optimizar la atención de las víctimas que acuden a los servicios que ofrecen los CEM, sino que también se lo debe tener en cuenta para fortalecer las capacidades personales y profesionales, para un buen abordaje de la violencia.

En relación a la tercera subcategoría, se consideró los ***principios para la atención de la VCM y VCIGF***. Aquí sustentaremos la teoría de Robert Alexy, quien señala que los principios son aquellos que manifiestan una dimensión del peso porque son órdenes de perfeccionamiento, es decir, que los principios son normas que establecen órdenes para que algo se ejecute en la medida que mejor sea posible, dentro de las normas legales existentes y sucesos reales, motivo por el cual los principios son considerados como orden de mejora (Zárate, 2016; siguiendo a Alexy).

Según De Fazio (2018) siguiendo la teoría de Robert Alexy, señala que los principios se caracterizan porque pueden ser cumplidos en diferentes grados y porque la medida exacta de su cumplimiento depende de cuáles sean las circunstancias empíricas y normativas efectivamente existentes. El ámbito de las posibilidades jurídicas está determinado, fundamentalmente, por los principios que exigen una solución en contrario.

En esa perspectiva, los principios guían el actuar de las/los profesionales de los CEM para alcanzar mejores resultados que favorezcan a las víctimas de *VCM* y *VCIGF*. (PACEM, 2021).

De acuerdo, al PACEM (2021) los principios para la atención de la *VCM* y *VCIGF* son: Igualdad y no discriminación, de debida diligencia, de interés superior del niño y no revictimización; pero pueden contemplarse otros principios.

En lo que respecta a la cuarta subcategoría, se consideró ***las condiciones de la atención de la VCM y VCIGF***. Las condiciones para la atención pueden definirse como la capacidad o aptitud que tienen las personas *para* poder interactuar con facilidad, en el caso del CEM está relacionado con el trato que favorece a la persona usuaria que acude al servicio. Es por ello que las/los operadores de los servicios de los CEM establecen una relación personalizada o conjunta la cual es respetuosa y amable evita no revictimizar los hechos con el fin de proteger a las víctimas de experiencias negativas o traumáticas. (PACEM, 2021).

En lo que respecta a la quinta subcategoría, se consideró que ***los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF***. Se precisa que el procedimiento son las acciones de atenciones que se ejecutan desde que empiezan hasta que culminan, señalando quién, cómo, cuándo, dónde, porqué se realiza, etc. Asimismo, puede señalarse que los procedimientos para la atención es una secuencia definida en donde se explica las acciones a realizar. Es así que el procedimiento que sigue el personal del CEM se da en tres (3) momentos: Primer nivel, segundo nivel y nivel de seguimiento y evaluación, la intervención de las/los operadores de los servicios de los CEM se desarrollan de acuerdo a la línea de intervención que le corresponda. Se precisa que las/los operadores de los servicios de los CEM no solo cumplen con atender a las víctimas de *VCM* y *VCIGF* en momento del hecho, sino que realizan seguimientos operativos y administrativos para ver los avances, así como evalúan los métodos y estrategias aplicadas. (PACEM, 2021). Las acciones de atención que realicen las/los profesionales de los CEM en los seguimientos contribuyen en la protección y prevención de la *VCM* y *VCIGF*.

De acuerdo al PACEM (2021) para la intervención de los casos, se debe tener presente que las atenciones se realizan en base a las necesidades de la víctima y la urgencia de la atención, en ese sentido las/los profesionales del CEM están

obligados a cumplir con los procedimientos en las atenciones de casos de VCM y VCIGF tal como lo establece el PACEM. Es por ello, que los servicios que ofrecen los CEM deben ser atendidos con calidad, esto como un requisito básico para apoyar la recuperación integral de las víctimas de VCM y VCIGF. Si bien es cierto que, los aspectos técnicos son relevantes para obtener atenciones eficaces, efectivas y eficientes, no cabe duda que una excelente relación entre los/las profesionales de atención y la víctima, construyan el respeto mutuo, para así lograr un intervención exitosa.

No hay duda que la calidad de la atención, que se brinden durante los niveles de atención que indica el PACEM, contribuye a que las personas afectadas por sucesos de violencia puedan ejercer su derecho humano que por ley le corresponde. Por ello, considero que los/las profesionales de los CEM deben cumplir con cada nivel de atención, por lo que es importante realizar el seguimiento oportuno esto con la finalidad de verificar que el plan de atención termine en las medidas de protección y/o cautelares en favor de la víctima y dependientes y la sanción del delito, esto conforme lo establece el TUO de la Ley 30364.

III. METODOLOGÍA

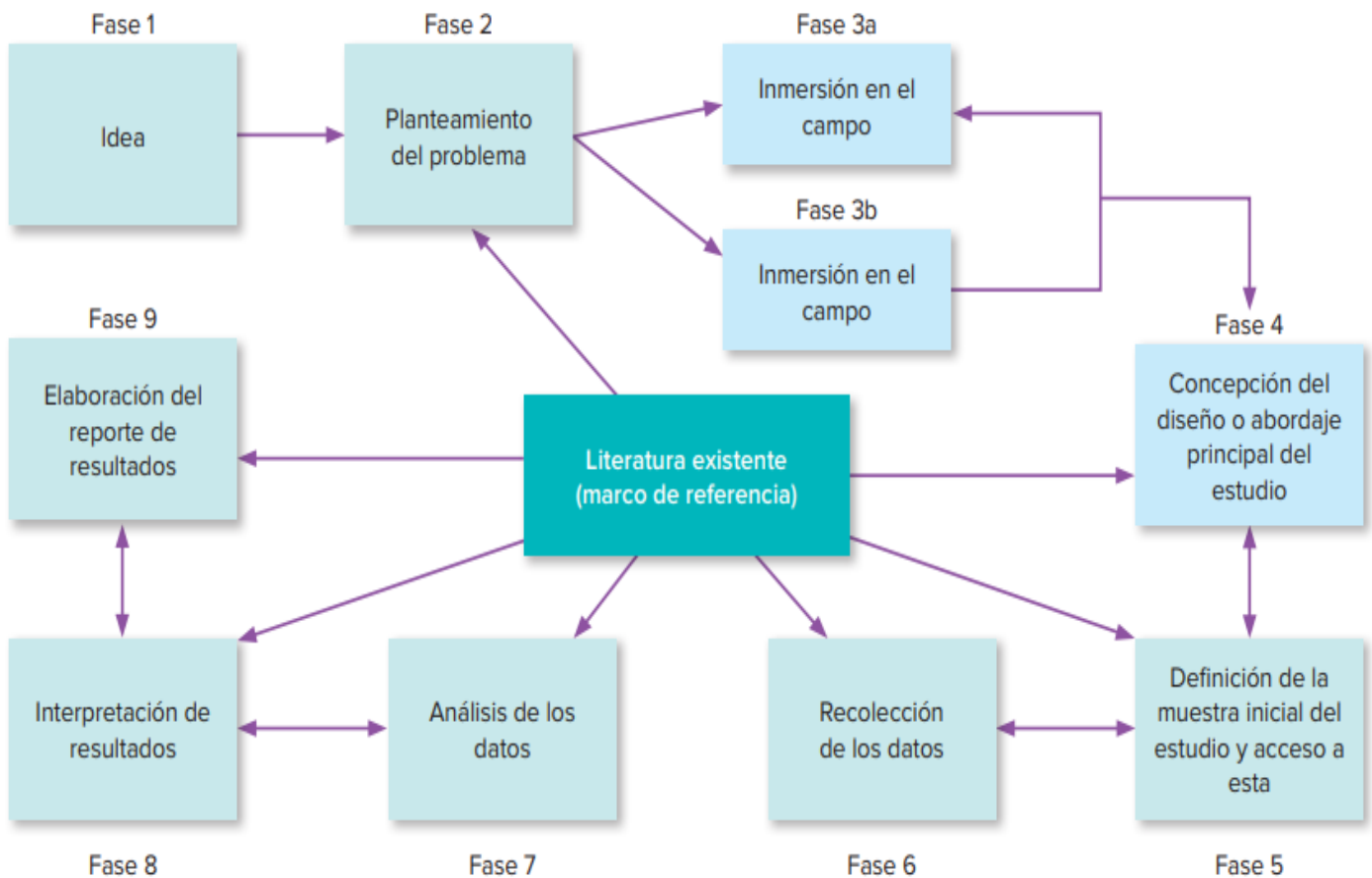
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se empleó fue *básica*, puesto que se pretendió obtener y recopilar datos, los mismos que permitieron incrementar la generación de nuevo conocimiento a través de trabajos teóricos que se desarrollaron principalmente para explicar los fundamentos de los fenómenos suscitados, los mismos que estuvieron relacionados con la actuación profesional en el abordaje de casos de VCM y VCIGF. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se precisa que con este tipo de investigación se pudo comprender el PACEM en el marco de la PNIG y así incrementar nuevos conocimientos para así mejorar la gestión de servicios especializados en favor de las personas afectadas por sucesos de VCM y VCIGF.

Asimismo, este estudio se realizó mediante un enfoque de investigación cualitativo, acorde con lo señalado por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) quienes han expresado que este enfoque se centra en entender los fenómenos, examinándolos desde la óptica de los/las participantes en relación con el contexto que los rodean, ampliando sus puntos de vista, mediante explicaciones y significados. Es así que este estudio se inició explorando los sucesos en sí y analizando las investigaciones previas existentes (ambas acciones se realizaron en forma paralela), esto con la finalidad de generar una teoría que fuera coherente con lo que se evidenció durante el proceso de estudio. Así también, el problema de investigación planteado fue construyéndose de acuerdo al contexto y los hechos que ocurrieron conforme se iba desarrollando la investigación (Preciso que no siguió un proceso preestablecido con claridad, puesto que este vario durante todo el proceso de la investigación, esto conforma a la información que se iba obteniendo).

Para el empleo del enfoque de investigación cualitativo, se siguió la ruta propuesta por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), tal como puede verse en la figura 1.

Figura 1
Ruta del proceso cualitativo



Nota: Figura tomada de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p.8).

En base a la figura 1, se precisa que la exploración para este estudio se inició efectuando una revisión inicial de la literatura existente en relación a nuestro tema de estudio, pero conforme se iba avanzando también se complementó con la literatura existente, es así que desde el planteamiento de la problemática identificada hasta la obtención de los resultados del estudio se complementó la investigación con la literatura. Aquí se resalta, que así como se avanzaba con la investigación, también se retrocedía a etapas previas esto conforme a la información que se iba obteniendo. Es por ello, que en la figura 1 podemos visualizar la literatura en dos (02) sentidos, lo que significa que la información puede cambiarse conforme se iba desarrollando la investigación tal como lo ha propuesto Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

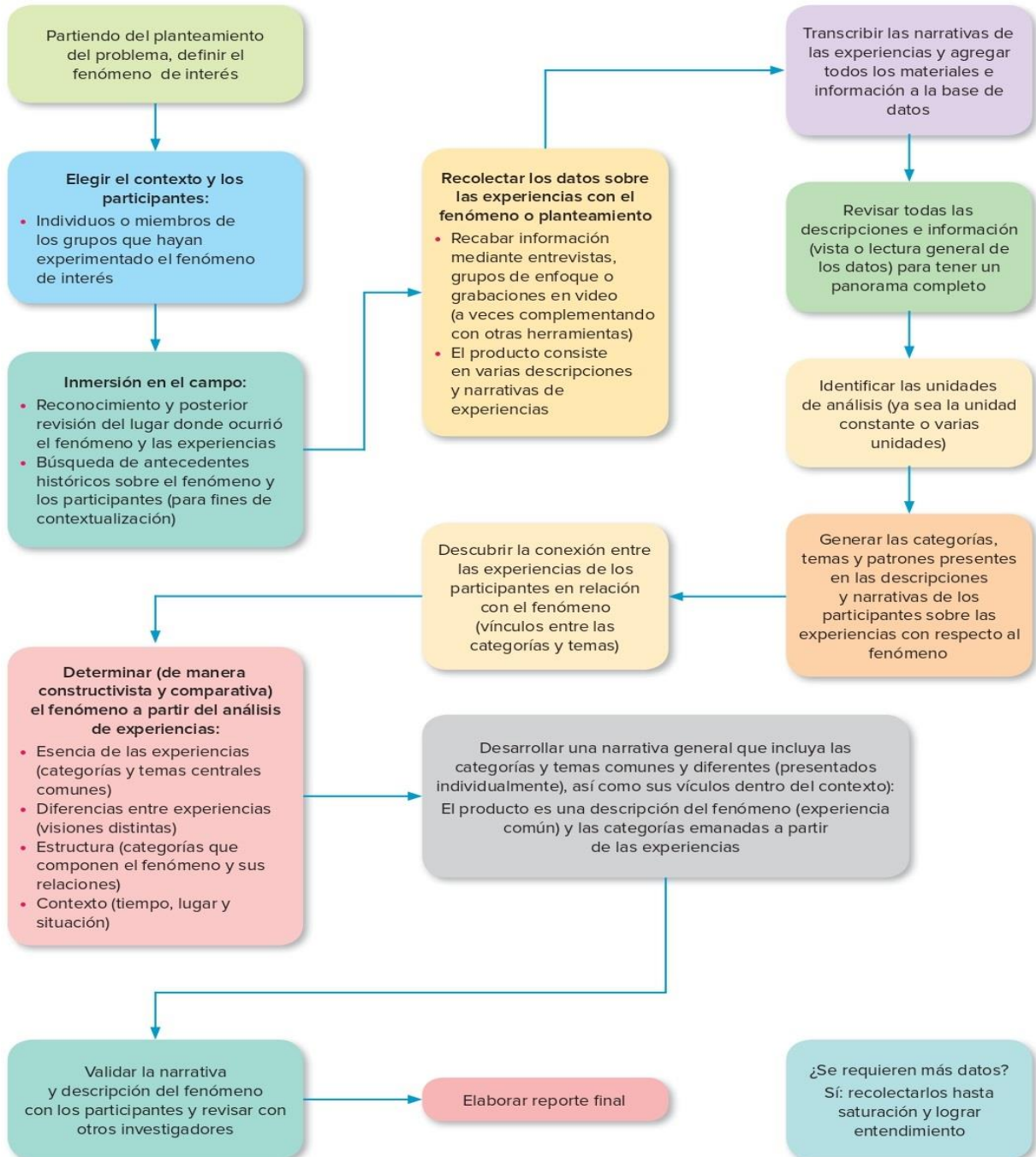
Por otro lado, se menciona que se optó por elegir la ruta de la figura 1 porque a nuestro criterio resultó conveniente para entender los fenómenos desde el plano de la realidad existente, es decir, comprender desde la experiencia la realidad de las/los participantes en esta investigación tal como la perciben. Aquí se precisa, que la amplia experiencia profesional de las/los participantes en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF, ayudó a analizar e interpretar sus ideas para así construir un nuevo conocimiento desde una visión integradora, lo cual permitió encontrar nuevos sentidos y significados en el contexto donde desempeñan sus labores, que en resumen es atender a personas afectadas/os por hechos de VCM y VCIGF.

Asimismo, es importante mencionar que el enfoque cualitativo empleado se sustentó en el paradigma constructivista puesto que buscó centrarse en las expresiones de las/los profesionales participantes de esta investigación. (Chaparro & Henao, 2020). Es así que para analizar e interpretar las experiencias de las/los participantes, en esta ocasión se eligió a algunas/os de las/los profesionales que laboran en el abordaje de la VCM y VCIGF y que trabajan en algunos de los CEM ubicados en la Región Lima y que de acuerdo a sus funciones están obligados usar y cumplir con el PACEM para así brindar una atención de calidad al público usuario que acuden a sus servicios especializados.

De igual forma, es de importancia mencionar que en el abordaje de la VCM y VCIGF uno de los diseños recomendados para esta investigación es la *fenomenología*, que a su vez proviene del paradigma constructivista y que tiene como centro de indagación de las experiencias de los/las participantes (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Es así que en relación con lo que instaura la perspectiva constructivista, el diseño fenomenológico tiene por objeto comprender las experiencias de vida desde la perspectiva propia del individuo, así como analizar aspectos complejos del ser humano que van más allá de lo que es posible cuantificar. (Fuster, 2019). Asimismo, se empleó el *diseño fenomenológico*, porque permitió entender las experiencias profesionales desde la óptica propia de cada participante, así como examinar aspectos difíciles del ser humano que van más allá

de lo que es posible contabilizar. Para el utilización de este diseño se tuvo en consideración las ideas propuestas por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), conforme puede verse en la figura 2.

Figura 2
Principales acciones para implementar un diseño fenomenológico



Nota: Figura tomada de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p.551).

En la figura 2 se evidencia las principales acciones a tener en cuenta para diseñar un estudio fenomenológico. Hay que tener claro, que la fenomenología se aproxima al estudio del ser humano y la disciplina en que se desenvuelven los/las participantes son humana, puesto que estos estudios producen nuevos conocimientos que permiten mejorar la intervención en el abordaje de casos de VCM y VCIGF, y, por tanto, contribuye al desarrollo disciplinario.

Por otro lado, debemos resaltar que el estudio con diseño fenomenológico en relación al tema de la VCM y VCIGF, ha tenido mucha aprobación entre los/las profesionales que atienden a víctimas de violencia esto puede deberse a las expresiones ya vertidas en párrafos anteriores, pero puede deberse también que en el quehacer diario los/las participantes de este estudio laboran con un método inductivo, conforme lo estudia la fenomenología, y centrado en las personas. Podría decirse, que debido al contacto continuo que se tiene con las víctimas, los/las profesionales participantes de este estudio están muy cerca de la experiencia humana. Es así que este estudio, puso su interés por develar la experiencia tal como es experimentada por cada participante de este estudio.

En definitiva, el emplear el diseño fenomenológico permitió trabajar directamente con las ideas expuestas y experimentadas por las/los participantes tal como lo han señalado Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), puesto que develar la esencia de las experiencias de las/los participantes respecto a su vivencia en el abordaje de casos de VCM y VCIGF, han ayudado a conocer las concepciones que estos tienen al momento de intervenir y gestionar acciones en favor de las víctimas de VCM y VCIGF.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Bastis Consultores (2020), siguiendo a Albert señala que las categorías son un tipo de gavetas conceptuales en donde se guardan la información. Asimismo, expresa que una categoría que sirve para ordenar la información cualitativa y corroborar mediante el estudio de resultados de la información. Por otro lado, el autor antes mencionado indica que las subcategoría son componentes que nacen a

partir de una categoría y se emplean para profundizar algunos detalles más específicos que se vinculan directamente con esta.

Desde mi definición, se podría decir que las categorías son las distintas formas de codificar y agrupar diferentes elementos de una investigación, a mérito de su convergencia en ciertas características o particularidades, con la finalidad de que se obtengan conceptos relacionados a dicho fenómeno de estudio. Por otro, lado las subcategorías son aquellas que se organizan por niveles jerárquicos, como si fuera una familia de la categoría.

Es así, que para esta investigación se eligió categorías y subcategorías conforme a criterios que permitieron comprender el PACEN en el marco de la PNIG, la cual contribuye a mejorar los servicios especializados que ofrecen las/los profesionales que intervienen en el abordaje de casos de VCM y VCIGF. Aquí se debe tener en claro que la categoría y subcategorías seleccionadas para esta investigación han sido construida por la investigadora, la misma que ha sido valida a través de la examinación de los resultados que se obtuvieron para este estudio. Se precisa, que la categoría y subcategorías seleccionadas son las que evidencian en la tabla 1, las cuales sirvieron para profundizar esta investigación.

T a b l a 1

Categorías y sub categoría

Categoría	Subcategoría	Números de Preguntas de la Entrevista
PACEM en marco de la PNIG	Bases legales para la atención de VCM y VCIGF	01, 02, 03,04
	Enfoques para la atención de VCM y VCIGF	05, 06, 07, 08
	Principios para la atención de VCM y VCIGF	0 9,10,11 y 12
	Condiciones para la atención de VCM y VCIGF	13,14, 15 y 16
	Procedimiento para la atención de VCM y VCIGF	17, 18, 19, 20.

Nota: *Elaboración propia*

3.3. Escenario de estudio

Cabe precisar, que debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19, el escenario de estudio empleado para esta investigación ha sido virtual, tal como lo han propuesto Hernán-García, Lineros-González, & Ruiz-Azarola (2021) quienes sostienen que debido a la actual situación de distanciamiento social es necesario que la investigación cualitativa adopte nuevos métodos de estudio que permita adecuar las técnicas de recojo de información a través de medios digitales.

Además, no debemos confundir el escenario con el lugar de estudio. Un escenario de estudio adecuado para una investigación es aquel en el cual él o la investigador/a logra un acercamiento claro, se podría decir que entabla un excelente vínculo con los/las participantes y reúne información inmediata relacionada con los intereses del estudio y en esta época de pandemia las TICs son de gran ayuda, realmente ingresar a un escenario digital por lo general es muy difícil sino se cuenta con la tecnología adecuada para ejecutarla, realmente se requiere de mucha paciencia y debida diligencia, puesto que se negocia el acceso con los/las participantes, paulatinamente se obtiene su confianza y progresivamente se logra obtener información que se adecuan a sus intereses y a nuestro estudio. (Sánchez, s.f., siguiendo Taylor & Bogdan).

Nuestro escenario de estudio se dio en base de cómo los/las participantes de esta investigación actuaron en el momento de la entrevista, el mismo que se ejecutó empleando la plataforma virtual Google Meet y en algunos casos Video llamadas y llamadas telefónicas, por eso se debe tener claro que el escenario de estudio no es lo mismo que el lugar de estudio, son dos cosas diferente. Hay que tener en cuenta que una de las particularidades de la investigación en enfoque cualitativo es que se concierne de un diseño libre y el cual se demuestra evidentemente en la observación que realiza el o la investigador/a. Aquí se precisa, que desde el comienzo de la observación el o la investigador/a intenta inspeccionar los escenarios más convenientes para la adquisición de la información, en esta ocasión por el tema de la pandemia se vio por conveniente entrevistar a las/los

participantes por medio digital previo consentimiento informado, tal como puede verse en el anexo 7.

3.4. Participantes

Los/las participantes de estudio llamados también sujetos son aquellas personas que de manera individual o colectiva integran los grupos cuyas peculiaridades, ideas, experiencias personales o laborales, estilos de vida, entre otros características muestran interés particular para el estudio con enfoque cualitativo, el cual se orienta hacia el análisis e interpretación de fenómenos. (Mata, 2021).

Existen una diversos tipos de participantes, tal como señala Quintana, (s.f.) siguiendo Patton; es así que para este estudio las/los participantes fueron personas seleccionadas por conveniencia, esto porque se quiso obtener la mejor información en el menor tiempo posible. Los/las participantes seleccionado fueron los que accedieron voluntariamente participar de esta investigación, es así que en esta ocasión se seleccionó a algunas/os de las/lo profesionales especialistas en atención de personas afectadas por hechos de violencia y que laboran en algunos de los CEM ubicados en la Región Lima (En esta región existen 86 CEM).

Se precisa que los/los participantes fueron entrevistados/as con la finalidad de obtener información sobre sus conocimientos en relación al PACEM y normativas vinculadas, para así saber cuánto contribuyen estas normativas en las gestiones de servicios especializados que se ofrecen en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF. Cada entrevistada/o ha expuesto sus opiniones conforme a sus conocimientos adquiridos durante su experiencia profesional dentro de los servicios que se desempeña como el servicio de admisión, psicología, social, legal y promoción, en total se seleccionaron a diez (10) profesionales que accedieron voluntariamente participar de esta investigación.

Por otro lado, con el objetivo de proteger la confidencialidad de los/las participantes que accedieron voluntariamente en este estudio, en todo el desarrollo

de la investigación se los mencionó conforme a los códigos asignados a cada uno/a. En la tabla 2, se exponen de forma general datos relevantes de cada uno de los/las participantes.

T a b l a 2
Lista de participantes

Código para entrevista	Profesionales de diversos servicios de CEM	Profesión	Cantidad de Profesionales
ADM-01	Profesional del servicio de admisión	Abogada	1
ADM-02	Profesional del servicio de admisión	Abogada	1
PSC-03	Profesional del servicio de psicología	Psicólogo	1
PSC-04	Profesional del servicio de psicología	Psicóloga	1
SOC-05	Profesional del servicio social	Trabajadora Social	1
SOC-06	Profesional del servicio social	Trabajadora Social	1
LEG-07	Profesional del servicio legal	Abogado	1
LEG-08	Profesional del servicio legal	Abogada	1
PROM-09	Profesional del servicio de promoción	Comunicadora Social	1
PROM-10	Profesional del servicio de promoción	Socióloga	1
TOTAL			10

Nota: *Elaboración propia.*

Aquí se precisa que se seleccionó a dos (02) profesionales voluntarios/as por cada servicio que brindan los CEM, de acuerdo al ámbito de selección para el estudio, las/los profesionales seleccionados laboran en algunos de los CEM ubicados en la Región Lima, la finalidad de seleccionar 2 por cada servicio fue con el objetivo de obtener más información y favorecer el análisis de los datos. Asimismo, las/los

profesionales seleccionados tienen especialidades en diversas disciplinas, pero todos tienen en común la intervención en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación que se utilizó fue la entrevista, esto con la finalidad de ofrecer mayor flexibilidad para favorecer la expresión de los/las participantes. La entrevista se desarrolló de manera individual y los encuentros fueron virtuales previamente pautados, solicitando en cada entrevista el consentimiento informado conforme puede verse en el anexo 7. Se precisa que la entrevista fue de tipo semiestructurada, en donde se utilizó como base preguntas generales para introducir la temática, preguntas para que puedan responder mediante ejemplos, remitiendo a experiencias, y preguntas que permitieron realizar comentarios de opinión personal y profesional, esto conforme lo señalado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

También se utilizó como técnica la revisión documental, los documentos seleccionados se obtuvo de libre acceso en el portal Web del MIMP y otras páginas de acceso público, en donde se revisó diversas normas, pero específicamente nuestra revisión se centró en el PACEM, ya que es un instrumento muy valioso de uso obligatorio por parte del personal que laboran en los CEM a nivel nacional pero también pueden ser empleados por otras personas o entidades interesadas en la temática de la atención de casos de VCM y VCIGF.

Por otro lado, el instrumento empleado fue a través de la guía de entrevista (Ver anexo 3), esta guía inicialmente se puso a prueba, fue constantemente sometido a revisión y se ejecutaron modificaciones atendiendo a las particularidades de cada encuentro con cada profesional entrevistado/a. La Guía de entrevista presentó las características que se puede ver en la tabla 3.

Tabla 3*Características de la “Guía De Entrevista”*

DATOS	CARACTERÍSTICAS
Técnica	Entrevista
Instrumento	Guía de Entrevista
Título de la investigación	El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.
Autora	Margarita Paola Francia Apaza
Año	2021
Extensión	La guía constó de 20 preguntas (Ver anexo
Administración	Individual
Ámbito de Aplicación	Algunos CEM del Programa Nacional AURORA ubicados en la región Lima.
Duración	Entre 40 a 60 minutos aproximadamente

Nota: Elaboración propia

Asimismo, se empleó como instrumento la ficha de revisión documental, el cual consistió en la descripción bibliográfica del PACEM, el cual es materia de nuestro estudio. Más detalle ver tabla 4

Tabla 4*Ficha de revisión documental*

Núcleo Temático	Unidad de Análisis
El PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados.	El PACEM en el marco de la PNIG
Título del Documento Consultado	
Protocolo de Atención del CEM	
Autor/es	Programa Nacional AURORA
Año	2021
País	Perú
Documento que aprueba el Protocolo	RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 100-2021-MIMP
Ubicación de la fuente	https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/1780515-100-2021-mimp

Síntesis del PACEM	<p>El PACEM es un instrumento normativo que busca ofrecer servicios eficientes al público usuario de los diversos servicios que ofrecen los CEM (servicios de admisión, psicología, social, legal y promoción), toda vez que plantea parámetros y estándares técnicos para la actuación profesional en la operatividad y gestión de los servicios.</p> <p>El PACEM es un instrumento de uso obligatorio para el personal que laboran en los CEM, pero también pueden ser empleado por otros/as profesionales que trabajan en la atención de personas afectadas por hechos de VCM y VCIGF.</p>
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: Elaboración propia en marco del PACEM.

3.6. Procedimiento

Se realizó una revisión documentaria centrada específicamente en el PACEM, pero también se realiza la revisión de otros documentos como la PNIG, el TUO de la ley N°30364 y otros relacionados con la temática de la VCM y VCIGF, documentos que fueron obtenidos de fácil acceso, esto por ser públicos.

Luego por conveniencia se identificó a los/las participantes, a quienes luego de aceptar voluntariamente se les realizó una entrevista de forma virtual y personal esto conforme al consentimiento informado y la guía de entrevista. Luego de tener respuesta de las entrevistas se examinaron y explicaron los datos obtenidos conforme a cada objetivo planteado.

Finalmente, la información obtenida de las entrevistas fueron procesadas con ayuda del programa de Atlas Ti versión 9.

3.7. Rigor científico

Esta investigación se sustentó en hechos y datos reales obtenidos gracias a la facilidad que se tiene para el acceso de la información mediante páginas Web en esta ocasión la del MIMP, de donde se obtuvo acceso al PACEM y otras normativas relacionadas. Así como el de la participación voluntaria de los/las participantes.

Con el desarrollo de esta investigación se pretendió ejecutar un trabajo que cumpla con el rigor científico, en esta ocasión se tuvo en cuenta la propuesta por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), quienes propusieron como rigor científico la dependencia, credibilidad, la transferencia y la confirmación, tal como puede verse en la tabla 5.

Tabla 5

Rigor científico en la investigación cualitativa

DEPENDENCIA	CREDIBILIDAD	TRANSFERENCIA	CONFIRMACIÓN
Con este rigor se procuró aumentar la dependencia y disminuir errores en el proceso que amenacen su confiabilidad mediante la utilización de herramientas para la recolección de datos, buscando la confirmación de la información obtenida mediante la entrevista que se	Con este rigor se consideró la influencia que se tuvo en el desenvolvimiento cotidiano con las/los participantes con la finalidad de profundizar y confirmar la información, es por ello, que se realizó el mayor número de entrevistas posibles y en cada uno se verificó con los/las participantes si la información recibida comunicaba lo que querían expresar.	Con este rigor se tuvo en cuenta la relevancia la actuación del personal de los CEM en el abordaje de la problemática de la VCM y VCIGF existente en nuestro país y especialmente en la región Lima, es por ello, que es importante que esta investigación sea útil para otros	Con este rigor se buscó garantizar el mayor grado de rigurosidad posible en esta investigación, evitando sesgos, por lo que se redactó un listado de prejuicios, opiniones y creencias personales acerca del abordaje de la VCM y VCIGF,

<p>realizó a los/las profesionales que laboran en algunos de los CEM de la Región Lima. Asimismo, se buscó confirmar los datos a partir de la coincidencia entre los aportes de diversas fuentes. Además, para verificar la obtención y examinación de datos, la asesora del presente trabajo final de grado, realizó una revisión del proceso completo como investigadora calificada. A fin de facilitar dicha revisión, se organizó todos los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación.</p>	<p>Asimismo, con el fin de asegurar la captación del significado de las experiencias vividas por los/las participantes, se consideraron importantes todos los datos obtenidos, y se buscó evidencia negativa y positiva por igual de los postulados emergentes. Por otra parte, se intentó disminuir al máximo la influencia de los/las participantes, haciendo consciente los sentimientos y emociones que generaban. Se buscó garantizar la rigurosidad en la obtención y se tuvieron en cuenta todos los datos, evitando filtrarlos de acuerdo a las creencias e influir en los resultados.</p>	<p>ámbitos que también atiendan la problemática de la violencia. Asimismo, para incrementar los resultados de este estudio, se describieron, con el mayor detalle posible, las características de las/los participantes y el contexto en donde se realizó, especificando las formas como se desarrollaron las entrevistas a las/los participantes, buscando así que los resultados obtenidos puedan aportar a otras investigaciones y/o prácticas profesionales.</p>	<p>para tener presente las emociones que le generaría la información recolectada y evitar que sus impresiones subjetivas influyan sobre los resultados.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

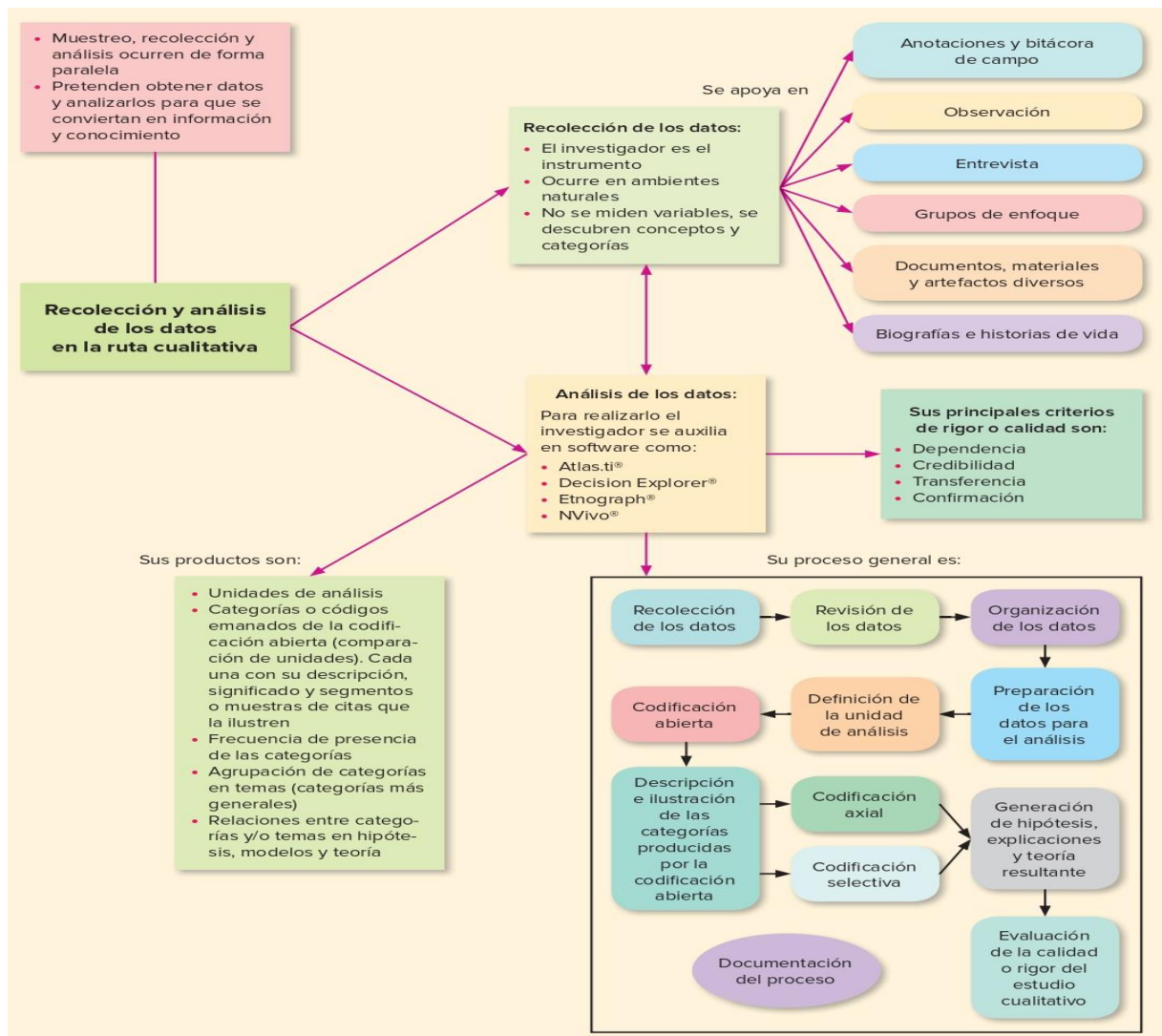
Nota: *Elaboración propia*

3.8. Método de análisis de datos

Los datos son aquellas exhibiciones de cualquier apariencia que se quiera examinar o analiza, existen diversos tipos de bases de datos, las mismas que pueden adaptan en función a las necesidades del investigador/a. (Medina, 2021, citando a Hernández). Es así que para la recolección de datos se tuvo en cuenta la revisión documental y la entrevista. Para una mejor comprensión de como recolección analizo los datos, se siguió la propuesta hecha por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), tal como puede evidenciarse en la figura 3.

Figura 3

Recolección y análisis de datos en la ruta cualitativa



Nota: Figura tomada de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p.441)

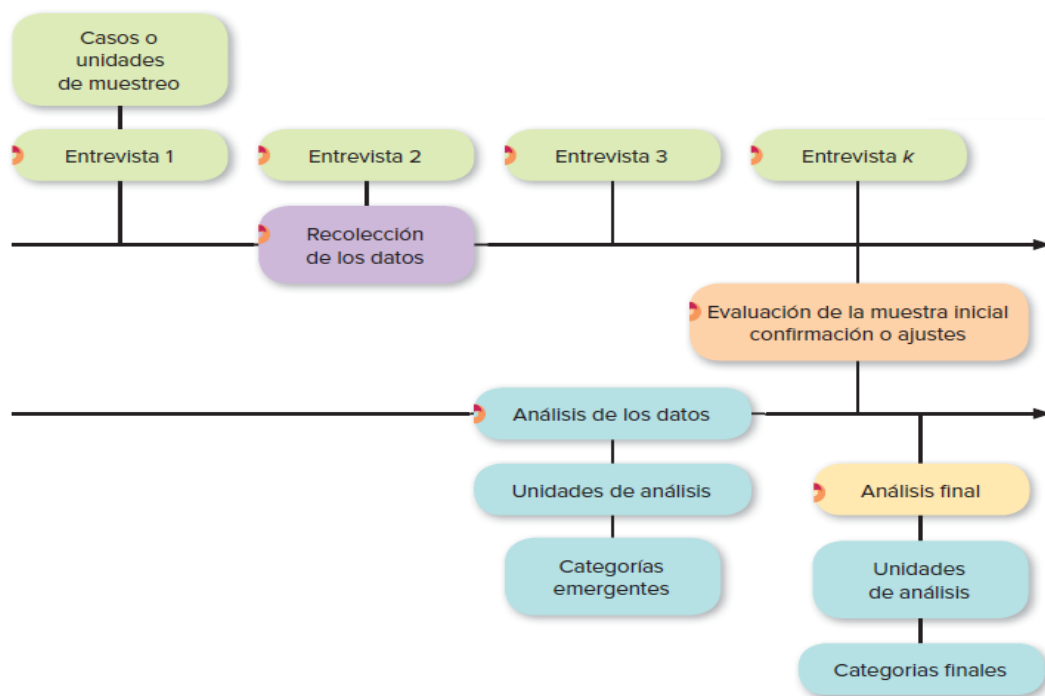
Para nuestra recolección de datos se realizó la revisión documental específicamente del PACEM, pero también de otros documentos como el PNIG, el TUO de Ley 30364 y reglamento, entre otros relacionado con nuestra investigación. Así también se realizó la recolección de datos mediante la entrevista, las mismas que se realizaron de manera virtual, a través de un vídeo llamado o llamada telefónica a cada uno de los/las participantes.

Luego de recolectar los datos mediante revisión documental y entrevista, se analizó los datos con la ayuda del programa Atlas ti 9, las cuales se hizo seguimiento mediante la verificación de resultados y conclusiones. Cabe precisar que el método de análisis e interpretación de datos en esta investigación se efectuó para dar respuesta a las interrogantes del estudio y cumplir con los objetivos trazados.

Resaltamos que para la recolección y análisis de datos de la entrevista, se siguió la idea propuesta por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), verfigura 4.

Figura 4

Recolección y análisis de datos: Entrevista



Nota: Figura tomada de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p.442)

3.9. Aspectos éticos

En ese sentido, en el desarrollo de esta tesis se cumplió con los principios de beneficencia, porque se consideraron las reglas de las normas APA respecto a las citas y la referenciarían de los autores o las autoras citados/as en esta investigación; asimismo la autonomía, respecto al cumplimiento del porcentaje máximo de similitud de las referencias revisadas a través del TURNITIN, dispuesto por la casa de estudios; y justicia, en relación a la originalidad y objetividad de la información plasmada en la presente investigación.

Es importante precisar, que esta investigación es un estudio auténtico y novedoso ya que no se ha estudiado aun en nuestro país, pues desde la aprobación de la ley 30364 ha visto una serie de reformas que favorecen a las víctimas de VCM y VCIGF, ante el avance de las normas legales se ha implementado algunos instrumentos técnicos normativos que guían y orientan el trabajo de las/los profesionales que trabajan la temática de la violencia, como el PACEM el cual es un instrumento novedoso y aplicado por primera vez por los/las profesionales que laboran en los en los CEM a nivel nacional y como es de acceso público puede servir de guía para otros profesionales o entidades que trabajan la temática de la violencia.

En ese sentido, esta investigación tomó en cuenta aspectos éticos que se respetará para ser denominada científica. Los criterios que se emplearon para analizar la ética en la Pte. Investigación se sustentaron en lo propuesto por Díaz (2020), por lo cual se tuvo en cuenta el valor social y científico, ya que la información obtenida ayudará a cumplir con los objetivos establecidos en la Pte. Investigación y serviría como antecedente para futuras investigaciones relacionado con este estudio.

Asimismo, es relevante mencionar que el desarrollo de esta investigación se ha ejecutado obedeciendo todos los mecanismos y lineamientos de éticos establecido por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta investigación inició con una revisión documental específicamente del PACEM, el cual es un documento normativo de acceso público que puede ser descargado de la página web del MIMP, del Programa Nacional AURORA o cualquier otra página que interese en la temática de la VCM y VCIGF. Se precisa que el PACEM es un instrumento normativo empleado obligatoriamente por las/los profesionales que laboran en los CEM existente a nivel nacional pero que también puede servir de guía para otros/as profesionales que trabajan en la atención de los casos de VCM y VCIGF.

Luego de revisar los documentos antes indicados, se seleccionó por conveniencia a los/las participantes, quienes luego de aceptar ser parte de este estudio se le realizó la entrevista de forma virtual previo consentimiento informado. Se precisa que las/los participantes seleccionados ofrecen un alto nivel de confiabilidad sobre la información que se recopilara de las entrevistas, esto debido que se trata de profesionales que laboran en algunos de los 86 CEM ubicados en la región Lima, con amplia experiencia y cargos relacionados con los servicios que ofrecen los CEM y que aplican el PACEM, lo que garantiza su conocimiento en cuanto al fenómeno que se estudia. Por un tema de privacidad, a continuación, se hace una breve descripción de los/las participantes seleccionados y a quienes se los identificó por Códigos:

- 1.** Entrevistada con código ADM-01: Profesional de sexo femenino, con título universitario de abogada, tiene más de 02 años laborando en el servicio de admisión en un CEM Regular de Lima.
- 2.** Entrevistada con código ADM-02: Profesional de sexo femenino, con título universitario de abogada, tiene más de 02 años laborando en el servicio de admisión en un CEM Comisaria de Lima.
- 3.** Entrevistado con código PSC-03: Profesional de sexo masculino, con título universitario de psicólogo, tiene más de 04 años laborando en el servicio de psicología en un CEM Comisaria de Lima.

4. Entrevistada con código PSC-04: Profesional de sexo femenino, con título universitario de psicóloga, tiene más de 09 años laborando en el servicio de psicología en un CEM Regular de Lima.
5. Entrevistada con código SOC-05: Profesional de sexo femenino, con título universitario de trabajadora social, tiene más de 05 años laborando en el servicio social en un CEM Regular de Lima.
6. Entrevistada con código SOC-06: Profesional de sexo femenino, con título universitario de trabajadora social, tiene más de 03 años laborando en el servicio social en un CEM Comisaria de Lima.
7. Entrevistado con código LEG-07: Profesional de sexo masculino, con título universitario de abogado, tiene más de 03 años laborando en el servicio legal en un CEM Regular de Lima.
8. Entrevistada con código LEG-08: Profesional de sexo femenino, con título universitario de abogada, tiene más de 02 años laborando en el servicio legal en un CEM Comisaria de Lima.
9. Entrevistada con código PROM-09: Profesional de sexo femenino, con título universitario de comunicadora social, tiene más de 05 años laborando en el servicio de promoción en un CEM Regular de Lima.
10. Entrevistada con código PROM-10: Profesional de sexo femenino, con título universitario de socióloga, tiene más de 03 años laborando en el servicio de promoción en un CEM Regular de Lima.

Se precisa que los/los participantes antes señalados fueron entrevistados/as con la finalidad de obtener información sobre sus conocimientos en relación al PACEM y normativas vinculadas, para así saber cuánto contribuyen estas normativas en las gestiones de servicios especializados que ofrecen los CEM en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF. Cada entrevistada/o ha expuesto sus opiniones conforme a sus conocimientos adquiridos durante su experiencia profesional dentro de los servicios que se desempeñan.

De acuerdo a la información que se obtuvo durante las entrevistas, estas se presentaran mediante redes semánticas las cuales han sido procesadas mediante el programa ATLAS TI 9, esto con la finalidad facilitar la comprensión de este estudio. A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de los 9 tipos de análisis de datos, los mismos que brindan información sobre los CEM, el PLACEM, las bases legales, enfoques, principios, condiciones y procedimiento para la atención de los casos de VCM y VCIGF. Aquí se precisa, que se analizaran los resultados conforme los objetivos planteados para este estudio, el cual fue un objetivo general y 5 objetivos específicos,

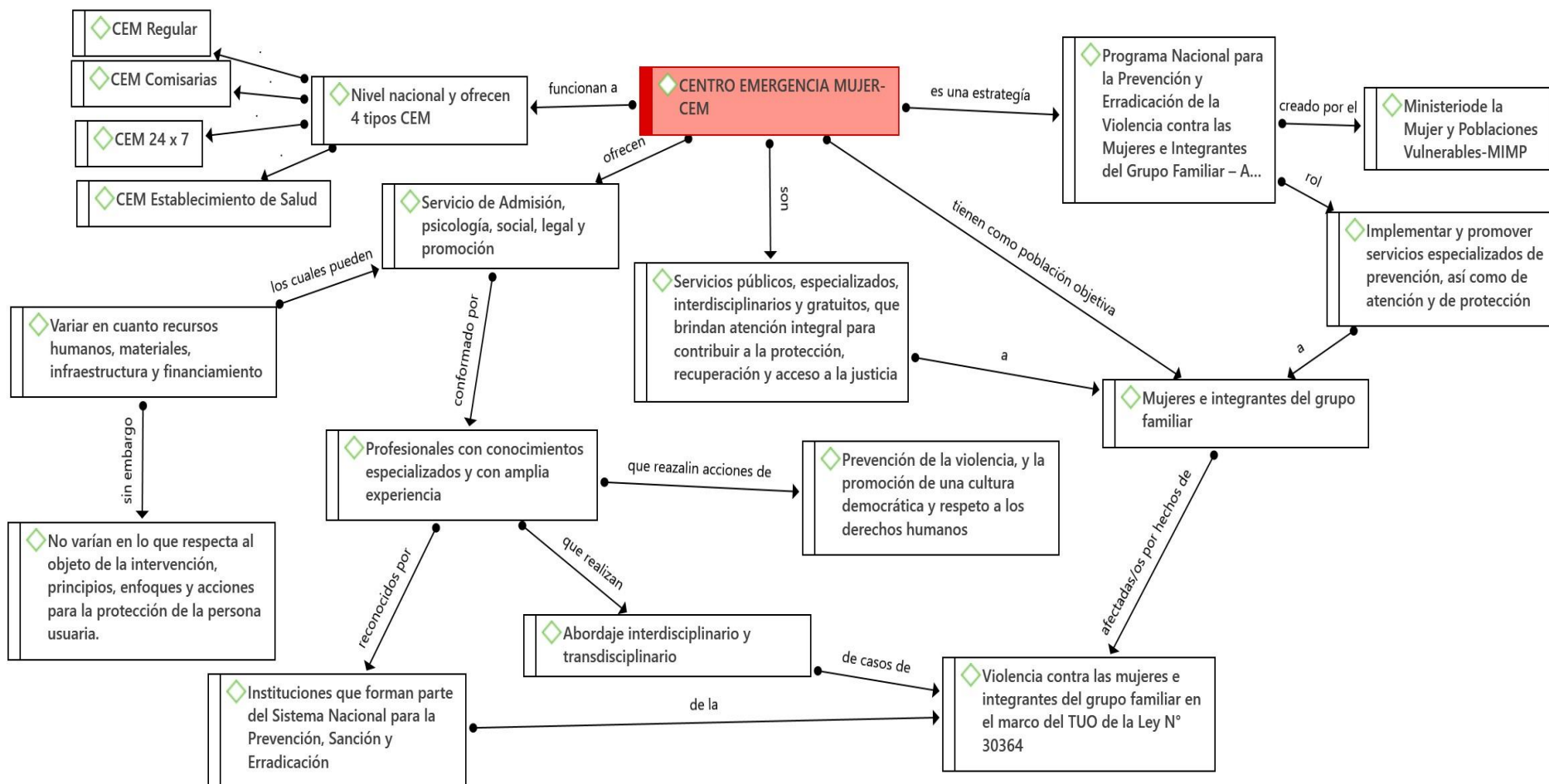
En relación al objetivo general propuesto: ***Explicar de qué manera el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Para dar respuesta a este objetivo se realizó una revisión a diversos documentos que se encargan de proteger a las víctimas de VCM y VCIGF las cuales son de acceso público, pero exclusivamente se revisó algunas normas del programa nacional AURORA, por lo que se vio por conveniente analizar e interpretar el PACEM para así comprender de qué manera este instrumento contribuye a la gestión de los servicios especializados que brindan los CEM, así como comprender la importancia de su implementación. Así también, algunas respuestas de las entrevistas aclarando este objetivo propuesto.

En ese sentido, se realiza un análisis de datos de los CEM y de la PLACEM. Ver figura 5, 6, 7 y 8.

Figura 5

Análisis de datos cualitativos del CEM



Nota: *Elaboración propia con base a la red semántica diseñada en ATLAS TI 9.*

Como resultado de las entrevistas en ATLAS TI 9, puede verse en la figura 5 que se explica sobre los CEM, los cuales *“son una estrategia muy importante creada por el Programa Nacional AURORA (...) y que se diseña con el objetivo de brindar servicios públicos, gratuitos y especializados a todas las personas afectas por hechos de VCM y VCIGF”* (Entrevistada SOC-05). Actualmente, los CEM *“ofrece 4 tipos CEM (CEM regular, CEM Comisaria 24 X 7, CEM regular 24 X 7 y CEM en establecimiento de salud)”* (Entrevistado PSC_03) los cuales existente a nivel nacional. Algo resaltante en mencionar, es que, de acuerdo a los tipos de CEM, *“los CEM que atienden las 24 horas del día es una estrategia que merece ser replicadas en los demás CEM, pues se trabaja con víctimas quienes están expuesta a hechos de violencia a cualquier hora del día y que merecen ser atendidas oportunamente y con servicios eficaces y adecuados”* (Entrevistada ADM-01).

Los CEM *“ofrecen cinco (5) servicios y cada una cumple una atención diferencia pero con el mismo objetivo que es brindar servicios eficientes a las personas que han sufrido hechos de VCM y VCIGF”* (Entrevistada PROM_10), estos servicios son: *“admisión, psicología, social, legal y promoción”* (Entrevistada/o ADM_01 y 02; PSC_03 y 04, SOC_05 y 06; LEG_07 y 08 y PROM_09 y 10), los cuales están conformados por *“profesionales con conocimientos especializados y con amplia experiencia en la temática de la violencia”* (Entrevistada SOC_06). Asimismo, *“las/los profesionales que laboran en los CEM realizan un abordaje interdisciplinario y transdisciplinario”* (Entrevistada ADM_01), es decir que *“el servicio de admisión del CEM realiza un abordaje transdisciplinario puesto que realiza varias gestiones en favor de las víctimas, gestiones directas e indirectas que el protocolo menciona en el primer nivel de atención pero que no es reconocida como tal”* (Entrevistada LEG_08), es importante que se tenga en cuenta que *“el servicio de admisión realiza gestiones de usuario/a, gestión de conocimiento, gestión documentaria, gestión de información (...) como admisionista realizó varias funciones, pero que no se nos reconoce, tal vez deberían cambiarle de nombre al servicio”* (Entrevistada ADM_02). *“Todos los servicios son importantes pero el servicio de admisión es quien más informado esta de los casos”* (Entrevistada PSC-04, SOC_05, PROM_09). Ante lo expuesto, habría

que analizar más sobre el abordaje transdisciplinario, ya que las/los profesionales entrevistados/as lo reconocen como importante.

Por otro lado, se ha indicado que en el CEM *“(…) se realiza un abordaje interdisciplinario conformado por el servicio de psicología, social y legal”* (Entrevistado/a PSC_03, SOC_05, LEG_07 y 08). Cada *“servicio cumple sus funciones en base a lo que señala el PACEM y otras normas del programa”* (Entrevistada PROM_10 y PSC_04). El abordaje interdisciplinario implica *“atender en tiempo oportuno y sobre todo hacerle la evaluación y el seguimiento para evitar nuevos hechos, pero no vemos limitada por el tiempo y la distancia”* (Entrevistada SOC_06). *“Cumplimos nuestras funciones pese de tener limitaciones como no contar una infraestructura adecuada, equipos de cómputos actualizados o ni contar con ellos, no tener equipos de teléfono móviles para contactar a las y los usuarias/os”* (Entrevistada SOC_03).

Todos los servicios que ofrecen los CEM son importantes, es por ello que *“el protocolo es de uso obligatorio por todo las/los profesionales que labora en los CEM, pero las funciones del servicio de promoción no se explican casi nada”* (Entrevistada PROM_09). *La prevención de la violencia debe ser prioridad, pero “el protocolo se centra más en la atención de las víctimas” el tema de la prevención en amplio, por lo que requiere de un protocolo exclusivo o debería agregarse un capítulo a este”* (Entrevistada PROM_10). *En “el cumplimiento de mis funciones si detecto un caso lo derivarlo al equipo interdisciplinario de mi CEM para la validación respectiva* (Entrevistada PROM_09). *Desde mi servicio se puede trabajar el tema de prevención con las víctimas, pero no se explica en este documento, presentan vacíos que podrían subsanarse”* (Entrevista PROM_10).

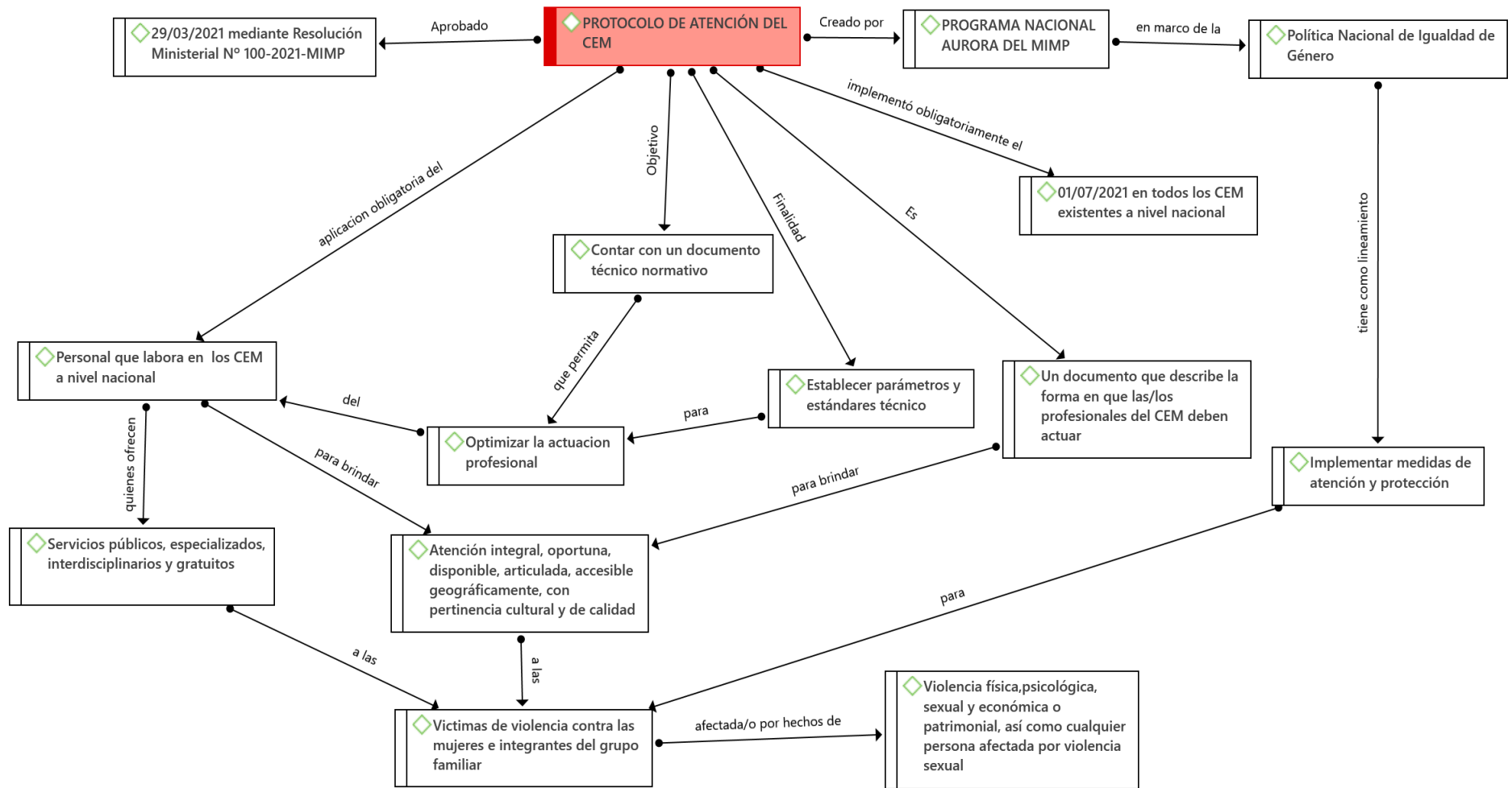
Los *“CEM vienen funcionando más de 20 años, desde sus inicios hasta la actualidad ha sufrido algunos cambios, y seguirá cambiando conforme cambia la sociedad”* (Entrevistada PROM_10). *“Las normas nacen, se modifican o derogan de acuerdo a problemáticas y buscan dar solución bajo reglas respetando en todo momento derechos y deberes”* (Entrevistado LEG_07). Es así que el Programa

Nacional AURORA es consciente de las falencias que se tiene, es por ello que *“en estos últimos años ha realizado una serie de cambios con el propósito de optimizar los servicios que se brindas al público usuario, es así que en el presente año se implementó el PACEM el cual es un instrumento muy valioso que contiene parámetros y estándares para la actuación de todo el personal que labora en los CEM”* (Entrevistado PSC_03). En base a este instrumento se tomó la decisión de realizar el presente estudio, ya es importante saber cuánto conocimiento tienen las/los profesionales sobre el PACEM y otras normas vinculadas, así como la aplicación de los mismos en las intervenciones que realizan en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF.

De lo expuesto, queda claro la importante labor que cumplen los CEM en el abordaje de los casos de VCM y VCIGF, y sobre todo la identificación que tienen los/las profesionales con entidad donde laboran.

Figura 6

Análisis de datos cualitativos del PACEM



Nota: *Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.*

La figura 6 nos demuestra que el PACEM es *“un instrumento que describe la forma en que los/las profesionales que laboran en los CEM deben actuar en favor de las víctimas de VCM y VCIGF”* (Entrevistada SOC_05), por ello, es de interés que *“todos/as las personas involucradas conozcan bien este instrumento, pues es un documento que explica puntos clave que todos/as los/las profesionales debe conocer obligatoriamente para así aplicarlo en cumplimiento de sus funciones”* (Entrevistada ADM_01).

El PACEM fue creado por el Programa Nacional AURORA en el marco de la PNIG puesto que el Estado peruano se ha propuesto reducir la VCM por lo que considera necesario brindar servicios de calidad”, (Entrevistada LEG_08) es así que *“el MIMP como ente rector ha visto con conveniente implementar protocolos de servicios para el abordaje de casos de VCM y VCIGF a través del Programa Nacional AURORA quien viene trabajando más de 20 años en la temática de la VCM y VCIGF”* (Entrevistada PROM_10, SOC-03, LEGAL_08), esto conforme a los protocolos de servicios 1.1.3. implementados por el Programa Nacional AURORA, el cual *plantea la intervención conforme a lo que, estipulado en el PACEM, (...) también se precisa que este protocolo de servicio falta ser difundido”* (Entrevistada SOC-05), asimismo *“falta capacitación en marco del PACEM y otros temas vinculados, este protocolo es algo novedoso el cual se ha implementado en el presente año”* (Entrevistado LEG_07).

Es importante tener en cuenta que el PACEM fue aprobado *“el 29-MAR-2021 y recién aplicado en los CEM el 01-JUL-2021”* (Entrevistada SOC_01) con el objetivo de que *“las/los profesionales de los CEM cuenten con un documento técnico normativo que les permita actuar en el abordaje de la VCM y VCIGF”* (Entrevistado LEG_07), para ello se ha establecido *“parámetros y estándares técnicos que les permita brindar una atención con servicios de calidad a las víctimas de VCM y VCIGF”* (Entrevistada ADM_01).

“El PACEM se implementó en marco de la PNIG” (Entrevistada ADM_01), puesto que “La PNIG tiene dentro de sus lineamientos en el implementar medidas de atención y resguardo a las víctimas que sufren hechos de violencia” (Entrevistada SOC_06). Realmente, “la PNIG busca incorporar el enfoque de género” (Entrevistado PROM_09). Es por ello, que en “este año 2021 ha visto una serie de implementaciones de normas que debería ser comunicado por la entidad donde laboramos, no todos somos abogados/as para estar actualizados en las normas legales” (Entrevistado PSC_03).

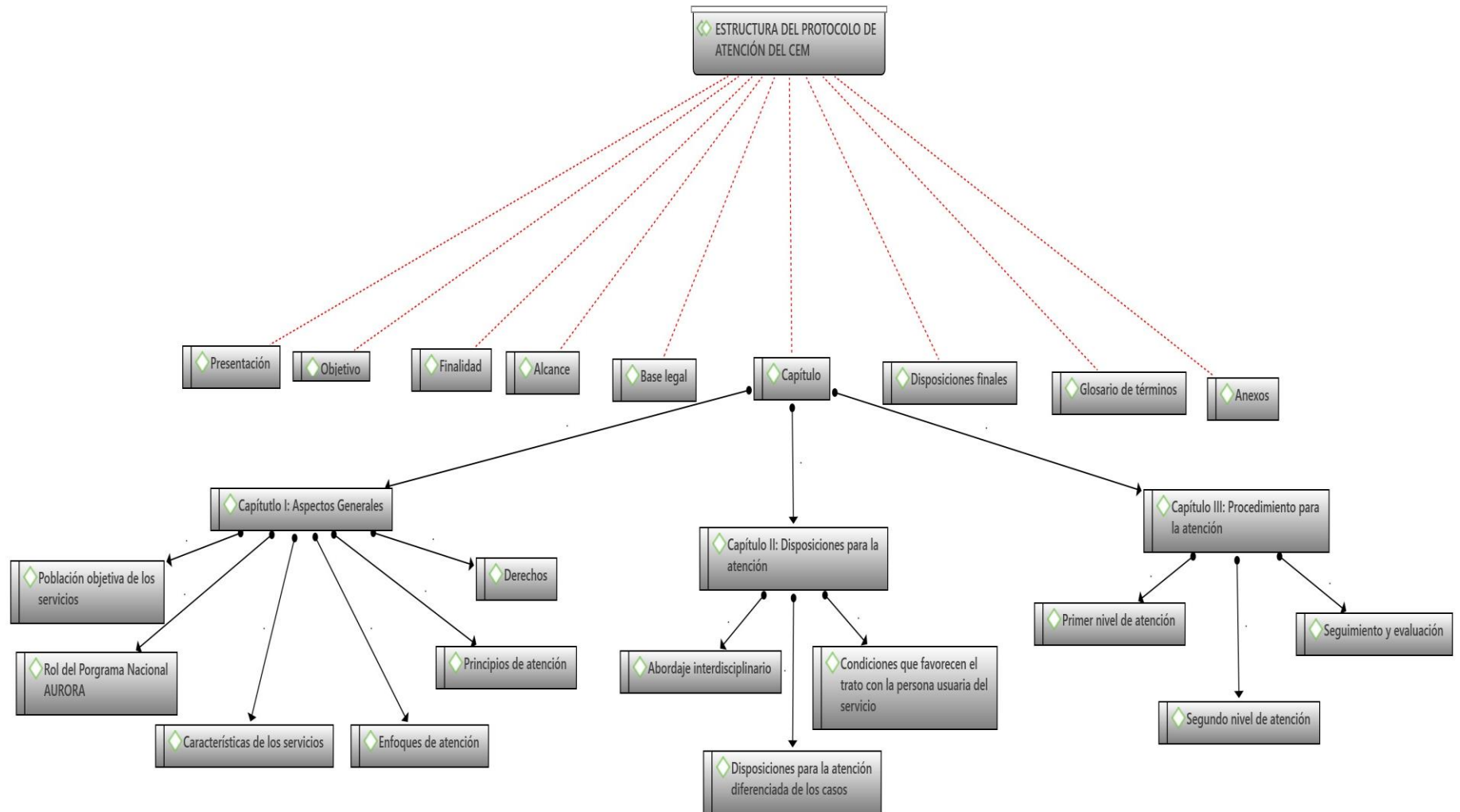
“Es cierto que el protocolo es un instrumento que sirve de guía para el actuar profesional, pero urge ser capacitados” (Entrevistada LEG_08). Se necesita “comprender estándares y parámetros, no se diferencia uno del otro en el protocolo” (Entrevistado PSC_03). Inclusive “el protocolo no define términos que se debería tener presente para comprender los tipos, pero especialmente las modalidades de violencia” (Entrevistado LEG_07). El “TUO de la Ley 30364 menciona cuatro (04) tipos de violencia, pero en ninguna parte se evidencia las 16 modalidades de violencia que también son atendidas por los CEM” (Entrevistada ADM_02).

No hay duda de que *“el protocolo de atención signifique un avance, pero considero que se debería reformular o adaptar conforme a la realidad vivencial, a veces no se cumplen los pasos indicados por no estar muy bien definidas las ideas” (Entrevistada PSC_04). Por ser, “la primera vez que se implementa este protocolo, es evidente que significa un avance muy significativo, puesto que es un instrumento muy valioso que ayuda mejora los servicios que se ofrecen. Por ello, debemos analizarlo e interpretarlo”. (Entrevistado SOC_05).*

El protocolo en mención se encuentra estructurado conforme puede verse en la siguiente figura.

Figura 7

Análisis de datos cualitativos de la estructura del PACEM



Nota: *Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.*

La figura 7, nos muestra como está estructurado el protocolo, *“cada parte del protocolo es importante, por ello se debe leer minuciosamente para así lograr lo que yo llamo LAIP (Leer, analizar, interpretar y producir), si logramos esto habremos obtenido nuevos conocimientos los cuales permitirán aplicar los contenidos que consideramos de interés así depurar o excluir lo que consideramos no necesario”* (Entrevistada ADM_01). Este protocolo ha sido diseñado por el Programa Nacional AURORA, por lo que se puede afirmar que cada parte del protocolo ha sido diseñado y elaborada por grandes expertos en la matemática.

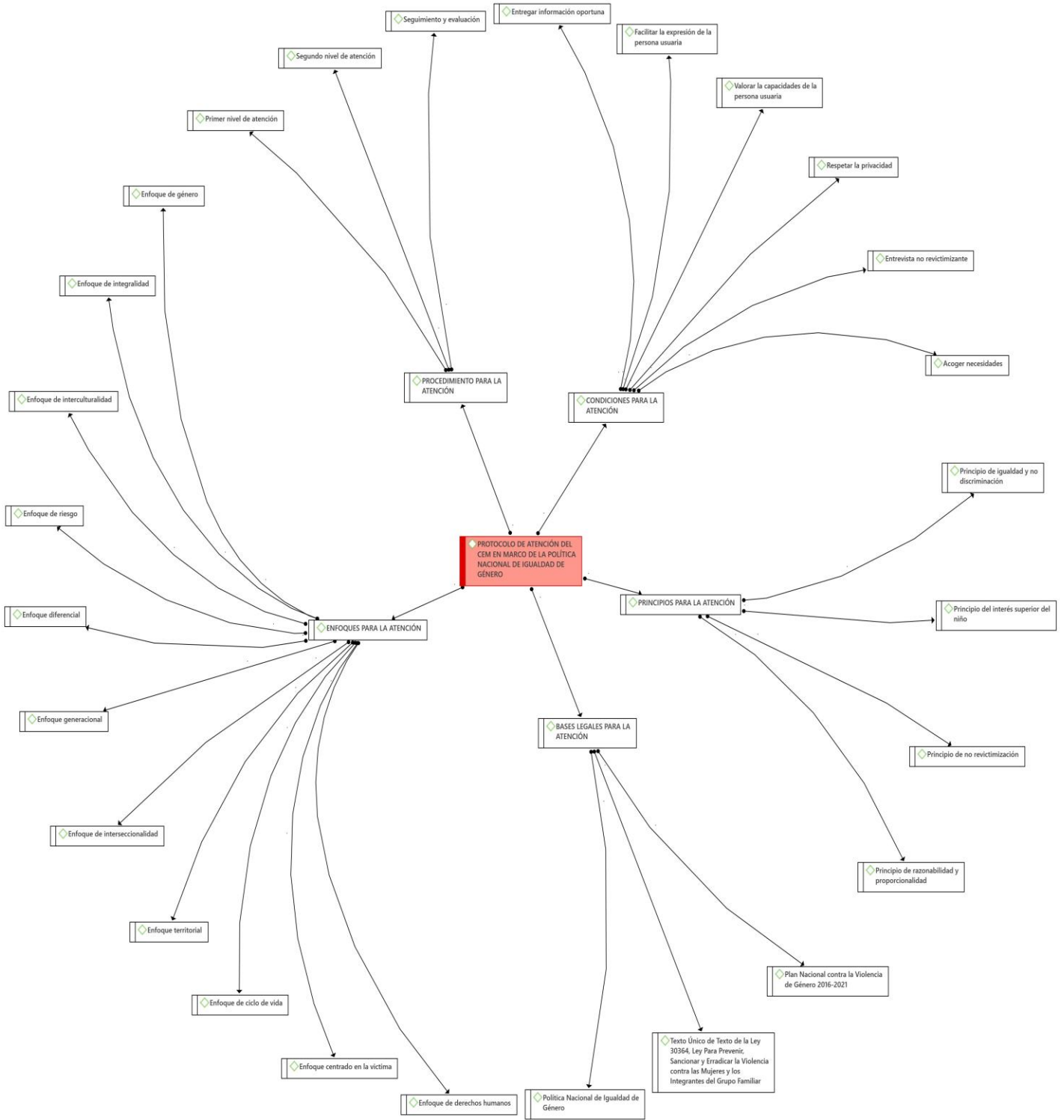
Los/las entrevistados/as consideran que *“la parte más importante del protocolo es la que explica el procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF”* (Entrevistado LEG_07, PSC_03 y 04, SOC_05 y PROM_10), *“opino que la parte más importante del protocolo es el Capítulo I: Aspectos generales, ya que explica los principios, enfoques, condiciones, etc.”* (Entrevistada PROM_09, ADM_01 y 02, PSC-03 y LEG_08).

“No hay duda que cada parte del PACEM ha sido diseñado por especialistas en la materia, pero como todo lo nuevo nada es perfecto, por lo que considero que se han omitido puntos clave para comprender la problemática como por ejemplo se ha omitido un capítulo dedicado exclusivamente a las definiciones de algunos puntos clave como la violencia, tipos, modalidades, causas, consecuencias, entre otros” (Entrevistada ADM_01). Así también en la parte normativa no se ha realizado *“una buena distribución ni explicación de las normas, simplemente se ha hecho un listado sin contemplar normar de interés como el TUO de la Ley 30364 y las políticas públicas existentes”* (Entrevistada PROM_10).

En base al contenido que nos muestra el PACEM, así como el de las entrevistas se contempló algunos puntos importantes que se debe explicar. En vista que el PACEM es la categoría seleccionada, de esta se desprende 5 subcategorías, tal como se evidencia en la siguiente figura.

Figura 8

Análisis de datos cualitativos de la categoría y subcategorías



Nota: *Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.*

La categoría y subcategorías de análisis de datos se evidencia en la figura 8, en que se explica la conexión de dichas unidades de análisis, luego de haber codificado los documentos transcritos tanto de la entrevista como de la revisión de documentos. La codificación se realizó para la categoría PACEM, esto porque toda la información gira entorno a él, asimismo, este se encuentra estructurado en varios capítulos, es así que de acuerdo a lo analizado en dicho instrumento y se optó por seleccionar cinco (5) subcategorías como las bases legales, los enfoques, los principios, las condiciones y el procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF, los cuales permitirán incrementar la generación de nuevo conocimiento a través de trabajos teóricos que se emprendieron principalmente para explicar los fenómenos existentes desde la experiencia profesional.

Estas subcategorías seleccionadas permitirán comprender porque de la importancia de contar con un protocolo de atención para la actuación del personal del CEM. *“El protocolo contiene información muy importante que se relaciona con los enfoques y principios, los mismos que también se encuentran establecidos en el TUO de la Ley 30364”* (Entrevistada SOC-05). *“Es evidente que el protocolo nace de una propuesta con el objetivo de erradicar el alto índice de la violencia que existe en nuestro país”* (Entrevistada PSC_04). Por ello, debemos comprender e interpretar su contenido y relacionar con las normas existentes” (Entrevistada LEG_08).

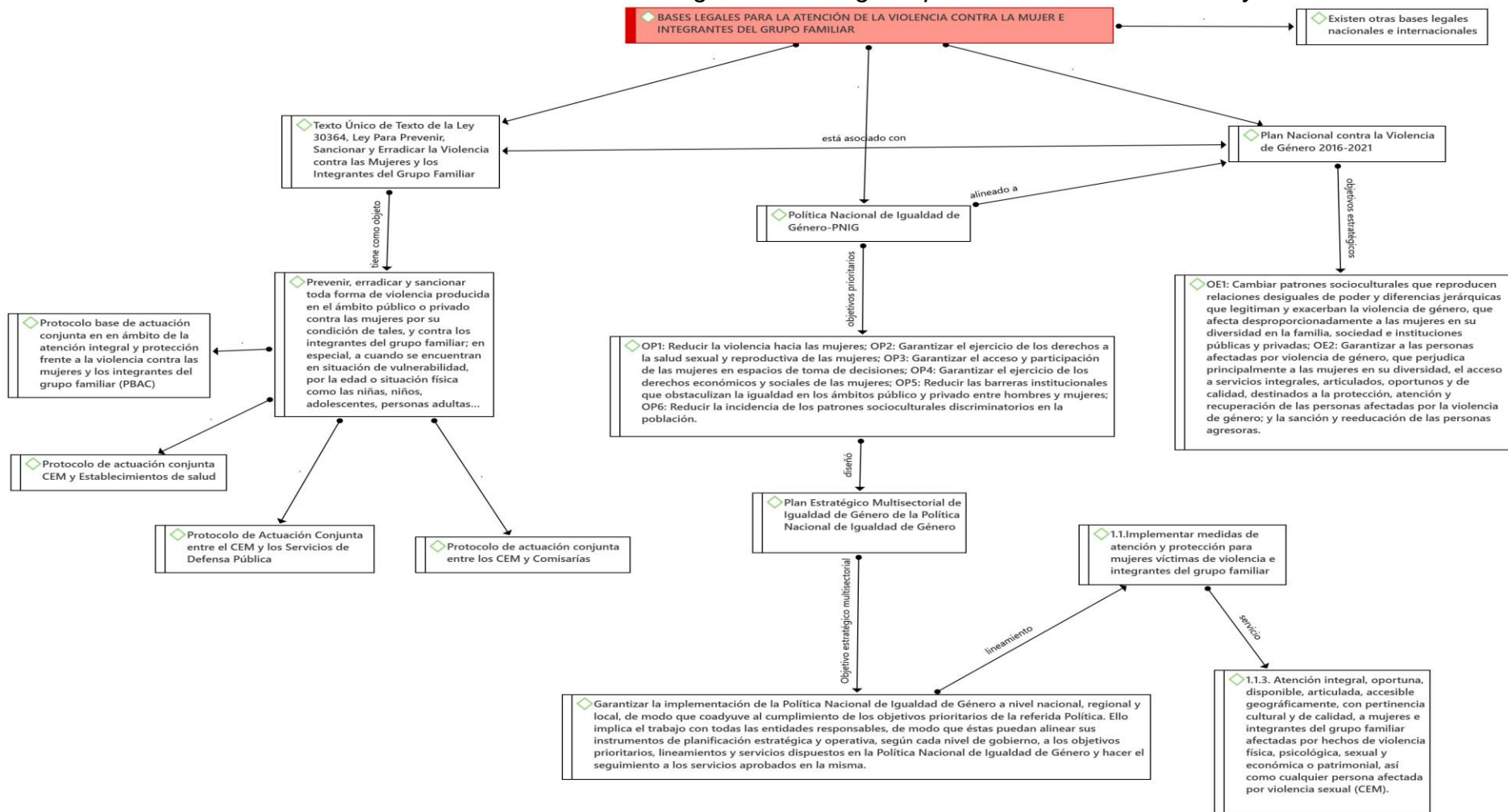
En ese sentido, a continuación se analizan los objetivos de las subcategorías.

En cuanto al resultado del primer objetivo específico propuesto: ***Explicar de qué manera las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Los resultados obtenidos de este primer objetivo específico se evidencian en la figura 9.

Figura 9

Análisis de datos cualitativo de la subcategoría bases legales para la atención de la VCM y VCIGF



Nota: *Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.*

La red de la figura 9 muestra que los/las entrevistados/as han priorizados como bases legales al *“PACEM, la PNIG y el TUO de la ley 3034 y han relacionado sus objetivos el cual es prever, resguardar y eliminar la VCM y VCIGF”* (Entrevista PRMO-09). Asimismo, han indicado como una base legal a la PNIG, la cual es *“un instrumento normativo de uso obligatorio por todas las entidades del Estado peruano”* (Entrevistada ADM-02). La PNIG *“constituye una política que busca introducir el enfoque de género en todas las entidades del estado peruano”, cuya conducción está a cargo del MIMP* (Entrevistada ADM-01). La PNIG propone como *“estrategia para disminuir la violencia la prestación de servicios de calidad, los mismos que contribuirán en reducir las brechas basadas en género”* (Entrevistada PROM-09), por lo que propone *“seis (06) objetivos prioritarios siendo el de interés para el CEM el OP1. Reducir la violencia hacia las mujeres”* (Entrevistado PSC-03).

Asimismo, indican que la PNIG tiene como *“ente rector encargado de prever y atención la VCM y VCIGF al MIMP a través del Programa Nacional AURORA”* (Entrevistada PSC-04) quien a través del *“Programa Nacional AURORA crea a los CEM como estrategia para brindar atención integral a las víctimas de VCM y VCIGF”* (Entrevistada LEL-08). Así también, señalaron que para *“garantizar una adecuada implementación de la PNIG, esta cuenta con el PEMIG, el cual sería una base legal que se debería tener en cuenta al momento de atender un caso de VCM y VCIGF; puesto que el PEMIG un documento legal diseñado para trabajar articuladamente con entidades responsables de los servicios que se ofrecen a las personas afectadas por algún suceso de violencia conforme a ley”*. (Entrevistada SOC-06).

Por otro lado, la entrevistada ADM-01 sostuvo que *“el PACEM señala en sus bases legales algunas normas que ni se aplican”*, así también el entrevistado LEG-07 ha expresado que en *“ninguna parte de la base legal se ha contemplado al TUO de la Ley 30364 y su reglamento”*, ambas normas sin lugar a duda son muy importantes, por lo que *“todo/a operador/a responsable de la atención de la VCM y VCIGF debe conocer y aplicar”* (Entrevistada SOC-05), puesto que son *“norma que*

buscan ampara a las víctimas y castigar a las personas agresoras". (Entrevistado PSC-03).

EL TUO de la Ley 30364 tiene como objeto "prever, eliminar y castigar toda forma de VCM y CVIGF". Asimismo, esta ley establece "enfoques y principios para la actuación profesional", así como procedimientos en cada etapa de atención: etapa de protección y etapa de sanción" (Entrevistada LEG-08).

Por su parte, la entrevistada ADM-01 indicó que las normas *"muchas veces no se cumplen, como por ejemplo no se trabaja articuladamente con las entidades involucradas como Poder Judicial, Ministerio Público, PNP, Salud, MINJUS, etc. pese de contar con un protocolo de actuación conjunta, cada entidad trabaja de manera individualizada"* Así también, *"no conocen ni aplican los protocolos de actuación conjunta con Salud, con Defensoría Pública, con educación, etc. pese de contar también con protocolos de actuación conjunta"*(Entrevistada SOC-05). *"Las bases legales simplemente están mencionada en el PACEM, muchas de ellas ni las conocemos"* (Entrevistada SOC-05). Así como por ejemplo el *"protocolo es algo nuevo, recién empezamos aplicarlo julio de 2021, solo una vez se nos ha capacitado, tampoco se nos ha capacitado sobre la PNIG pese de estar vigente desde el 2019"*, (Entrevistada PSC-04).

Algo muy importante que se indicó es lo que sostuvo la entrevistada ADM-01, quien señaló que en *"marco de la PNIG en el presente año también el Programa Nacional AURORA ha diseñado protocolos de servicios"*, es así que de acuerdo al servicio 1.1.3. establecido en el PEMIG, con este protocolo según la entrevistada PROM-10 se busca brindar servicios con atención integral, puntual, utilizable, coordinada, alcanzable geográficamente, con congruencia cultural y de calidad a personas afectadas por sucesos de VCM y VCIGF. (Protocolo de servicio en marco del PNIG, 2021).". En otra idea, han sostenido que *"el PACEM se relacionada con el protocolo de servicios de la PNIG"*.

Ante lo expuesto, se precisó que *“las bases legales para la VCM y VCIGF contribuyen en la gestión de servicios especializados muy significativamente”* (Entrevistada ADM-01) porque permite *“conocer la problemática de la violencia identificando las causas, las formas, los tipos o modalidades de violencia, etc”* (Entrevistada LEG-08). Por ello, es necesario que las/los profesionales del CEM *“conozcan y apliquen los instrumentos técnicos y normativos como la PNIG, el TUO de la Ley 30364 y reglamento”* (Entrevistado PSC-03). Especialmente es suma importancia que *“conozcan y apliquen el PACEM y otros protocolos de actuación conjunta, los cuales son instrumentos muy valiosos que permiten mejorar los servicios que se ofrecen”* (Entrevistada ADM-01).

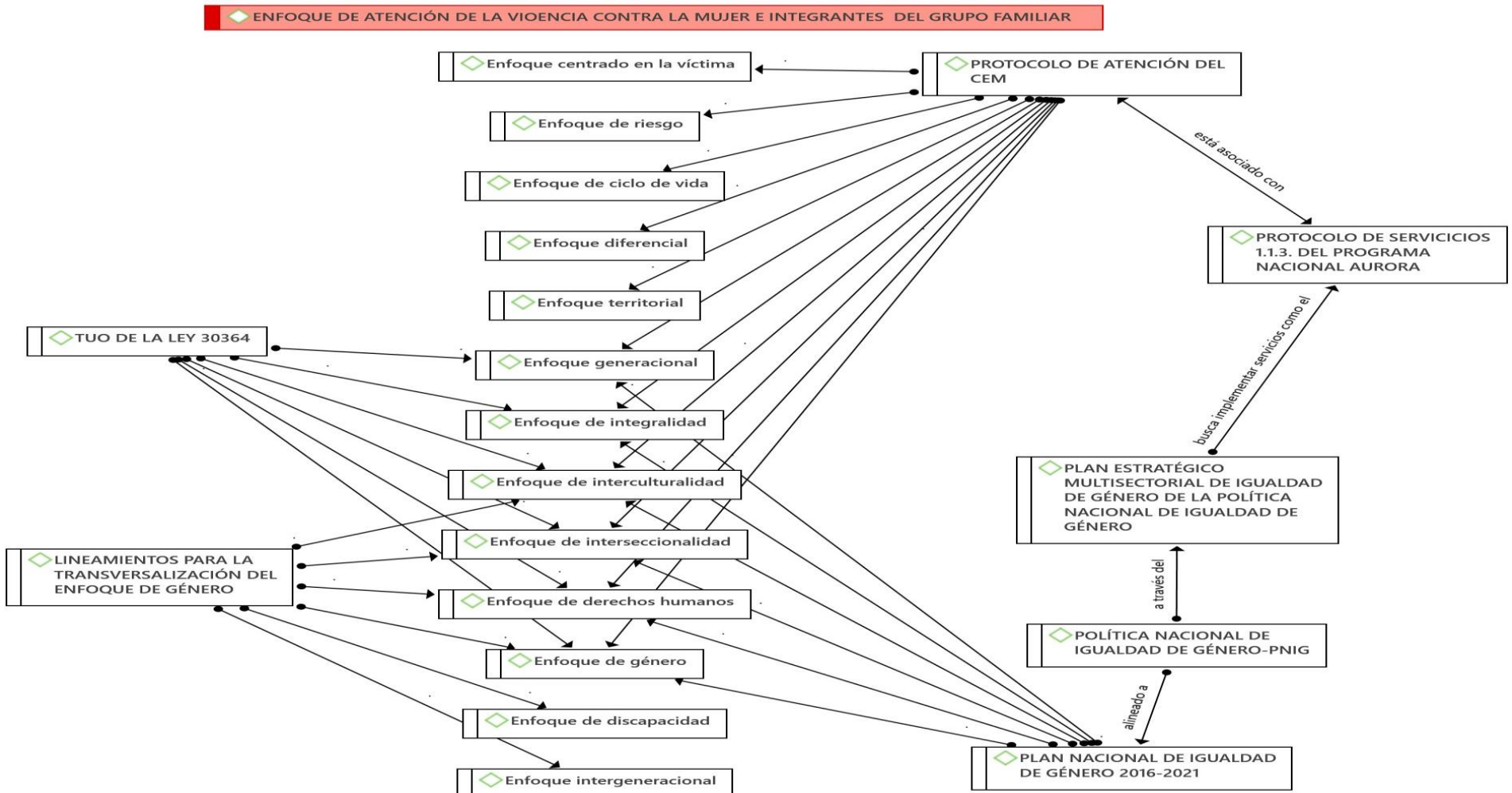
En base al primer objetivo, es evidente que las/los profesionales han identificado algunas bases legales que consideran muy importante conocer en el desarrollo de sus funciones.

En relación al segundo objetivo específico propuesto: ***Explicar de qué manera los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Los resultados obtenidos de este segundo objetivo específico se evidencian en la figura 10.

Figura 10

Análisis de datos cualitativo de la subcategoría enfoques para la atención de la VCM y VCIGF



Nota: Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.

En la red de la figura 10, las /los entrevistados han indicado que *“los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF se encuentran relacionados con lo que señala el PACEM, el PNIG y el TUO de Ley 30364”* (Entrevistada SOC-05), consideran *“muy importante conocerlos y aplicarlos”* (Entrevistado, ADM_01). Así también han indicado que *“los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF son una forma de entender las ideas para así tratar los problemas que nazcan de estas como el caso de la violencia”* (Entrevistado, PSC_03). Es por ello, que *“los/las profesionales de los CEM visualizan el problema de la VCM y VCIGF desde los enfoques que le permitan explicar, examinar y actuar en favor de las personas afectadas/os”* (Entrevistado, PSC_04).

También, ha indicado que en la *“PNIG expresamente no ha señalado ningún enfoque para la atención, pero es evidente que se centra en el enfoque de género”*. (Entrevistada SOC-05). Pero algo muy importante, que se tenga presente en *“los lineamientos para el diseño de los s esto en base a la implementación de los servicios de la PNIG hace mención de dos (2) enfoques: Enfoque de género y de interseccionalidad”* (Entrevistada LEG-08).

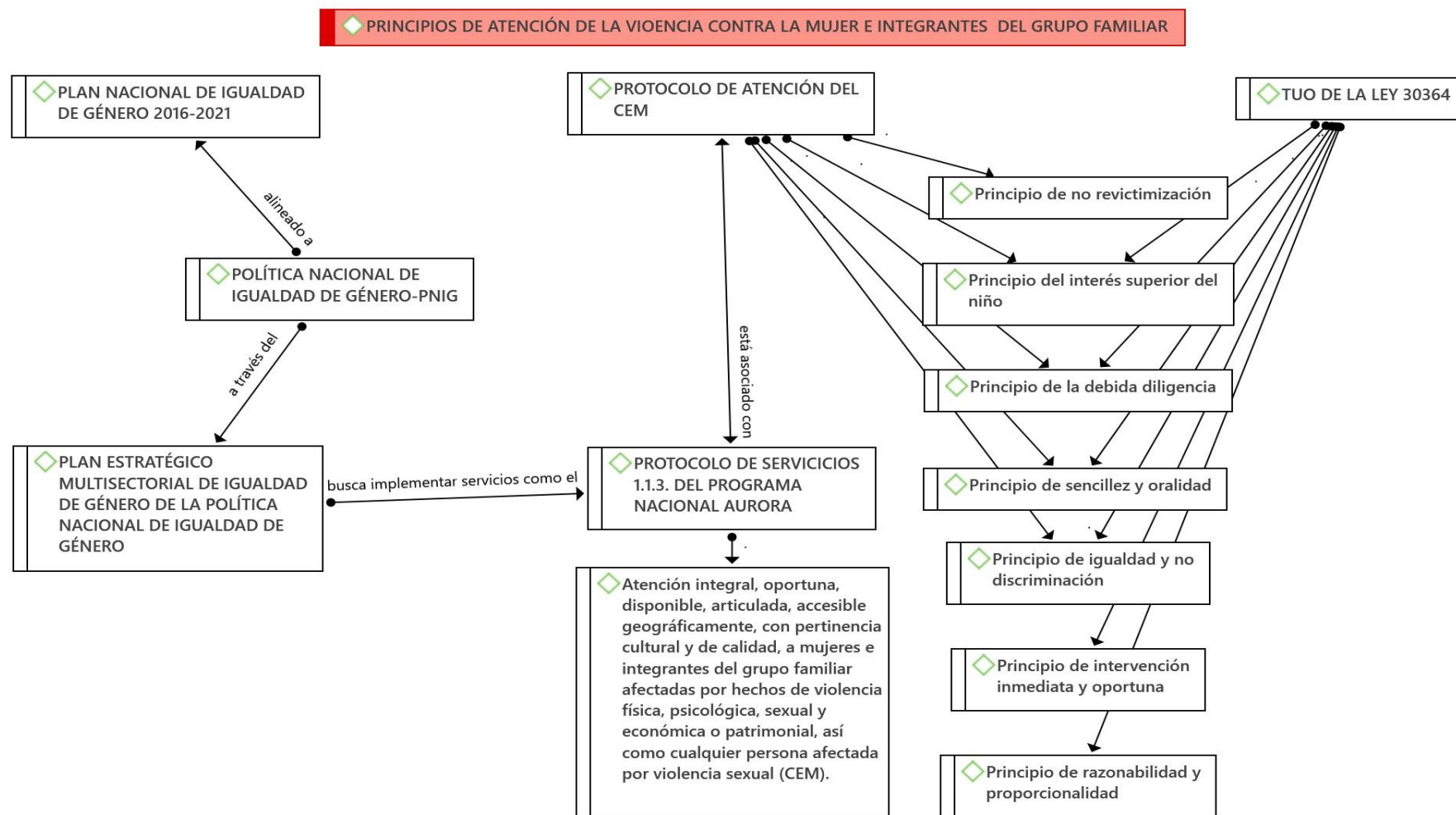
En ese sentido, los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF contribuyen en la gestión de servicio orientando el accionar de las/los profesionales que laboran en los CEM porque explica como los enfoques permiten ver las cosas o las ideas con más claridad y tratar los problemas de la VCM y VCIGF oportunamente puesto que estos permiten analizar, interpretar y actuar de manera oportuna y eficiente en favor de las víctimas.

Conforme al tercer objetivo específico propuesto: ***Explicar de qué manera los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021***

Los resultados obtenidos se evidencian en la figura 11.

Figura 11

Análisis de datos cualitativos de la subcategoría principios para la atención de la VCM y VCIGF



Nota: Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.

En la red de la figura 11 las /los entrevistados/as ha referido que *“los principios para la atención de la VCM y VCIGF se encuentran relacionados con la que señala el PACEM, el PNIG y el TUO de Ley 30364”* (Entrevistada SOC-05). Asimismo, una de las entrevistas indico que los principios *“son aquellos que les permite responder con mayor grado de satisfacción sus propósitos en relación con la atención que se ofrecen a las víctimas”* (Entrevistada PROM_09).

Los principios para la atención que establece el PACEM son 4 *“Principio de igualdad y no discriminación, principio de no revictimización, principio de la debida diligencia y principio del interés superior del niño”* (LEG-07). Estos principios *“guardan similitud con algunos de lo establecido en el TUO, los cuales son Principio de intervención inmediata y oportuna; Principio de sencillez y oralidad; Principio de razonabilidad y proporcionalidad”* (Entrevistada ADM-01, SOC-05 y PROMO-09). Por su parte, el protocolo del CEM establece otro principio como: *“Principio de no revictimización”* (Entrevistada ADM-01, SOC-05 y PROMO-09).

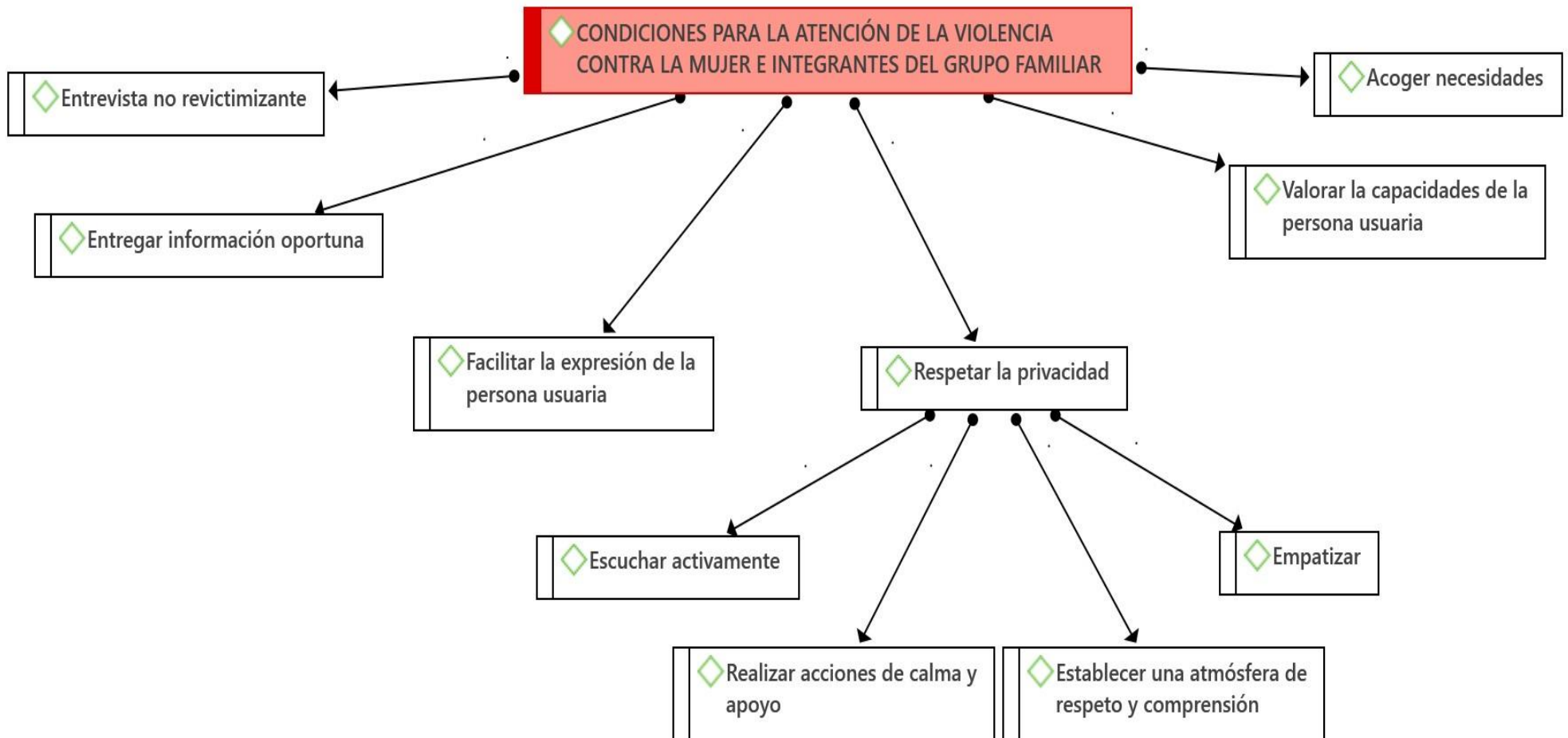
En ese sentido los principios para la atención contribuyen en la gestión de servicio orientando el accionar de las/los profesionales que laboran en los CEM con el fin de *“alcanzar el mayor grado de satisfacción en la intervención que realizan en favor del público usuario”* (Entrevistada PROM-10 y ADM-02) y *“adoptando normas que permitan garantizar sus derechos que por ley les corresponde”* (Entrevistada/o SOC-06, LEG-07 y PROM-09).

De acuerdo al cuarto objetivo específico propuesto: ***Explicar de qué manera las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Los resultados obtenidos se evidencian en la figura 12.

Figura 12

Análisis de datos cualitativos de la subcategoría condiciones para la atención de la VCM y VCIGF



Nota: *Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.*

La red de la figura 12 nos evidencia que las/los entrevistadas/os han señalado que las condiciones para la atención que establece el PACEM son *“Acoger necesidades del público usuario, entregar información en su debida oportunidad, facilitar la comunicación de la persona usuaria, valorar las capacidades de la persona usuaria, respetar la privacidad y entrevista no revictimizante”* (Entrevistado/a ADM-01, ADM-02, PSC-04, PROM-10 y SOC-06).

Es así que han considerado que las condiciones para atención deben ser entendida como *“la capacidad o aptitud que tienen las personas para poder interactuar con facilidad”*, en el caso del CEM está relacionado con *“el trato que favorece a la persona usuaria que acude a los diversos servicios.”* (Entrevistado/a ADM-01, PSC-04, PROM-10 y SOC-06). Asimismo, han referido que las condiciones son *“los requisitos que se deben tener los/las profesionales para ofrecer servicios de calidad al público usuario, puesto que trato que se ofrezca construirá para que la persona usuaria confíe y comunique con facilidad su problemática”* (Entrevistado LEG-07).

La PNIG: *“no señala condiciones para la atención, pero los servicios que ofrecen en relación a la atención de la VCM y VCIGF se relaciona con el PACEM”*. (Entrevistado/a ADM-01, PSC-04, PROM-10 y SOC-06). No hay duda, que *“el PACEM y la PNIG guarden relación busque ambos buscar resguardar y prever los hechos de VCM y VCIGF”* (Entrevistada SOC_05),

Finalmente, en relación resultado obtenido en el quinto objetivo específico: ***Explicar de qué manera los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Los resultados obtenidos se evidencian en la figura 12.

Figura 13

Análisis de datos cualitativos de la subcategoría procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF



Nota: *Elaboración propia con base a la red diseñada en ATLAS TI 9.*

De acuerdo a la figura 13 las/los entrevistados señalaron que *“el procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF” se desarrolla entre tres niveles, el primer nivel a cargo de 4 servicios, el segundo y tercer nivel en 3 servicios interdisciplinarios*” (Entrevistada PSC-04). Asimismo, indicaron que *“el primer nivel se encargaba de la detección de caso y de la intervención y validación, así también el segundo y tercer nivel eran encargados de ver la evolución del riesgo y realizar gestiones administrativas y operativas”* (Entrevistado LEG-07).

Por otro lado, indicaron que consideran muy importante la parte del seguimiento y evaluación, ya que aquí se vería el cese o la continuidad de la violencia, los cuales le permitirían tomar decisiones en relación a la gestión en realizar y emitir informes como medios probatorios para la defensa” (Entrevistada LEG-08).

Asimismo, dentro de las entrevistas precisaron que el *“procedimiento para la atención es el conjunto de actividades y/o acciones que se realiza desde que se recibe el primer contacto con la persona usuario hasta que resuelva su consulta, ordenado según las distintas fases que atravesaremos a lo largo de todo el procedimiento de atención. (...), el procedimiento para la atención se divide en 2 niveles”* (Entrevistada ADM-01).

Asimismo, para verificar el cumplimiento de los niveles mencionados, la entrevistada SOC-04 señala que se debe realizar *“el seguimiento y evaluación. El seguimiento se realiza para comprobar la eficiencia y eficacia de la implementación del plan de atención integral, para ello se efectúan reuniones para discusión de casos, ver la evolución del riesgo, la emisión de las medidas de protección y/o cautelares, todas estas y otras acciones se registran en la Ficha de Registro de Casos del CEM, los cuales permitirán evaluar la situación de los casos de VCM y VCIGF.*

Ante lo expuesto, precedentemente se puede afirmar que de la entrevista realizado a algunos/as servidores que laboran en CEM, se pudo observar la

predisposición para brindar servicios eficientes pese a las limitaciones que presentan especialmente en cuanto infraestructura.

A continuación, de acuerdo a los resultados obtenidos en cada objetivo propuesto, a continuación, se hará un análisis de interpretación de los mismos, conformes se explica a continuación:

En relación al objetivo general: ***Explicar de qué manera el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.*** Los/las entrevistados/as han indicado la importancia del trabajo que se realizan en los CEM, y que realzan el compromiso del Programa Nacional AURORA en implementar instrumentos normativos que ayuden a mejorar sus servicios. Pero también indican que se les debe capacitar oportuna y contantemente. Reconoce que las bases legales, los enfoques, los principios, las condiciones y los procedimientos para la atención establecidos en el PACEM ayudan a mejorar su actuar profesional en el abordaje de casos de VCM y VCIGF. La actuación que realizan los/as profesionales conlleva comprender y atender el padecimiento que los sucesos de violencia han causado a la mujer e integrantes del grupo familiar víctimas como también entender su regresión, respetar sus espacios y tiempos; y comprender sus decisiones, para logra esto el PACEM es un instrumento de gran ayuda para los/las profesionales que trabajan la temática de la violencia, en este caso al personal que laboran en los CEM.

Aquí debemos tener en cuenta, que para lograr una atención de calidad para las víctimas de violencias se requiere de profesionales con conocimientos necesarios en relación a la problemática de VCM y VCIGF, por ello es importante que conozcan y apliquen de manera adecuada los instrumentos normativos con los que se cuentan, pero principalmente, los/las profesionales que abordan los casos de violencia deben contar con la sensibilidad necesaria para percatarse de las eventualidad subjetiva de cada víctima y el entorno en que se desenvuelve.

En relación al primer objetivo específico: ***Explicar de qué manera las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.*** Las/los entrevistadas/os han mencionado tener conocimiento de algunas bases legales para la atención de la VCM y VCIGF como el TUO de la Ley 30364 y su reglamento, la PNIG, el PEMIG, el PACEM y otros protocolos de actuación conjunta, las mismas que conocen a grandes rasgos y que se les es difícil de aplicar por la misma demanda de casos que tienen a diario. Los marcos normativos en relación a la VCM y VCIGF, se podría decir, que son amplias ya que estos se vinculan con otras normas que protegen a la población vulnerable, como por ejemplo dentro del proceso de VVCM y VCIGF, las víctimas muy a parte de las medidas de protección, también pueden solidar medidas cautelares como la pensión de alimentos, tenencia, y otros conexas, y estos guardan relación con las normas que protegen a los menores de edad y /o dependientes de las víctimas.

También han señalado, que el PACEM no es el único protocolo que ellos emplean, puesto que, pese a que el PACEM es algo nuevo, desde que se aprobó la ley 30364, existentes otros protocolos que les permiten optimizar su actuación de manera conjunta con otras entidades, como el protocolo base, el protocolo CEM y Defensoría Pública, el protocolo CEM y EE.SS. y otros protocolos que pretenden una atención integral en favor de las personas afectadas por hechos de VCM y VCIGF. Sea corroborado la existencia de estos y otros protocolos, los mismos que merecen un estudio para ver su cumplimiento y los resultados.

Las ideas expuestas por cada entrevistado/a se han corroborado con la información que contiene el PACEM, es así que se pudo verificar en la paginas 7, 8, 9,10 y 11 las bases legales, sub dividiéndolas en leyes, Decretos Legislativos, Decretos de Urgencia, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales y otras resoluciones. Siendo evidente que solo se han mencionado como una lista simple, asimismo, no se observa las normas indicadas por los/las entrevistadas/os, excepto de los protocolos de actuación conjunta que son instrumentos que contribuyen en la

coordinación y articulación para gestionar acciones en favor de las víctimas y que es obligatorio que todo el personal que labora en los CEM conozca y apliquen en los casos que requieren reforzar la atención. Es importante mencionar, que en la página 4 del PACEM, se ha hecho referencia a la PNIG, al TUO de la Ley 30364 y a la PNCVG 2016-2021 como normas que contribuyen en la prevención, sanción y erradicación de la VCM y VCIGF; pero están no se han contemplado dentro de las bases legales. Es importante, que todos/as los/las profesionales de los CEM, así como entidades involucradas conozcan todas las bases legales y las apliquen según las funciones que les compete desde los servicios que ofrecen, ya que quien omite, rehúsa o retarda algún acto a su cargo, podrían ser sancionados penalmente.

Ante lo precedente, se puede decir las bases legales que contempla el PACEM deben ordenarse conforme indica Palella & Couso (2017), puesto que estas son normas que protegen un derecho u ordenan deberes y obligaciones, que deben cumplirse. Para que un CEM brinde servicios de calidad a las víctimas de VCM y VCIGF es necesario que las/los profesionales tengan conocimientos y apliquen bases legales relacionadas con la atención, protección y prevención de la violencia. Es importante que cada profesional que labore en un CEM comparta información útil, discuta y argumente estrategia, programe acciones de atención individual o conjunta las mismas que debe tenerlas bien definidas al momento de intervenir, para ello necesita estar bien nutrido sobre el problema en si, por lo que requiere acudir a la doctrina, jurisprudencia y normativa actualizada como las Políticas Nacionales, el TUO de la Ley 30364, el PACEM y entre otros normas relacionados con la temática de la violencia.

En relación al segundo objetivo específico: ***Explicar de qué manera los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.*** Las/los entrevistas/os han identificado y explicado sobre los enfoques existentes en el PACEM los mismos que guardan relación con los establecido en el TUO de Ley 30364, así también han señalado que la PNIG no

establece condiciones expresas para la atención, pero el hecho que pretenda ofrecer servicios de calidad mediante el protocolo de la PNIG 1.1.3 se relaciona con las condiciones personales, profesionales y ambientales que se necesita para intervenir adecuadamente ante un caso de violencia.

En ese sentido, es importante que las/los profesionales de los CEM conozcan y apliquen los enfoques en el cumplimiento de sus funciones puesto que estos le ayudaran a ver el problema de la violencia, así como permitirán analizar, interpretar y actuar en favor de las víctimas de VCM, cabe precisar que cada enfoque es empleado por criterio personal según consideren aplicar. Los enfoques que establece el PACEM se ubican en las páginas 12, 13, y 14, los mismos que deben tener en cuenta cada vez que se interviene un caso de violencia. Estos enfoques guardan relación con lo que estipula el TUO de la Ley 30364 en su artículo 3°; excepcionalmente, el protocolo establece otros enfoques más como el enfoque de riesgo, enfoque diferencial, enfoque territorial, enfoque centrado en la víctima y enfoque de ciclo de vida, los cuales considero acertado tomarlos en cuenta al momento de ver el problema de la violencia.

Por otro lado, han señalado que la PNIG expresamente no evidencia ningún enfoque, pero se presume que se centra en el enfoque de género. Asimismo, los lineamientos para la elaboración de los protocolos de los servicios de la PNIG hacen mención de dos (2) enfoques: enfoque de género y el enfoque de interseccionalidad. Así también, es importante señalar que de acuerdo a cada entidad proveedora de servicio, estos son responsables de diseñar protocolos de servicios, en ese sentido el MIMP a través del Programa Nacional AURORA es proveedora de servicio en relación al objetivo 1 y lineamiento 1.1.de la PNIG, por lo que de acuerdo a su protocolo de servicios este se relacionada con los enfoques establecidos en el PACEM.

Ante lo expuesto, se puede decir que los enfoques para la atención de la violencia son las maneras de observar las ideas o cosas y, en consecuencia, también de tratar los problemas vinculados. (PACEM, 2021).

En ese sentido, las/los operadores de los servicios de los CEM observan el problema de VCM y VCIGF desde los enfoques que le permitan interpretar, analizar y actuar en favor de las personas usuarias de los servicios que brindan los CEM. El PACEM (2021) en sus páginas 14 y 15 señala que los enfoques para la atención a tener en consideración son los enfoques de derechos humanos, de género, de integralidad, de interculturalidad, de riesgo, diferencial, generacional, interseccionalidad, territorial, centrado en la víctima y de ciclo de vida. No hay duda que los enfoques muy aparte de estar estipulado en el PACEM son una estructura de conocimientos previos que se adquieren durante la práctica, junto a una recopilación de problemas, un cúmulo de objetivos y una de métodos como señala (Gutiérrez, s.f., siguiendo Bunge y Ardila).

En relación al tercer objetivo específico: ***Explicar de qué manera los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.*** Las/los entrevistas/os han indicado que los principios para la atención son normas que establecen órdenes para que algo se ejecute en la medida que mejor sea posible, tal como sostiene Zárate, 2016; siguiendo a Alexy.

Los principios guían el actuar de las/los profesionales de los CEM para alcanzar mejores resultados que favorezcan a las víctimas de VCM y VCIGF. De acuerdo, al PACEM (2021) los principios para la atención de la VCM y VCIGF son: Igualdad y no discriminación, de debida diligencia, de interés superior del niño y no revictimización. Estos principios existentes en el PACEM son los mismos que guardan relación con el establecido en el TUO de Ley 30364. La PNIG no establece condiciones para la atención.

En relación al cuarto objetivo específico: ***Explicar de qué manera las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Las/los entrevistas/os han identificado y explicado sobre las condiciones existentes en el PACEM, lastimosamente estos no han sido establecidos en el TUO de Ley 30364 ni en la PNIG.

En ese sentido, es importante que las/los profesionales de los CEM conozcan y aplique las condiciones para la atención establecidos en el PACEM en la paginas 21,22, 23, 24 y 25, pues estos ayudaran en la gestión de servicio al usuario/a, porque permiten a los/las profesionales de los CEM a tener un trato personalizado y/o en conjunto, amable y respetuoso con las víctimas de VCM y VCIGF.

Un punto importante que se debe mencionar es que para que se cumplan con las condiciones para la atención, los CEM deben contar con espacios adecuados que permitan acoger y respetar la privacidad de la víctima. Así también, se debe tener presente, que las condiciones no solo deben estar relacionado con el trato digno hacia la victima sino hacia el personal que aborda la temática, pues brindar servicios de calidad desde lo CEM es también prevenir el Síndrome de Agotamiento Profesional-SAP al que se está expuesto.

Finalmente, en relación al quinto objetivo específico: ***Explicar de qué manera los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.***

Las/los entrevistas/os han identificado y explicado sobre los procedimientos existentes en el PACEM en donde la participación involucra más al equipo interdisciplinario integrado por el servicio de psicología, social y legal.

Los procedimientos para la atención es una secuencia definida en donde se explica paso a paso las actividades o acciones que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Asimismo, los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece estrategias para el manejo de actividades. Es así que el procedimiento que sigue el personal del CEM se da en tres (3) momentos: Primer nivel, segundo nivel y nivel de seguimiento y evaluación, la

intervención de las/los operadores de los servicios de los CEM se desarrollan de acuerdo a la línea de intervención que le corresponda. Se precisa que las/los operadores de los servicios de los CEM no solo cumplen con atender a las víctimas de VCM y VCIGF en momento del hecho, sino que realizan seguimientos operativos y administrativos para ver los avances, así como evalúan los métodos y estrategias aplicadas. (Programa Nacional AURORA, 2021).

Los procedimientos para la atención se han podido verificar en las páginas del 26 al 77 del PACEM.

V. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general y objetivos específicos trazados se llega a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: De los resultados objetivo general, se concluyó que el PACEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de servicio especializados, puesto que permiten mejorar la actuación del personal de los CEM en favor de las víctimas de VCM y VCIGF, ya que permite conocer y gestionar acciones de atención sustentado en marco de las bases legales, los enfoques, los principios, las condiciones y los procedimientos para una debida atención, los mismos que permiten examinar, explicar y actuar oportunamente en favor de las víctimas contribuyendo en su recuperación, resguardo y sobre todo en el proceso de autonomía en la toma de decisiones para su planificación de vida.

SEGUNDA: De los resultados del primer objetivo específico, se concluyó que las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF contribuyen en la gestión de servicios especializados, porque esta explica cómo se detecta, identifica, interviene y atiende los casos de VCM y VCIGF; por ellos es importante que todos/todas las/los operadores que brindan atención a las víctimas de violencia conozcan y aplican las bases legales conforme estas ordenan. Asimismo, indican que las bases legales establecidas en el PACEM en el marco de la PNIG no se encuentran contempladas adecuadamente, falta añadir el TUO de la Ley 30364 y reglamento, falta también mencionar las políticas públicas y también tener una breve descripción.

TERCERA: De los resultados del segundo objetivo específico, se concluyó que los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidas en el PACEM en el marco de la PNIG contribuyen en la gestión de servicio especializados en favor de las víctimas, que acuden a los servicios del CEM, porque explica como los enfoques permiten ver las cosas o las ideas con más claridad y tratar los problemas de la VCM y VCIGF oportunamente puesto que estos permiten analizar, interpretar y actuar de manera oportuna y eficiente en favor de las víctimas. Hay que tener en cuenta que los enfoques para la atención son diversos, por lo que estas pueden ser priorizadas

por cada profesional conforme las necesidades de las víctimas, los enfoques que se priorizar son los enfoques de riesgo, enfoque de derechos humanos, enfoque de género, enfoque centrado en la víctima, etc.

CUARTA: De los resultados del tercer objetivo específico, se concluyó que los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidas en el PACEM en el marco de la PNIG contribuyen en la gestión de servicio especializados en favor de las víctimas, porque permiten explicar cómo alcanzar el mayor grado de satisfacción en la intervención que realiza en favor de las víctimas. Asimismo, porque permite comprender y aplicar los principios de la atención, así también exige adoptar normas que permitan garantizar el respeto y la protección a su dignidad e integridad física, psicológica, moral y espiritual de los grupos vulnerables.

QUINTA: De los resultados el cuarto objetivo específico, se concluyó que las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidas en el PACEM en el marco de la PNIG contribuyen en la gestión de servicio especializados en favor de las víctimas, porque permiten que los/las profesionales de los CEM tengan un trato personalizado y/o conjunto, amable y respetuoso con las víctimas. Así como permite, que se acoja a las necesidades de las víctimas mostrando actitudes empáticas, escucha activa, acciones de calma y apoyo, etc. Para cumplir con estas condiciones, los CEM deben contar con espacios adecuados que permitan acoger y respetar la privacidad de la víctima. Así también, brindar servicios de calidad desde lo CEM es también prevenir el Síndrome de Agotamiento Profesional-SAP al que se está expuesto.

SEXTA: De los resultados de quinto objetivo específico se concluyó que los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF establecidas en el PACEM en el marco de la PNIG contribuyen en la gestión de servicio especializados en favor de las víctimas, porque permiten explicar paso a paso las acciones que deben realizar las/las profesionales que laboran en los CEM al momento de intervenir en un caso de VCM y VCIGF. El procedimiento que establece el protocolo explica claramente cómo y cuándo actuar en favor de la víctima dando prioridad a los casos de riesgo moderado y severo.

VI. RECOMENDACIONES

Se brindan las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Socializar los instrumentos técnicos normativos que emplean los CEM, con otras entidades involucradas en la temática VCM y VCIGF, esto con la finalidad de prevenir, detectar, atender y coordinar articuladamente, los casos en situación de violencia oportunamente.

SEGUNDA: Desarrollar acciones de capacitación y formación de los/las profesionales de los CEM, centrado en la aplicación del PACEM, así como de otros instrumentos técnicos normativos conforme se actualicen, modifiquen o implementen.

TERCERA: Incorporar y aplicar el enfoque de aceptabilidad e idoneidad en el PACEM, esto con la finalidad de evitar que los procedimientos sean reiterativos, que tomen muchas horas o días la atención.

CUARTA: Incorporar y aplicar los principios de intervención inmediata y oportuna en el PACEM, esto con la finalidad de que las/los profesionales del CEM encargados/as de la atención de la VCM y VCIGF atiendan a las víctimas de manera oportuna y con mínimo formalismo.

QUINTA: Adecuar las condiciones de infraestructura de los CEM, esto con la finalidad de que se adecuen los servicios y se mejoren las instalaciones, para así asegurar ambientes con privacidad al momento de atender a las víctimas de VCM y VCIGF. También se recomienda adecuar las condiciones de seguridad en el trabajo del personal del CEM de manera que se garantice la protección a quienes a su vez trabajan para brindar protección a otras personas, por lo que se recomienda gestionar estrategias para enfrentar el síndrome de agotamiento profesional.

SEXTA: Supervisar periódicamente a los CEM para verificar el cumplimiento del PACEM. Asimismo, fortalecer las labores de asistencia técnica a los CEM a fin de mejorar la competencia del personal en materia de identificación, atención y derivación de las víctimas de VCM y VCIGF, en especial, las víctimas de VS.

REFERENCIA

- Bastis Consultores. (2020). *Cómo hacer la categorización de la información en una investigación*. Obtenido de Online tesis: <https://online-tesis.com/como-hacer-la-categorizacion-de-la-informacion-en-una-investigacion/>
- D.S. N°016-2021-MIMP. (2021, de 22 de julio). *Modifica el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP*. Obtenido de El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-3036-decreto-supremo-n-016-2021-mimp-1975439-13/>
- Andina. (2021, de 25 de noviembre). *Los niveles de tolerancia a la violencia contra la mujer son muy altos en el país*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-los-niveles-tolerancia-a-violencia-contra-mujer-son-muy-altos-el-pais-870934.aspx>
- Barranco, I. (2018). *Las irregularidades en los protocolos de denuncia de violencia de género*. Obtenido de <https://ibero909.fm/blog/las-irregularidades-en-los-protocolos-de-denuncia>
- Catalán, P. (2017). *Análisis de los Protocolos de Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género en España*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/67207/1/ANALISIS_DE_LOS_PROTOCOLOS_DE_ACTUACION_SANITARIA_ANTE_CATALAN_PARRA_PAULA.pdf
- Chaparro, N., & Henao, L. (2020). *Construcción de los Significados de las Experiencias de Violencia, Delincuencia Juvenil y Desistimiento*. Obtenido de https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11950/2020_Tesis_Nidia_Andrea_Chaparro_Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chaves, M., González, A., & Solano, D. (2013). *Memoria de seminario: Significado de la muerte y sus implicaciones en las vivencias de seis familias del cantón de Naranjo (Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social: Universidad de Costa Rica Sede de Occidente*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic-sr/tfg-l-sr-2013-01.pdf>

D.S. N° 004-2020-MIMP. (2020, de 6 de setiembre). *Que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Obtenido de Normas Legas del Poder Judicial del Perú: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/9b2dd4004fb22227834eb76976768c74/1882613-1+%281%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9b2dd4004fb22227834eb76976768c74>

D.S. N° 008-2019-MIMP. (2019, de 4 de abril). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/271118-008-2019-mimp>

D.S. N°008-2016-MIMP. (2017, 8 de junio). *Plan Nacional contra la Trata de Personas 2017-2021*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-contra-la-trata-decreto-supremo-n-017-2017-in-1530366-1/>

De Fazio, F. (2018). *La Teoría de los Principios: Un Estado de Cuestión*. Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/100/la-teoria-de-los-principios.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2019). *Informe de Supervisión*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Supervision-CEM-Mayo-2019.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2020, de 28 de febrero). *Demandamos estándares máximos en la contratación de personal de los Centros Emergencia Mujer (CEM)*.

Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/demandamos-estandares-maximos-en-la-contratacion-de-personal-de-los-centros-emergencia-mujer-cem/>

Díaz, I. (2020). *Política nacional de igualdad de género y la violencia contra la mujer en Chiclayo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47370/D%c3%adaz_VII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elmostrador Braga. (2021). *Mujeres víctimas de violencia de género desprotegidas por incumplimiento y falencias en protocolos del SernamEG según auditoría de Contraloría*. Obtenido de <https://www.elmostrador.cl/braga/destacados-braga/2021/05/06/mujeres-victimas-de-violencia-de-genero-desprotegidas-por-incumplimiento-y-falencias-en-protocolos-del-sernameg-segun-auditoria-de-contraloria/>

Escalante, A. (2019). *Atención de la violencia de género en la Ciudad de México: política social en proceso*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4217/421762161009/html/>

Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Guerra, J. (2018). *Políticas públicas sobre la igualdad de género en el Perú*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20838/Guerra_CJW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, J. (s.f.). Psicología de la personalidad y síntesis experimental del comportamiento Revista Latinoamericana de Psicología. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 29, núm. 3, 435-457. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80529303.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta Edición)*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernán-García, M., Lineros-González, C., & Ruiz-Azarola, A. (2021). *Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0213911120301412?token=0261709CFA3C0B0B368AC1ACD3D26456924642BE6C89FA64D72AB7A2A22CF8B3AA1145F3EC1C45D50D58227B602C2958&originRegion=us-east-1&originCreation=20220225041311>
- Ibarra, M. (2020). *Las políticas públicas en la lucha contra la violencia a la mujer como medio de prevención en el Estado Peruano*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50129/Ibarra_TM_H-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maira, G. (2021). *La violencia intrafamiliar: experiencia ecuatoriana en la formulación de políticas de atención en el sector de la salud*. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rpsp/1999.v5n4-5/332-337/es/#back>
- Mata, L. (2021). *Los sujetos de estudio*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/los-sujetos-de-estudio/>
- Medina, F. (2021). *Técnicas de recolección de datos: Descubre un mundo más allá de la encuesta*. Obtenido de <https://www.crehana.com/cr/blog/desarrollo-web/tecnicas-recoleccion-de-datos/>
- Moreira, S., Osorio, D., Maya, G., & Viteri, E. (2020). *Analysis of the attention protocols on gender violence and its perspective in Ecuador*. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/294/523>

- OSCE. (s.f.). *Definiciones*. Obtenido de Sub Dirección de Desarrollo de Capacidades:
<https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Capacidades/Capacitacion/Virtual/definiciones.pdf>
- PACEM. (2021). *Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer*. Obtenido de Plataforma digital del Estado peruano:
<https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/1780515-100-2021-mimp>
- Parella, S., & Couso, G. (2017). *Guía para la Elaboración de los Trabajos Especiales de Grado*. Obtenido de
<http://escueladefiscales.mp.gob.ve/userfiles/file/Guia%20para%20la%20elaboracion%20de%20los%20%20TEG-22092017.pdf>
- Páucar, M. (2019). *Gestión de los servicios en el Centro de Emergencia Mujer, Puente Piedra 2015-2018*. Obtenido de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39236>
- Peche, J. (2020). *Eficacia de la intervención del Centro Emergencia Mujer y su adecuada protección a la violencia contra la mujer, Ciudad de Juanjuí, 2019*. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51425/Peche_GJM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portal Estadístico del Programa Nacional AURORA. (2021, de 11 de 01). *Resumen Estadístico Nacional de casos de Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar*. Obtenido de <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/cartillas-estadisticas/>
- Programa Nacional AURORA. (21 de julio de 2021). *Protocolo de Servicios 1.1.3*. Obtenido de
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2035713/PROTOCOLO-113-CEM.pdf>
- Quintana, A. (s.f.). *Metodología de Investigación*. Lima-Perú: UNMSM.

- R.M. N° 116-2021-MIMP. (2021 de 21 de abril). *Aprueban los “Lineamientos para la elaboración de los protocolos o normas equivalentes de implementación de los servicios de la Política Nacional de Igualdad de Género - PNIG”*. Obtenido de Plataforma digital del Estado peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/1859170-116-2021-mimp>
- R.M. N° 195-2021-MIMP. (2021, de 21 de julio). *Aprobar los Protocolos de Servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA, elaborados en el marco de la Política Nacional de Igualdad de Género*. Obtenido de Plataforma digital del Estado peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mimp/normas-legales/2035491-195-2021-mimp>
- Sánchez, R. (s.f.). *Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: Flasco.
- Semenova, N., Zapata, J., & Messenger, T. (2015). *Conceptualización de ciclo vital familiar: una mirada a la producción durante el periodo comprendido entre los años 2002 a 2015*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423542417006.pdf>
- Tapia, M. (2019). *La Gestión Operativa pública como elemento clave en la calidad del servicio educativo de los Institutos Tecnológicos Superiores Públicos de Tungurahua*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29760/1/T4526M.pdf>
- Valenzuela, A. (2019). *Revisión de Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia Contra La Mujer en la Provincia del Biobío: Una Aproximación desde las Rutinas Organizacionales*. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3460/Revisi%c3%b3n%20de%20protocolo%20de%20atenci%c3%b3n%20a%20v%c3%adctimas%20de%20violencia%20contra%20la%20mujer%20en%20la%20Provincia%20del%20Biob%c3%ado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, I. (2014). *Familia y Ciclo Vital Familiar*. Obtenido de <https://actiweb.one/yaxchel/archivo1.pdf>

Varsi, E. (2020). *Tratado de Familia, Tomo I*. Lima, Peru: Universidad de Lima.

Words Global. (2020). *Evaluación de los Centros Emergencia Mujer (CEM)*. Obtenido de https://www.mimp.gob.pe/omep/pdf/evaluaciones/2020/1_Evaluacion_CEM_Peru_Producto_3.pdf

Zárate , A. (2016). Teoría de los derechos fundamentalesde Alexy Robert. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 607.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Consistencia (Categorización) de la Tesis

Título: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Línea de investigación: Gestión de Políticas Públicas

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría	Metodología
¿De qué manera el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; ¿Lima_2021?	Explicar de qué manera el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.	Al tratarse de una investigación cualitativa, se prescinde del planteamiento de la <i>hipótesis general</i>	Protocolo de atención del CEM	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Cualitativo</p> <p>Diseño de investigación: Fenomenológico</p> <p>Escenario de Estudio: Algunos de los CEM del Programa Nacional AURORA ubicados de la Región Lima</p> <p>Participantes: En total 10 participantes - 02 profesionales del servicio de admisión - 02 profesionales del servicio de psicología</p>
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Subcategorías	
<p><i>P.E.01</i> ¿De qué manera las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?</p> <p><i>P.E.02</i> ¿De qué manera los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?</p>	<p><i>O.E.01</i> Explicar de qué manera las bases legales para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.</p> <p><i>O.E.02</i> Explicar de qué manera los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.</p>	<p>Al tratarse de una investigación cualitativa, se prescinde del planteamiento de la <i>hipótesis específicas</i></p>	<p>Bases legales para la atención de la VCM y VCIGF</p> <p>Enfoques para la atención de la VCM y VCIGF</p>	

<p>P.E.03 ¿De qué manera los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; ¿Lima_2021?</p>	<p>O.E.03 Explicar de qué manera los principios para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.</p>		<p>Principios para la atención de la VCM y VCIGF</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 02 profesionales del servicio social - 02 profesionales del servicio legal - 02 profesionales del servicio de promoción
<p>P.E.04 ¿De qué manera las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?</p>	<p>O.E.04 Explicar de qué manera las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.</p>		<p>Condiciones para la atención de la VCM y VCIGF</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas: Entrevista - Instrumentos: Guía de entrevista
<p>P.E.05 ¿De qué manera los procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021?</p>	<p>O.E.05 Explicar de qué manera los para la atención de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.</p>		<p>Procedimientos para la atención de la VCM y VCIGF</p>	<p>Método de análisis de datos: Programa Atlas ti 9</p>

Nota 1: Abreviaturas

- CEM: Centro Emergencia Mujer
- PNIG: Política Nacional de Igualdad de Género
- Tuo: Texto Único Ordenado

Nota 2: Elaboración propia.

ANEXO 2

Matriz de Categorización para el Procesamiento de la Información de la Tesis

Título: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Línea de investigación: Gestión de Políticas Públicas

CATEGORÍA		SUBCATEGORÍA		INDICADORES		N° DE PREGUNTA DE ENTREVISTA
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	
C.1	Protocolo de Atención del CEM	C.1.1	Bases legales para la atención de VCM y VCIGF	C.1.1.1	Servicios del CEM que explican la importancia de conocer y aplicar el TUO de la Ley 30364 y su reglamento	01
				C.1.1.2	Servicios del CEM que explican la importancia de conocer y aplicar la PNIG y su PEMIG	02
				C.1.1.3	Servicios del CEM que explican la importancia de conocer y aplicar el protocolo de atención del CEM	03
				C.1.1.4	Servicios del CEM que explican de qué manera las bases legales para la atención de VCM y VCIGF estipulados en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de los servicios especializados	04
		C.1.2	Enfoques para la atención de VCM y VCIGF	C.1.1.5	Servicios del CEM que identifican y explican los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	05
				C.1.1.6	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los enfoques establecidos en el protocolo de atención del CEM y en el TUO de la Ley 30364	06
				C.1.1.7	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los enfoques establecidos en el protocolo de atención del CEM y en la PNIG	07
				C.1.1.8	Servicios del CEM que explican de qué manera los enfoques para la atención de VCM y VCIGF estipulados en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de los servicios especializados	08
				C.1.1.9	Servicios del CEM que identifican y explican los principios para la atención de la VCM y VCIGF	09
				C.1.1.10	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los principios establecidos en el protocolo de atención del CEM y en el TUO de la Ley 30364	10

		C.1.3	Principios para la atención de VCM y VCIGF	C.1.1.11	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los principios establecidos en el protocolo de atención del CEM y en la PNIG	11
				C.1.1.12	Servicios del CEM que explican de qué manera los principios para la atención de VCM y VCIGF estipulados en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de los servicios especializados	12
		C.1.4	Condiciones para la atención de VCM y VCIGF	C.1.1.13	Servicios del CEM que identifican y explican las condiciones para la atención de la VCM y VCIGF	13
				C.1.1.14	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de las condiciones establecidos en el protocolo de atención del CEM y en el Tuo de la Ley 30364	14
				C.1.1.15	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los enfoques establecidos en el protocolo de atención del CEM y en la PNIG	15
				C.1.1.16	Servicios del CEM que explican de qué manera los enfoques para la atención de VCM y VCIGF estipulados en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de los servicios especializados	16
		C.1.5	Procedimiento para la atención de VCM y VCIGF	C.1.1.17	Servicios del CEM que identifican y explican los enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	17
				C.1.1.18	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los enfoques establecidos en el protocolo de atención del CEM y en el Tuo de la Ley 30364	18
				C.1.1.19	Servicios del CEM que identifican y explican la similitud y/o diferencia de los enfoques establecidos en el protocolo de atención del CEM y en la PNIG	19
				C.1.1.20	Servicios del CEM que explican de qué manera los enfoques para la atención de VCM y VCIGF estipulados en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de los servicios especializados	20

Nota 1: Abreviaturas

- CEM: Centro Emergencia Mujer
- PNIG: Política Nacional de Igualdad de Género
- Tuo: Texto Único Ordenado

Nota 2: Elaboración propia.

ANEXO 3

Instrumento de Recolección de Datos: Guía De Entrevista

Título de la Investigación: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Autora: Margarita Paola Francia Apaza

Año: 2021

Datos Generales de los/las participantes:

Código del entrevistado/a	
Profesión	
Área o servicio donde se desempeña en el CEM	
Tiempo laborando en el CEM	
Fecha de entrevista	
Lugar y/o modalidad de la entrevista	

ABREVIATURAS A TENER EN CONSIDERACIÓN:

CEM: Centro Emergencia Mujer

PNIG: Política Nacional de Igualdad de Género

VCM: Violencia Contra la Mujer

VCIGF: Violencia Contra los integrantes del Grupo familiar

TUO: Texto único Ordenado

Presentación de las preguntas:

N°	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
01	Bases Legales para la atención de la VCM y VCIGF	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el TUO de la Ley 30364 y su reglamento en el cumplimiento de sus funciones?
02		¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar la PNIG y su PEMIG en el cumplimiento de sus funciones?
03		¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el protocolo de atención del CEM en el cumplimiento de sus funciones?
04		¿Explique usted de qué manera las bases legales para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?
05	Enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	¿Explique usted sobre qué entiende por enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?
06		¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?
07		¿Explique usted si la PNIG establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?
08		¿Explique usted de qué manera los enfoques para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?
09		¿Explique usted sobre qué entiende por principios para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los principios que establece el protocolo de atención del CEM?

10	Principios para la atención de la VCM y VCIGF	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?
11		¿Explique usted si la PNIG establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?
12		¿Explique usted de qué manera los principios para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?
13	Condiciones para la atención de la VCM y VCIGF	¿Explique usted sobre qué entiende por condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?
14		¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?
15		¿Explique usted si la PNIG establece para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?
16		¿Explique usted de qué manera las condiciones para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?
17	Procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF	¿Explique usted sobre qué entiende por procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?
18		¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?
19		¿Explique usted si la PNIG establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?
20		¿Explique usted de qué manera los procedimientos para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?
OBSERVACION: Ya estamos llegando al final, si hay algo que consideres relevante y que quieras comentar en la relación a la temática abordada, ¡Ahora es el momento!		

Nota: Elaboración propia

ANEXO 4

Certificado de Validez por Criterio de Expertos/As



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ENTREVISTA

Título: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Línea de investigación: Gestión de Políticas Públicas

Autora: Margarita Paola Francia Apaza

N°	Sub Categorías / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
Sub Categoría 1: Bases Legales para la atención de la VCM y VCIGF									
01	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el TUO de la Ley 30364 y su reglamento en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
02	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar la PNIG y su PEMIG en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
03	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el protocolo de atención del CEM en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
04	¿Explique usted de qué manera las bases legales para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 2: Enfoques para la atención de la VCM y VCIGF									
05	¿Explique usted sobre qué entiende por enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los enfoque que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
06	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
07	¿Explique usted si la PNIG establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
08	¿Explique usted de qué manera los enfoques para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 3: Principios para la atención de la VCM y VCIGF									
09	¿Explique usted sobre qué entiende por principios para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
10	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
11	¿Explique usted si la PNIG establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
12	¿Explique usted de qué manera los principios para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 4: Condiciones para la atención de la VCM y VCIGF									
13	¿Explique usted sobre qué entiende por condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			

14	¿Explicue usted si el TUO de la Ley 30364 establece condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explicue usted la similitud o diferencia con las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
15	¿Explicue usted si la PNIG establece para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explicue usted la similitud o diferencia de las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
16	¿Explicue usted de qué manera las condiciones para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 5: Procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF		Si	No	Si	No	Si	No		
17	¿Explicue usted sobre qué entiende por procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
18	¿Explicue usted si el TUO de la Ley 30364 establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explicue usted la similitud o diferencia con los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
19	¿Explicue usted si la PNIG establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explicue usted la similitud o diferencia de los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
20	¿Explicue usted de qué manera los procedimientos para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
OBSERVACION: Ya estamos llegando al final, si hay algo que consideres relevante y que quieras comentar en la relación a la temática abordada, ¡Ahora es el momento!									

Nota: Abreviaturas

- **CEM:** Centro Emergencia Mujer
- **VCM:** Violencia contra la mujer

- **PNIG:** Política Nacional de Igualdad de Género
- **VCIGF:** Violencia contra los integrantes del grupo familiar

- **PEMIG:** Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género
- **TUO:** Texto único ordenado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Sandra Mabel Mundaca Fernández

DNI: 46071847

Especialidad de la validadora: Experta en gestión pública
Experta en temas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar

Lima, 20 de noviembre de 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mgtr. Sandra Mabel Mundaca Fernández

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ENTREVISTA

Título: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Línea de investigación: Gestión de Políticas Públicas

Autora: Margarita Paola Francia Apaza

N°	Sub Categorías / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Sub Categoría 1: Bases Legales para la atención de la VCM y VCIGF								
01	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el TUO de la Ley 30364 y su reglamento en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
02	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar la PNIG y su PEMIG en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
03	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el protocolo de atención del CEM en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
04	¿Explique usted de qué manera las bases legales para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 2: Enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
05	¿Explique usted sobre qué entiende por enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los enfoque que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
06	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
07	¿Explique usted si la PNIG establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
08	¿Explique usted de qué manera los enfoques para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 3: Principios para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
09	¿Explique usted sobre qué entiende por principios para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
10	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
11	¿Explique usted si la PNIG establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
12	¿Explique usted de qué manera los principios para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 4: Condiciones para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
13	¿Explique usted sobre qué entiende por condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			

14	¿Explique usted si el Tuo de la Ley 30364 establece condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
15	¿Explique usted si la PNIG establece para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
16	¿Explique usted de qué manera las condiciones para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 5: Procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF		Si	No	Si	No	Si	No		
17	¿Explique usted sobre qué entiende por procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
18	¿Explique usted si el Tuo de la Ley 30364 establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
19	¿Explique usted si la PNIG establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
20	¿Explique usted de qué manera los procedimientos para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
OBSERVACION: Ya estamos llegando al final, si hay algo que consideres relevante y que quieras comentar en la relación a la temática abordada, ¡Ahora es el momento!									

Nota: Abreviaturas

- **CEM:** Centro Emergencia Mujer

- **VCM:** Violencia contra la mujer

- **PNIG:** Política Nacional de Igualdad de Género

- **VCIGF:** Violencia contra los integrantes del grupo familiar

- **PEMIG:** Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género

- **TUO:** Texto único ordenado

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Bethy Norma Hernández Domínguez

DNI: 06764562

Especialidad de la validadora: Experta en gestión pública y gobernabilidad

Experta en prevención de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar

Lima, 21 de noviembre de 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dra. Bethy Norma Hernández Domínguez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ENTREVISTA

Título: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Línea de investigación: Gestión de Políticas Públicas

Autora: Margarita Paola Francia Apaza

N°	Sub Categorías / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Sub Categoría 1: Bases Legales para la atención de la VCM y VCIGF								
01	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el TUO de la Ley 30364 y su reglamento en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
02	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar la PNIG y su PEMIG en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
03	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el protocolo de atención del CEM en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
04	¿Explique usted de qué manera las bases legales para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 2: Enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
05	¿Explique usted sobre qué entiende por enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
06	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
07	¿Explique usted si la PNIG establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
08	¿Explique usted de qué manera los enfoques para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 3: Principios para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
09	¿Explique usted sobre qué entiende por principios para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
10	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
11	¿Explique usted si la PNIG establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
12	¿Explique usted de qué manera los principios para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 4: Condiciones para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
13	¿Explique usted sobre qué entiende por condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			

14	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
15	¿Explique usted si la PNIG establece para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
16	¿Explique usted de qué manera las condiciones para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 5: Procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF		Si	No	Si	No	Si	No		
17	¿Explique usted sobre qué entiende por procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
18	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
19	¿Explique usted si la PNIG establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
20	¿Explique usted de qué manera los procedimientos para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
OBSERVACION: Ya estamos llegando al final, si hay algo que consideres relevante y que quieras comentar en la relación a la temática abordada, ¡Ahora es el momento!									

Nota: Abreviaturas

- **CEM:** Centro Emergencia Mujer

- **VCM:** Violencia contra la mujer

- **PNIG:** Política Nacional de Igualdad de Género

- **VCIGF:** Violencia contra los integrantes del grupo familiar

- **PEMIG:** Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género

- **TUO:** Texto único ordenado

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Cinthya Virginia Soto Hidalgo

DNI: 41808419

Especialidad de la validadora: Docente Metodólogo

Lima, 01 de diciembre de 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma de la Experta Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ENTREVISTA

Título: El protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuye a la gestión de los servicios especializados; Lima_2021.

Línea de investigación: Gestión de Políticas Públicas

Autora: Margarita Paola Francia Apaza

N°	Sub Categorías / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observación	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Sub Categoría 1: Bases Legales para la atención de la VCM y VCIGF								
01	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el TUO de la Ley 30364 y su reglamento en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
02	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar la PNIG y su PEMIG en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
03	¿Explique usted porque es importante conocer y aplicar el protocolo de atención del CEM en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X			
04	¿Explique usted de qué manera las bases legales para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 2: Enfoques para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
05	¿Explique usted sobre qué entiende por enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los enfoque que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
06	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
07	¿Explique usted si la PNIG establece enfoques para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los enfoques que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
08	¿Explique usted de qué manera los enfoques para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 3: Principios para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
09	¿Explique usted sobre qué entiende por principios para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
10	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
11	¿Explique usted si la PNIG establece principios para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los principios que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
12	¿Explique usted de qué manera los principios para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
	Sub Categoría 4: Condiciones para la atención de la VCM y VCIGF	Si	No	Si	No	Si	No		
13	¿Explique usted sobre qué entiende por condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			

14	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece condiciones para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
15	¿Explique usted si la PNIG establece para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de las condiciones que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
16	¿Explique usted de qué manera las condiciones para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
Sub Categoría 5: Procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF		Si	No	Si	No	Si	No		
17	¿Explique usted sobre qué entiende por procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? ¿Identifique y explique los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
18	¿Explique usted si el TUO de la Ley 30364 establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia con los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
19	¿Explique usted si la PNIG establece procedimiento para la atención de la VCM y VCIGF? De ser afirmativo, ¿Explique usted la similitud o diferencia de los procedimientos que establece el protocolo de atención del CEM?	X		X		X			
20	¿Explique usted de qué manera los procedimientos para las atenciones de la VCM y VCIGF establecidos en el protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG contribuyen a la gestión de servicios especializados?	X		X		X			
OBSERVACION: Ya estamos llegando al final, si hay algo que consideres relevante y que quieras comentar en la relación a la temática abordada, ¡Ahora es el momento!									

Nota: Abreviaturas

- **CEM:** Centro Emergencia Mujer

- **VCM:** Violencia contra la mujer

- **PNIG:** Política Nacional de Igualdad de Género

- **VCIGF:** Violencia contra los integrantes del grupo familiar

- **PEMIG:** Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género

- **TUO:** Texto único ordenado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Aldo Fernando Rejas de la Peña

DNI: 43246299

Especialidad del validador: Psicología Educativa y Metodólogo.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, de 01 de diciembre del 2021.



Aldo Fernando Rejas de la Peña
DNI 43246299

Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

ANEXO 5

Tabla de Opinión de Aplicación de Instrumento según de Expertos/as

N°	Apellidos y Prenombres del Experto/a	Grado Académico del Experto/a	Especialidad del Experto/a	Opinión de aplicabilidad de instrumento según del Experto/a		
				Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplica
1	Sandra Mabel Mundaca Fernández	Maestra	Gestión Pública y especialista en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar	Si	-	-
2	Bethy Norma Hernández Domínguez	Doctora	Gestión Pública y especialista en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar	Si	-	-
3	Soto Hidalgo Cinthya Virginia	Maestra	Docente Metodóloga	Si	-	-
4	Aldo Fernando Rejas de la Peña	Magister	Psicólogo Educativo y Docente Metodólogo	Si	-	-

Nota: *Elaboración propia*

ANEXO 6

Instrumento de revisión documental

Núcleo Temático	Unidad de Análisis
Protocolo de Atención del CEM del Programa Nacional AURORA contribuye en la Gestión de Servicios del CEM Imperial	Protocolo de Atención del CEM
Título del Documento Consultado	
Autor/es	
Año	
País	
Documento que aprueba el Protocolo	
Búsqueda en Internet	
Aspecto Generales del Protocolo	
Objetivo	
Finalidad	
Alcance	
Normatividad	
Enfoque de Atención	
Principio de Atención	
Población Objetiva del servicio	
Servicios que pueden aplicar el protocolo	

Nota: *Elaboración propia*

ANEXO 7

Carta de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Investigadora: Margarita Paola Francia Apaza

Título de investigación: El protocolo de atención del CEM en el marco de la Política Nacional de Igualdad de Género contribuye en la gestión de servicio al usuario/a; Lima_2021.

INTRODUCCIÓN:

Se le invita a participar del estudio de investigación denominada: Análisis del protocolo de atención del CEM en el marco de la PNIG con énfasis en la Gestión de Servicios; Cañete_2021. Esta investigación es dirigida por la Bach. Margarita Paola Francia Apaza de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejos.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Se está realizando este estudio con el objetivo general de explicar de qué manera el protocolo de atención del CEM en el marco de la Política Nacional de Igualdad de Género contribuye en la gestión de servicio al usuario/a; Lima_2021.

METODOLOGÍA:

Si usted decide participar en este estudio usted tendrá que responder preguntas en una entrevista. Esta entrevista le tomará de 30 minutos a más aproximadamente de su valioso tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado (si corresponde).

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar de este trabajo de investigación. Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Usted es libre de aceptar o no aceptar participar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente para que tome conocimiento del mismo. Si usted quiere conocer los resultados generales de esta investigación, puede contactarse con la investigadora al siguiente correo: mfranciaapaza@gmail.com o al Whatsapp 990180146.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por la participación en el estudio.

CONFIDENCIALIDAD:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas dadas en la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Si usted tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

CONSENTIMIENTO:

Yo,..... con DNI N° Acepto participar voluntariamente en esta investigación. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firma del Participante
Apellidos y prenombre de participante
DNI:
Fecha: