



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Políticas públicas de gestión para la atención al público en
centros de emergencia mujer, Perú 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chirinos Soriano, Manuel Ernesto (orcid.org/0000-0001-6018-5308)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

CO-ASESORA:

Dr. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Quien me dio la vida, padre en paz descansa, esposa e hijas que me brindaron su aliento en su momento para seguir perseverando en el estudio y apoyarme totalmente en los diferentes escenarios de mi vida, sobre todo lograr cumplir mis objetivos académicos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quién observándome desde lo más alto del hemisferio, me da la fortaleza de vida para preservar en el estudio y de esta manera seguir adelante y con éxito mis metas propuestas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract | vi |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco Teórico | 5 |
| III. Metodología..... | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 12 |
| 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización..... | 13 |
| 3.3. Escenario de estudio..... | 13 |
| 3.4. Participantes..... | 14 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos... .. | 14 |
| 3.6. Procedimientos... .. | 15 |
| 3.7. Rigor científico..... | 15 |
| 3.8. Método de análisis de datos... .. | 15 |
| 3.9. Aspectos éticos... .. | 16 |
| IV. Resultado y discusión | 18 |
| 4.1. Categoría 1 políticas públicas..... | 18 |
| 4.2. Categoría 2 gestión pública | 21 |
| V. Conclusiones..... | 37 |
| VI. Recomendaciones..... | 39 |
| Referencias | 40 |
| Anexos | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1.- Categorías y Subcategorías..... | 16 |
| Tabla 2.- Caracterización de Participantes..... | 17 |
| Tabla 3.- Presentación de los Entrevistados | 18 |

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo conocer la percepción de los actores entrevistados respecto a la efectividad si las políticas públicas y de gestión para la atención al público, han logrado los propósitos de atención de las víctimas de violencia en los Centro de Emergencia Mujer, la investigación es básica, su diseño fenomenológico hermenéutico, presenta limitaciones para el logro de sus objetivos. Los informes psicológicos que se emiten mayormente no son considerados por la fiscalía y la autoridad judicial por considerarlas que no ostentan la calidad de protocolo de pericia, perjudicando los servicios de atención y producirse el agotamiento profesional; en tal sentido, no se ha logrado los propósitos de las políticas públicas y de gestión para brindar un mejor servicio al usuario. En la investigación participaron diez profesionales especializados en derecho de familia, derecho penal y gestión pública, el enfoque es cualitativo y el instrumento utilizado se realizó a través de una guía de entrevista.

Palabras clave: políticas públicas, víctimas de violencia, mujeres.

Abstract: The objective of this work is to know the perception of the interviewed actors regarding the effectiveness if the public and management policies for the attention to the public, have achieved the purposes of attention to the victims of violence in the Women's Emergency Center, the investigation It is basic, its hermeneutic phenomenological design presents limitations for the achievement of its objectives. The psychological reports that are issued are mostly not considered by the prosecutor's office and the judicial authority because they are considered not to have the quality of an expertise protocol, harming care services and causing professional exhaustion; In this sense, the purposes of public and management policies to provide a better service to the user have not been achieved. Ten professionals specialized in family law, criminal law and public management participated in the research, the approach is qualitative and the instrument used was carried out through an interview guide.

Keywords: public policies, victims of violence, women.

I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la realidad problemática existen obstáculos para lograr una mejor atención al público al observarse ineficacia en su función, con producción inadecuada de bienes y servicios y débil coordinación con otras autoridades, su ejecución en algunos casos no es un instrumento de gestión eficaz porque no se ajusta al presupuesto asignado, carecen de recursos logísticos y humanos; cumplen su labor con limitaciones y perjudica la buena atención al público en general. León (2016), refiere que brindar el servicio hacia los demás posee un gran componente en empatía porque se debe comprender lo que la otra persona siente. En tal sentido, el Ministerio de la Mujer cuenta con el protocolo de atención, se cumple en la primera etapa y luego se presenta limitaciones durante su procedimiento y cuando se enfatiza los mecanismos de coordinación en amparo a nuestro marco normativo muchas veces tienen limitaciones y son ineficaces al momento de vincularse con otras entidades, y esto, perjudica más en los casos de alto riesgo. Por lo tanto, se destaca la necesidad de investigar el problema y que el ente abstracto tome conocimiento para solucionar estas limitaciones a fin de que no afecte la buena marcha de atención al público. Pilar Dughi (2021) refiere que los Centros “Emergencia Mujer” [CEMs], componen una inmediata atención integral, especializada e interdisciplinaria y se instalan dentro de comisarías y entidades públicas bajo la supervisión del ministerio de la mujer, con presupuesto del estado y personal calificado, está vinculada a las políticas de prevención y cambio de patrones socioculturales, forman una estrategia de atención completa, pero debido a las demandas de casos la calidad del servicio se ha vuelto insuficiente, los profesionales refieren que en algunas ocasiones las víctimas hacen mal uso de estos servicios la cual debe corregirse gradualmente mediante una supervisión cuidadosa. A nivel nacional el problema de los [CEMs], se centra en su ejecución funcional por presentarse limitaciones para el logro de sus objetivos, toda vez que los informes psicológicos que se emiten, mayormente no son considerados por la fiscalía y la autoridad judicial cuando pasan a proceso penal excepto los de tutela especial, puesto que dichas autoridades consideran que dichos informes no ostentan la calidad de protocolo de pericia y es tomado en cuenta solo dentro de su ámbito y no ser concluyente, cuando la ley de la materia establece lo contrario, al señalarse que dichos informes también tiene

resultado demostrativo, en tal sentido, dicha norma debe ser regularizada porque afecta en todo el contexto de la atención al público; asimismo, sus profesionales realizan doble función por falta de personal, debido a que sus convocatorias no responden a las necesidades de los servicios que se brindan a fin de que pueda darse una mejor calidad de atención al usuario; de igual manera, la gestión de seguimiento de casos se realiza con muchas limitaciones, provocando un descontento en la parte usuaria cuando es revictimizada en el momento de ser reevaluada por medicina legal, teniéndose presente que de acuerdo a ley los informes psicológicos que emiten los [CEMs] sí tienen valor probatorio. (viene de la Carpeta Fiscal N°1 6060 78905-2022-261 -0, Providencia número dos, Los Olivos, 27 de junio de 2022). La carga procesal existente en los diferentes turnos no existe un equipo de seguimiento de casos ya que esta labor lo realiza el mismo profesional de turno recargándose su labor fuera del horario de trabajo llegando inclusive al síndrome del agotamiento profesional. Finalmente deberá corregirse gradualmente mediante una supervisión cuidadosa los servicios que brinda el programa para evitar su mal uso por algunas usuarias y usuarios, toda vez que, estas ciudadanas (os) toman los servicios como un servicio estrictamente personal, exigiendo descortésmente los actos procesales como si dirigieran el proceso, que mayormente pese a las orientaciones respectivas no atinan su prudencia y presentan quejas irregularmente ante la instancia superior, en tal sentido, estos actos deben corregirse gradualmente mediante una supervisión cuidadosa; por lo tanto, las convocatorias de plazas, deben responder a las necesidades de los servicios porque recarga fuertemente la labor en los profesionales en actividad y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional. Dentro de la problemática Internacional, tenemos que los organismos internacionales han reconocido la violencia de género como un problema social de salud pública; la Organización Mundial de la Salud [OMS], lo declara como cuestión de género, la [ONU] ha hecho de la lucha contra la violencia objetivos prioritarios. La violencia es una violación de los derechos humanos. Nuestro país se elaboró el plan de acción contra la violencia intrafamiliar que reconoce claramente la violencia de género como problema nacional. Como puede ver esta investigación presenta problemas que deben ser subsanadas, por lo que, planteamos la siguiente pregunta general. ¿Qué

percepción tienen los profesionales que trabajan en los diferentes centros de emergencia mujer [CEMs], respecto a las políticas públicas de gestión para la atención al público en los Centro de Emergencia Mujer?. ¿Las políticas públicas de gestión para la atención al público a logrado los propósitos de los Centros de Emergencia Mujer? Como problema específico señalamos si, ¿Las políticas públicas realizadas en los [CEMs] para atender casos de violencia familiar y sexual han resultados ser eficientes?, ¿Las políticas públicas en la gestión de atención que brinda los [CEMs], concierne a la atención básica especializada seguimiento y evaluación del caso cumple su rol específico?, ¿Las políticas públicas en la gestión de los [CEMs] sus informes psicológicos tienen la eficacia conforme establece la ley?, ¿Las políticas públicas en la gestión de los [CEMs], se ha logrado establecer y garantizar que los informes psicológicos sean reconocidos conforme establece la Ley vigente y el texto único ordenado [TUO], ¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y (os)?, De la justificación señalamos que el propósito de este trabajo es evitar la mala praxis en el ejercicio de la función y de esta manera dar una mejor atención al usuario víctima de violencia contra la mujer y que las políticas públicas y de gestión redunde en el bienestar de la colectividad, y en cuanto a la justificación teórica, su aplicación es evitar la desprotección de la persona, finalmente la justificación metodológica, podemos apreciar que se utilizó la técnica de entrevista con un instrumento específico de tipo cuestionario y el debate a través de una matriz de triangulación; en tal sentido, el ente abstracto debe conocer esta problemática para que aplique mejores estrategias con el fin de evitar el desgaste profesional de sus trabajadores y haya una mejor atención en el público, y, los procesos que se ventilan en audiencia, los informes psicológicos que emite los [CEMs] sean reconocidos tal como señala la ley de violencia, pero, no se realiza de esta manera porque se obstruye desde el ministerio público y solo es considerado en materia cautelar y no de sanción en algunos casos; es decir, dichas autoridades consideran que los informes psicológicos que emiten los [CEMs] no ostentan la calidad de protocolo de pericia y es tomado en cuenta solo dentro de su ámbito por no ser concluyente en materia penal, cuando la ley establece lo contrario, al señalarse que dichos

informes también tiene su respectiva probanza. Asimismo, sus profesionales realizan doble función por falta de personal, debido a que sus convocatorias no responden a las necesidades de los servicios; es decir, carecen de recursos logísticos y humanos, y produce una carga procesal dentro de sus respectivas labores. De igual manera la gestión de seguimiento de casos se realiza con muchas limitaciones, provocando un descontento en la parte usuaria cuando es revictimizada en el momento de ser reevaluada por medicina legal. Finalmente, deberá corregirse gradualmente mediante una supervisión cuidadosa los servicios que brinda el programa para evitar su mal uso por algunas usuarias y usuarios, toda vez que, algunos toman los servicios como un servicio estrictamente personal, exigiendo descortésmente los actos procesales como si dirigieran el proceso, y que mayormente pese a las orientaciones respectivas no atinan su prudencia y presentan quejas irregularmente ante la instancia superior. Por lo que, estos actos deben corregirse gradualmente mediante una supervisión cuidadosa y que las convocatorias de plazas deben responder a las necesidades de los servicios que se brinda para evitar el agotamiento profesional. La importancia de la investigación se realiza especialmente para conocer las causas, sus efectos y la solución al problema con el fin de darse una mejor calidad de servicio al usuario. **Objetivos.** Como Objetivo General tenemos: Conocer la percepción de los actores entrevistados respecto a la efectividad si las políticas públicas de gestión para la atención al público, ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer?. **Objetivo Específico. Identificar, describir, conocer y explicar si los servicios que brinda los [CEMs], expresan la necesidad de la víctima. Identificar, describir, conocer y explicar si los informes que emiten los [CEMs] logra el cumplimiento de la normativa general.** Identificar, describir, conocer y explicar si la gestión de los [CEMs], sus informes psicológicos han tenido la eficacia conforme establece la ley. Identificar, describir, conocer y explicar si las políticas públicas en la gestión de los [CEMs], se ha logrado establecer y garantizar que los informes psicológicos sean reconocidos conforme establece la ley vigente y texto único ordenado. Identificar, describir, conocer y explicar si las políticas públicas ejecutadas en la gestión de seguimiento han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

El propósito de la investigación es comprender sus alcances con relación a las políticas públicas y de gestión para la atención al público en los centros de emergencia mujer; y, haciendo una síntesis de los antecedentes investigados a nivel nacional e internacional donde se enmarca la presente investigación, según Alonso (2017) explica que la manifestación de la violencia en agravio de las víctimas encuentra su testimonio en la familia, mientras que la aceptación de estas situaciones tienden a ser intolerante para este tipo de comportamiento como uno de sus valores fundamentales. Los enfoques habituales en la atención a la víctima y agresor, olvidan mucho de lo que estos fenómenos tienen en común, ya que debe apuntar a prevenir la violencia, relaciones afectivas y disciplina. Gracia y otros (2017) refieren que, del estudio realizado al servicio de atención urgente del programa nacional, sus profesionales especializados en el tema de la violencia brindan un adecuado servicio a la ciudadanía en cuanto a la solución de su problema, con excepción del tiempo de atención que tienen que realizar una espera de aproximadamente una hora para ser atendidas y esto se debe a la demanda de casos. Sologuren y otros (2018) referente al caso, afirman que el estado multidisciplinario busca su protección jurídica, el origen de la desigualdad no está en la diferencia sexual sino en el injusto uso que de esa diferencia hace una cultura machista.

Pighi (2018) refiere que con relación al caso de Arlette Contreras, después de ser agredida por su exnovio, ha ayudado a crear conciencia en la justicia y que en la actualidad están dispuestas a denunciar, que ante estos acontecimientos requieren la atención del estado con mayor firmeza. Schrobsdorff, (2018) columnista de la publicación "Arlette Contreras", escribió que su caso impulsó a miles de mujeres a protestar contra el crimen de género y por la inercia de atención del estado".

Campuzano (2018) refiere que la existencia de quejas por falta de atención las autoridades han registrado casos de este maltrato en algunas sedes policiales y viene corrigiendo disciplinariamente a agentes que se negaron a

tramitar las denuncias, y esto se debe por una deficiente adecuación a la Ley 30364, Loli, et al. (2021) Ante la falta de sensibilidad y atención al usuario (a), el MIMP a través del PNCVFS-Programa “AURORA”, emiten el Protocolo de Atención para los [CEMs], donde se dictan una serie de medidas y procedimientos para la atención oportuna al usuario (a), con el fin de garantizar que las personas afectadas accedan a estos servicios y tengan una atención adecuada de las autoridades.

Ledesma y otros (2019) refieren, que el Tribunal Constitucional reconoció la libertad de las personas en amparo a la Convención Interamericana. El colegiado declaró que la decisión judicial, cuando prescinde de una audiencia contemplada en la norma no vulnera su derecho por ser medidas precautorias acordes con la necesidad de la víctima, la autoría se encargaría el fiscal y juez en otra etapa procesal.

León, (2021) con relación al servicio al cliente señala que es una filosofía de vida servir al cliente ante sus diferentes demandas, su fin es buscar buena atención a través de la empatía, recomendando la elaboración de talleres que siembre la semilla de la empatía.

Bruno (2017) sostiene que referente al caso deben ser analizadas en política pública y su defensa debe enfocarse en fortalecer el derecho fundamental a la no discriminación. Se propone una secretaría técnica para la protección de la mujer. Dante (2019) afirma que el feminicidio sugiere estudiar las tendencias de este problema.

Idme (2021) afirma que la violencia es motivo de gran preocupación y atención debido al aumento de casos; así como las condiciones del entorno familiar y el desarrollo general. (Comisión Interinstitucional de Estadísticas Criminales, CEIC, 2021).

Signorelli y otros (2018), al citar un estimado de 736 millones de mujeres que sufren agravios, refieren que los acontecimientos se dan entre mujeres jóvenes, generalmente de 15 y 24 años; del mismo modo, se estima que gran parte de la población han sido víctimas sexuales por sus parejas o familiares.

Cruz y otros (2020), señalan que sus promotores tienen en cuenta la eliminación de la violencia, según lo informado por Argentina, Perú y Ecuador; la presencia de organizaciones criminales, han sido un factor de aumento del riesgo de las mujeres, y este análisis es cada vez más común en la sociedad; en tal sentido, debido a que las niñas y adolescentes son secuestradas o utilizadas como esclavas sexuales o enviadas a prisión a merced de los capos del crimen, es fundamental considerar las políticas de inmigración y seguridad para prevenir la victimización de las mujeres y niñas.

Gré y otros (2021), desde Chile refieren, que la División de Género del Ministerio de Salud elaboraron lineamientos locales de medidas integrales para las trabajadoras de la salud que afectan su vida laboral y personal por su condición de mujer, cuidado infantil y acceso a la salud, se ha desarrollado medidas preventivas como la educación, promoción y comunicación con el fin de aumentar la conciencia sobre el problema, como resultado de estas medidas, han elaborado un texto con lineamientos sobre cómo afrontar este problema. Se ha identificado la importancia de brindarse buenos servicios y que los equipos de salud distingan sus modalidades, por lo que, deben extremar la vigilancia si una mujer consultada sospecha violencia de género, se deberá tomar en cuenta el contexto y las características de la violencia; debido a las asimetrías de poder en los roles de género que fundamentalmente desempeña la mujer en la sociedad.

El 27 % de mujeres entre 15 y 49 años que tuvieron una relación más intensa con una pareja abusiva en todo el mundo dijeron que habían sufrido abuso físico o sexual por parte de su pareja; En este sentido, el sector de la salud puede desempeñar un papel importante al brindar a las mujeres que han sufrido violencia una atención médica integral y como una forma de derivarlas a otros servicios de apoyo que puedan necesitar.

En tal sentido, es común conocer los datos exactos y saber si se está respetando lo establecido en el protocolo, en este sentido se debe recordar el resultado de los reclamos registrados y los procedimientos establecidos por la implementación del protocolo, teniendo como objetivo a la víctimas de violencia a través de un método de atención que se da desde el primer

contacto que se tiene con las usuarias (os) hasta el final de su atención, las cuales se encuentran amparadas en normas que regula su funcionamiento de acuerdo con la normativa aplicable.

En este sentido, el Protocolo para la atención de víctimas señala un procedimiento regular para promover una mejor atención al usuario, basados en la atención integral donde se desarrollen modelos para que los procedimientos respondan a las necesidades y condiciones socioculturales y de esta manera cumplir con el derecho común, teniendo en cuenta que para lograr estos fines se debe publicar una ley sobre igualdad de género, para orientar al país hacia el verdadero respeto a la igualdad de derechos en todo ámbito, promoviendo el empoderamiento de la mujer a nivel nacional, de esta forma las mujeres tienen derecho a acceder a un vida sin violencia, con el fin de fortalecer la soberanía y la democracia conforme lo establece la Constitución Política.

La investigación se enmarca en plantear los objetivos de la política pública, proponiendo una realidad futura deseada y logrando elegir una alternativa eficaz y más factible. La dimensión de construcción se define como la estructura del problema y alternativas de solución, que se formaliza en el desarrollo de lineamientos, servicios definidos, estándares de cumplimiento e identificar políticas pertinentes; en tal sentido, entre los referentes teóricos relacionados con el orden público y la administración estatal se encuentra la Ley N° 30364-2015, cuyo objeto es el cumplimiento de políticas, que requiere la participación de los actores estatales, así como el ordenamiento jurídico dedicado a la protección de los derechos del estado; por lo tanto, contamos con el plan nacional de lucha contra la violencia de género 2016-20214 (2016); plan de acción conjunto para prevenir la violencia contra las mujeres y brindar protección y atención a las víctimas de violencia en casos de alto riesgo (2018); política nacional de igualdad (2019) y un presupuesto por resultados para reducir la violencia contra las mujeres (2019).

Estas herramientas de gobernanza han reconocido la necesidad de prevenir, atender y sancionar la violencia de género que afecta a las mujeres.

Sin embargo, también muestran una incorporación de normas que, por su diferente formulación, naturaleza y parámetros, afectan su ejecución integral, eficaz y eficiente.

Por lo tanto, la política pública es básica para definir que su importancia busca una mayor participación e igualdad de algunos grupos sociales; basados en el resultado de la acción de una autoridad frente al problema.

Gestión para la atención al público en Centros de Emergencia Mujer [CEMs] mediante el cual brinda atención multidisciplinaria gratuita y especializada a las personas afectadas, se ofrece asesoramiento jurídico, protección jurídica, asesoramiento psicológico y apoyo social, y como parte de su labor se toman medidas preventivas. Estos servicios actualmente administrados por el Programa Nacional, son transferidos a provincias y municipios como parte del proceso de descentralización que es política de largo plazo, tiene como objetivo su desarrollo integral, proceso de reformas nacionales y base para la consolidación y eficacia de una sociedad democrática.

White, y otros, (2019), De la Fundación Carmen Pardo, refieren que la Unión Europea establece estándares mínimos y ofrece defensa técnica para los usuarios víctimas de violencia. En cuanto al artículo en español, tenemos a Calvo y otros (2014), quien menciona que la violencia de género, su evolución, sus efectos y sus métodos, se presenta en el hemisferio, a través de las clases sociales y el fenómeno en el ámbito social, se estima un porcentaje razonable de víctimas y que diversas comunidades autónomas han elaborado sus propios protocolos de intervención, identificando áreas prioritarias intervenciones y ciclos formados por diferentes profesionales.

Millán (2022), refiere que la violencia es un problema racial socio históricas, su afectación es generalizada y discriminatoria en el mundo, particularmente por su posición de poder, económico, político, simbólico y cultural. La desigualdad de género en su extremo se manifiesta como violencia y afecta los derechos de las personas.

Ministerio de Familia Alemán (2017), señala que la política pública para combatir erradicar la violencia no solo debe enfocarse en el lugar de los hechos, sino también a las cualificaciones relacionales de género, de igual manera, la violencia digital, que no solo se vincula bajo esta modalidad, sino también a través del daño a la persona. García y otro (2021), Chile, refiere que la violencia de género se presenta por actos culturales inexcusables en un estudio transcultural basada en creencias, actitudes y valores del comportamiento humano. Pezzali (2020), ha precisado la dilación existente para reducir la violencia a pesar del acrecentamiento de los niveles de violencia doméstica, señala London y otros, (2019). Desde una perspectiva léxica, señala que España está vinculada a los objetivos políticos o sociológicos para los que la ley está diseñada para abordar las expresiones de compromiso emocional con la ley y cómo se manifiestan de manera diferente según la ley cultural.

Referente a los artículos científicos en español, Expósito y otros (2011), señalaron que las mujeres maltratadas tienen baja autoestima, sentimientos que pueden influir en que se queden con su maltratador o inicien una relación con otro hombre que también las ha maltratado. López y otros (2020) argumenta que estos actos es una anomalía social existente en la vida humana que afecta la salud en todo el hemisferio.

Momene y otros (2016) creían que la dependencia emocional es una necesidad de amor y una sobreexposición a largo plazo entre las parejas, y su objetivo era analizar la relación entre la dependencia emocional, la regulación emocional y el abuso psicológico en las parejas.

Rodríguez y otros (2016) quienes señalaron que la violencia de pareja afecta a las personas transgénero, trans e intersex y por lo tanto es evidente en estudios nacionales e internacionales. La heterosexualidad y la transfobia han sido identificadas como factores de riesgo. Finalmente, los planes preventivos incluyen la incorporación de técnicas contra la violencia en las relaciones en las que al menos uno de los miembros es transgénero, trans o intersexual. Tinoco y otros (2016) argumentan que los

clientes perciben un servicio de calidad a lo largo del tiempo y de manera similar en la prestación de un producto de calidad.

Ferrer (2019) afirmó que la violencia de género vulnera los derechos humanos y es un problema social generalizado, y los estudios que la analizan deben incluir el género como una categoría básica de análisis. Gonzales (2014) mencionó que la condición de las mujeres afectadas está asociada a un nivel socioeconómico y educativo más bajo, por lo que es necesario aclarar los mecanismos de coordinación y acuerdos entre los diferentes servicios sociales de salud para garantizar una atención integral e integrada a las mujeres afectadas.

Roda y otros (2022) quienes muestran que la violencia está presente en la mayor parte de nuestras vidas y toma muchas formas como la violencia física y verbales. Finalmente, Castillo y otros (2017) citan la violencia física como la forma de violencia más común que enfrentan las mujeres en Huaraz, seguida de la violencia psicológica, sexual y económica.

Las mujeres abusadas se sienten deprimidas, derrotadas y degradadas socialmente debido a su autoestima, por lo que cuanto más grave es el abuso físico, psicológico, sexual y económico, menor es la autoestima. Leonardo y otros (2021), apuntan a la necesidad de limitar el abuso mediante la construcción de vínculos de confianza, empatía y respeto que permitan a los pacientes verbalizar el abuso y reconocer el asunto en sí. Los cortos tiempos de consulta, especialmente cuando no se requiere hospitalización, y la falta de capacitación y experiencia en pruebas son los principales obstáculos para lograr este objetivo.

III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo, el tipo de investigación es básica y el diseño de investigación es fenomenológico hermenéutico. Por lo tanto, explicando los tres conceptos señalamos que este estudio se realizó con un enfoque cualitativo (Hernández 2018) y tiene como objetivo explorar la relación directa entre la realidad actual y sus experiencias individuales y grupales y resolver los problemas existentes con la ayuda de la transferencia de información con el objetivo de comprender los hechos fenomenológicos en su estado natural. El tipo de investigación es básica (Hernández 2018) porque las preguntas de investigación tienden a expandirse en términos científicos sin encontrar inmediatamente soluciones para fortalecer su presencia en una sociedad organizada y analítica; por lo tanto, creamos a partir de la recopilación de información, este tipo de investigación porque también tiene la función de describir y explicar utilizando un evento fenomenológico. El nivel descriptivo (Mendoza 2018) permite identificar problemas identificando sus variables, ya que se utilizan métodos descriptivos relacionados con sus objetivos. En tal sentido, para esta investigación se utilizó la técnica de entrevista con un instrumento específico a través de un cuestionario y el debate por intermedio de una matriz de triangulación basado en hechos puntuales, realizada por expertos y especializados en el tema de investigación, su búsqueda se reforzó a través de contenidos existentes que juegan un papel en las sociedades organizadas (Stratus y Corbin 2022). Respecto al estudio no experimental, Referente a la investigación de tipo no experimental (Dzul Escamilla (2018), porque nos hemos basado solo en resultados, teniéndose presente sus variables obtenidas de manera básica y cronológica, dirigido especialmente a observar y elaborar posibilidades que a través de su estudio se logren lo propuesto en la investigación, primero porque se elaboran expectativas y segundo para que su desarrollo se puntualice y fundamente la problemática existente, teniéndose presente que el recojo de información se ha realizado en un solo momento a través de un

pliego de preguntas, utilizando el método de trabajo de campo a través de las entrevistas. En tal, sentido, el diseño de investigación es fenomenológico hermenéutico, porque nos enfocamos frente al problema en términos epistemológicos, sobre hechos reales, tomando en consideración las dificultades metodológicas enunciadas de cómo atender al usuario frente a la violencia de género; el presente tiene relación con (Alexander 1995, Ruiz 1999, Abril 1995, Alonso 1998, Ferraris 2003), quienes refieren, comprender, cómo influyen en el contexto sociocultural su construcción histórica y su relación con los procesos psíquicos. Es decir, aprender la realidad y la relación sujeto-objeto.

3.2. Categorías, sub categorización y matriz de categorización

Categoría 1: Políticas Públicas, actividades que se diseñan en una gestión de gobierno, su fin distribución equitativa de los recursos.

Fijación de metas por resultados Consolidación de información, Evaluación por resultados, Formulación, Preparación de objetivos principales, Elaboración de los lineamientos, Implementación, Diseño de intervenciones, Articulación con la asignación de recursos. (Rosas 2014).

Categoría 2: Gestión para la atención al público en centros de emergencia mujer, a través de conjunto de acciones o diligencias, su fin, dirigir y administrar una entidad o realizar cualquier actividad. Estructuración de las dificultades.

Cumplimiento de roles. Cumplimiento de la norma vigente. Corrección del mal uso del servicio por parte de algunos usuarios (as). Martínez. (2022).

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio son los Centros de Emergencia Mujer del Ministerio de la Mujer, se evidencia a través del ejercicio de sus atribuciones y funciones; así como, de su problemática existente que perjudica la buena atención al público, el agotamiento profesional y la no aplicación correcta de las normas por parte de las autoridades competentes, que por medio de

herramientas tecnológicas, vía wasap y llamadas telefónicas, nos permitió coordinar e “indagar en los escenarios reales de los respectivos [CEMs], con el fin de obtener mayor información de detalle, realizándose también, a través de un cuestionario de preguntas y el debate por intermedio de una matriz de triangulación basado en hechos puntuales, realizada por expertos y especializados en el tema de investigación, es decir, se contó con actores especializados en el tema de investigación de los mismos centros de emergencia entre otros externos conocedores de la problemática. Lugar donde se obtiene información para el éxito de la investigación. Silesmaría (2020).

3.4. Participantes

Realizado con Profesional especializado en políticas públicas, de gestión, derecho de familia, derecho penal y violencia de género, de los centros de emergencia mujer quienes dieron sus puntos de vista a través de un cuestionario de preguntas y coordinaciones de detalle por intermedio de las herramientas tecnológicas, las cuales se han podido construir las categorías y clasificaciones. Ventura y otro, (2017), conocer lo que tienen que decir sus actores sociales, los informantes se seleccionan al azar, o que se escoja al primero que encontremos, representan la realidad estudiada. En el presente estudio participé como etnógrafo, entrevisté, observé, registré, analicé e interpreté la información recogida a través del estudio. Figueredo (2017).

Tabla 1 Caracterización de participantes.

| PARTICIPANTES | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Experto 10 Profesional Especializado en derecho Penal, de Familia y Políticas Públicas | Profesional especializado en Políticas Públicas Penal – Derecho de familia y Violencia de género. |

Fuente: Elaboración propia, a través de entrevistas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Hernández 2014) información obtenida por opiniones y críticas constructivas, su fin, analizar y contrastar la realidad empírica y aspectos teóricos, referente a la técnica de entrevista, es relevante por la opinión de profesionales experimentados. La observación (Hurtado 2000) entrevista inicial a través de la técnica espontánea y natural, se elaboraron 10 preguntas abiertas, teniendo en cuenta las categorías y subcategorías planteadas como parámetro de sus respuestas. Análisis documental, recepción de información conceptual de las dos primeras fuentes, instrumentos de recolección de datos (guía de entrevista y de análisis de fuente documental), que se utilizó la técnica de entrevista con un instrumento específico de tipo cuestionario y el debate a través de una matriz de triangulación.

Mapeamiento:

Esta investigación se llevó a cabo en el Distrito Lima Norte con información recabada a nivel nacional, donde participaron el personal especializado en materia penal, gestión pública, derecho de familia y violencia de género. (Coc. 2022).

3.6. Procedimiento de recolección de datos

El proceso para recoger información se realizó en diferentes fechas especialmente entrevistando a profesionales especializados, se ejecutó a través de un cuestionario de preguntas y el debate a través de una matriz de triangulación, teniéndose en cuenta que para mantener coordinación y detalles de la información se realizó a través de herramientas tecnológicas, en el cual se registró todo lo observado de los diferentes CEMs. Hernández, (2014).

3.7. Rigor científico

Se evalúa el rigor y la calidad científica de los estudios cualitativos. (la credibilidad, la auditabilidad o confirmabilidad y la transferibilidad o aplicabilidad); es decir, la planificación, desarrollo y análisis de la

investigación. (Rodríguez 2020), se tratan los conceptos de validez, a través de una guía de evaluación, que se relaciona con la investigación.

3.8. Método de análisis de la información.

Ejecución simultánea a través del recojo de información que entregaban los informantes (Hernández 2014), Estudio de la aplicación de técnicas. Asimismo, se estableció categorías relacionándose con la información proporcionada de los entrevistados en su calidad de etnógrafo.

Con relación a la categorización nos permitió la segmentación e identificación de unidades de significado y agrupación en categorías descriptivas, así como la construcción de un sistema de núcleos temáticos emergentes, surge de la ejecución y análisis de la información, es una categoría que refleja la problemática existente. La información se vinculó con los referentes teóricos y se hizo el análisis y codificación apriorística y codificación abierta y emergente; es decir, a través del planteamiento del problema, analizamos el problema y objetivos de la investigación, de igual manera, obtenemos las categorías, subcategorías, fuente, las técnicas de entrevista y el instrumento.

El análisis implica la comparación de la información recogida de los informantes para proporcionar mayor fiabilidad y consistencia al análisis de datos. Asimismo, de la triangulación se desarrolló a través de la teoría, que consiste en relacionar los datos recolectados con la información procedente de la teoría, una triangulación metodológica: que conlleva a las comparaciones entre métodos, técnicas o instrumentos y del cruce de datos se pueda lograr una información confiable; así como, la triangulación de datos que permite el análisis de la producción de información para su estudio, estos procesos se realizan de manera manual y la triangulación teórica y de dato con el software Atlas ti. Friese (2014). De igual manera, de la triangulación de resultados se ha desarrollado los objetivos, la posición teórica, la norma, la entrevista, posición del autor y conclusiones; y, de la matriz de triangulación las convergencias, divergencias e interpretación de los entrevistados. Por lo tanto, se ha utilizado lo siguiente:

Método Comparativo: Cotejo de resultados en la investigación y/o entrevista.

Método Descriptivo: Posturas diversas de los entrevistados especializados en el tema de investigación.

Método Deductivo: Se utiliza para inferir un resultado cuerdo e imparcial.

Método Analítico: Matriz de Triangulación, para determinar Convergencias, Divergencias e Interpretación de respuestas de expertos. Absolviendo interrogantes de la investigación.

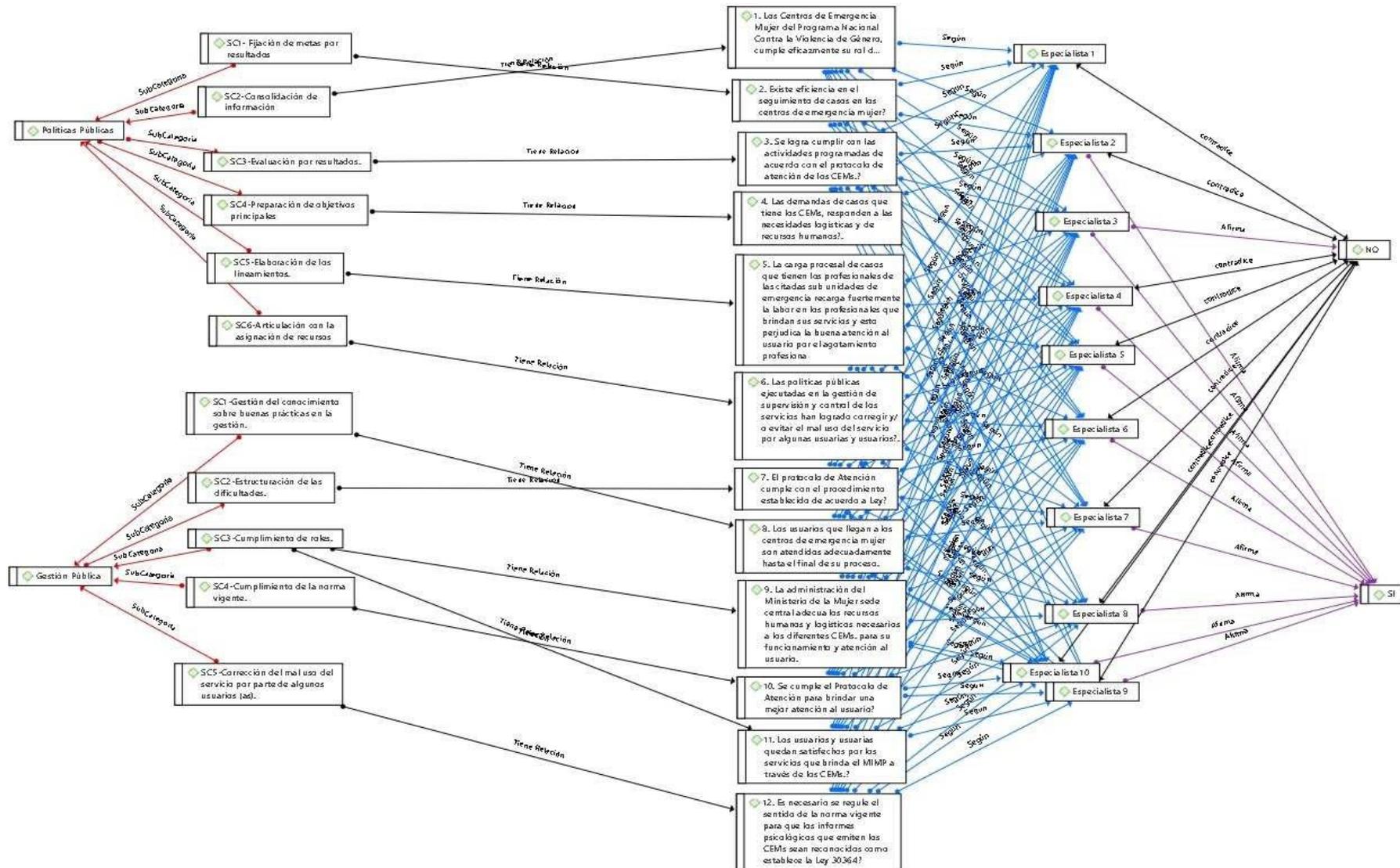
3.9. Aspectos éticos

Se cumple con la formalidad del APA, su práctica científica y la utilización del conocimiento requieren conducta ética del investigador, La discusión y evaluación ética de la investigación cualitativa se centra en los enfoques éticos. Espinoza (2020).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Categoría 1 Políticas Públicas Y Gestión Pública – presentación de entrevistados.

Triangulación de resultado convergencia, divergencia e interpretación de categorías y subcategoría a la problemática de estudio.



Referente a los actores con relación a la categoría 1 de políticas públicas.

El análisis del presente gráfico refleja la problemática de las políticas públicas en los centros de emergencia mujer, mediante el cual se han formulado preguntas para ser absueltas por diez profesionales especializados en el tema; en tal sentido, dentro de la problemática en estudio, conocer los datos exactos y saber si se está respetando lo establecido en su protocolo, de igual modo, recordarse el resultado de los reclamos registrados y los procedimientos establecidos en su implementación, teniendo como objetivo a víctimas de violencia a través de un método de atención que se da desde el primer contacto con la población agraviada.

En este sentido, podemos visualizar que del resultado obtenido tiene estrecha relación con la problemática existente ya que las preguntas están relacionadas a sus dificultades con el fin de ser absueltas por cada uno de los profesionales quienes conociendo también sus objetivos proponen una realidad futura deseada y de esta manera lograr elegir una alternativa eficaz y más factible; por lo tanto, existe un involucramiento de actores, cuyo fin es proponer las mejores soluciones.

Referente a los actores con relación a la categoría 2 de gestión para la atención al público.

El análisis de esta categoría refleja el uso de las plataformas que se dieron en el momento de coordinación para la obtención de información a través de medios electrónicos vía WhatsApp y llamadas telefónicas, y, con el mismo objetivo, el análisis de esta categoría se observa la relación existentes de los entrevistados para dar a conocer la problemática y limitaciones existentes, generando una comunicación simultánea entre los profesionales para interactuar a través de una entrevista conformada por un pliego de preguntas, con el fin de que sean absueltas dentro del tiempo razonable, permitiendo la reunión de los

entrevistados, como son los profesionales especializados en la problemática de estudio que ha permitido explicar el rol que desempeña cada actor con relación políticas públicas y atención al público.

Teniéndose presente que los [CEMs], cuentan con un Protocolo para la atención de víctimas, en la misma señala un procedimiento regular para promover una mejor atención al usuario, basados en la atención integral donde se desarrollen modelos para que los procedimientos respondan a las necesidades y condiciones socioculturales y de esta manera cumplir con el derecho común; en tal sentido, entre los referentes teóricos relacionados con el orden público y la administración estatal se encuentra la Ley N° 30364-2015, el plan nacional de lucha contra la violencia de género 2016-20214 (2016); plan de acción conjunta para prevenir la violencia contra las mujeres que brindar protección y atención a las víctimas de violencia en casos de alto riesgo que viene a ser la política nacional de igualdad y un presupuesto por resultados para reducir la violencia contra las mujeres.

La Categoría y Sub categorías en el presente estudio aborda el análisis de las estrategias metodológicas para responder a las políticas públicas y de gestión para la atención al público en los centros de emergencia mujer. El análisis reporta que es necesario la percepción de los profesionales respecto a las políticas públicas y de gestión para que el ente abstracto conozca la problemática y aplique sus mejores estrategias para obtener una mejor atención al público y de esta manera evitar el desgaste profesional de sus trabajadores; así como, los informes psicológicos que emite los respectivos [CEMs] sean reconocidos tal como señala la normativa vigente, porque algunas autoridades lo consideran que no ostentan la calidad de protocolo de pericia y es tomado en cuenta solo dentro de su ámbito por no ser concluyente, cuando la ley establece lo contrario; asimismo, el seguimiento de los casos se realicen sin limitaciones, debiendo corregirse gradualmente y mediante una supervisión cuidadosa los servicios que brinda el programa para evitar su mal uso por algunas usuarias y usuarios, toda vez que, algunos toman los

servicios como un servicio estrictamente personal, exigiendo descortésmente los actos procesales y presenten quejas irregulares ante la instancia superior y que las convocatorias de plazas respondan a las necesidades de los servicios para evitar el agotamiento profesional.

La percepción de los profesionales entrevistados, refieren frente a la problemática de estudio, es heterogénea, porque describe el estado de una composición cuando esta se encuentra conformada por elementos de naturaleza diferida entre sí; es decir, el tipo de composición que se da de acuerdo a su necesidad, en la cual se conozca si las Políticas Públicas y de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer, tomando en cuenta la fijación de metas por resultados, la consolidación de la información recabada, la elaboración de sus lineamientos y la articulación con la asignación de recursos que responden a las sub categorías de las políticas públicas; y, referente a las sub categorías para la gestión y atención al usuario se requiere el conocimiento de las buenas praxis, estructuración de las dificultades, el cumplimiento de roles, la norma vigente y corrección del mal uso del servicio por parte de algunos usuarios; en tal sentido, ante la primera interrogante convergente de los entrevistados Especialista 1,2,6,7,9,y 10, refirieron que al existir factores que no favorecen el cumplimiento adecuado de la ley, los [CEMs], no pueden cumplir eficazmente su rol por existir limitaciones en el ejercicio de su función, a pesar de contar con personal calificado, ya que en algunos casos las instituciones públicas no articulan sus servicios con las respectivas subunidades; y, referente a los profesionales especialistas 3,4,5 y 8, refirieron que sí cumplen su rol de acuerdo a la Ley, pero, son las instituciones públicas que no articulan en su totalidad. En tal sentido, estas subunidades cumplen su rol de acuerdo a Ley, pero algunas instituciones aún no se familiarizan en la totalidad de la Ley, por la cual, se requiere ser capacitadas y sensibilizadas para el trabajo en equipo. Seguidamente, otra debilidad tenemos ante la segunda interrogante de acuerdo a la convergencia y divergencia de los resultados, los profesionales

Especialista 1,2,4,5,6, 7,8 y 9, refieren que no existe eficiencia en el seguimiento de casos, debido que la mayor parte son las usuarias que retoman nuevamente la relación con su agresor por la demora en que la justicia haga suyo, y, la falta de apoyo logístico por la sede central, posterior a la primera atención evita en algunos casos un trabajo articulado con otras instituciones. Asimismo, los profesionales especialistas 3 y 10 refieren que, sí cumple el seguimiento de casos, en este aspecto se ampara por algunos casos especialmente los de alto riesgo que si se cumple hasta finalizar su proceso. En tal sentido, de su interpretación, se desprende que generalmente no todos los casos se da seguimiento procesal por existir limitaciones que vienen desde la intervención del propio ciudadano y por la demanda de casos con pocos profesionales, cumpliéndose mayormente los de alto riesgo.

Por lo tanto, en cuanto al problema específico se tiene si las políticas públicas para atender los casos en estudio, han resultado ser eficientes o si los recursos humanos y logísticos ha sido objetiva para el acceso a la justicia, protección y recuperación de la salud, en tal sentido, formulamos la siguiente interrogante como tercera pregunta, ¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los [CEMs],?, de los profesionales entrevistados refieren que no se logra por la existencia de limitaciones como la reconciliación de las partes (víctima-agresor), desinformar el cambio de domicilio por parte de la agraviada, a pesar de la demanda de casos los profesionales cumplen con la primera atención; por lo que, los entrevistados 3,4,5,7,8,9 y 10, coinciden en referir que sí cumplen su rol porque no hay quejas en el poder judicial ni en el ministerio público; En tal sentido, si los [CEMs], cumplen con la primera atención del protocolo en sus diferentes sedes, esta labor durante su ejecución presentan limitaciones por factores ajenos a la voluntad de sus profesionales, como es el caso de la reconciliación de las víctimas con su agresor, la demora de la justicia en atender sus casos, la desinformación de la víctima cuando hace cambio de domicilio u otro medio electrónico de ubicación, la falta de trabajo articulado con

otras instituciones públicas y el incumplimiento de la norma por algunas autoridades.

Asimismo, de la pregunta cuatro, se tiene si ¿Las demandas de casos que tiene los [CEMs], responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?, en este sentido, debemos identificar si los servicios que brinda estas sub unidades, expresan o no la necesidad de la víctima; por lo tanto, los profesionales entrevistados 1,2,4,5,6 y 7, señalaron que no responden porque existe recarga de casos para los profesionales, el profesional que realiza su labor en su turno, tiene que cumplir labores similares fuera de su horario de trabajo sin ser reconocidos económicamente y solo se acepta una compensación de descanso por tiempo similar; por lo que, los entrevistados divergentes 3, 8, 9 y 10 refirieron que sí, por la demanda de casos que supera la responsabilidad de cada colaborador, pese a ello, cumple lo que establece la normativa en la atención en primera instancia; en tal sentido, se puede establecer que las demandas de casos no responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos, porque existe recarga de labores y produce el agotamiento profesional, no son incentivados de acuerdo al esfuerzo realizado porque al extremar su labor fuera de su hora de trabajo, solo es compensado en día libre por las horas acumuladas después de su horario de trabajo, es decir, sus horas extras no son remuneradas; asimismo, existen casos que se produce un desgaste de trabajo inadecuado cuando el ministerio público dispone que la agraviadas vuelvan a ser evaluadas en medicina legal al establecer que los parámetros para la evaluación de daño físico y psicológico, solo son realizados por el instituto de medicina legal, para acreditar la comisión del delito y falta por lesiones, y que el certificado o informe sobre valoración del daño psíquico tienen valor probatorio para acreditar la comisión del delito o falta por lesiones, cuando la ley 30364 también establece en su reglamentación mediante el cual señala que los informes psicológicos de los centros de emergencia mujer también tienen valor probatorio. En tal sentido, se debe establecer la simplificación administrativa en el trámite

de una denuncia por violencia familiar, porque, produce la movilización innecesaria de todo el aparato del estado, agotamiento profesional, pérdidas económicas en trámites innecesarios y carga procesal innecesaria tanto para el ministerio público como para el ministerio de la mujer. Por lo tanto, sí, es necesario conocer la percepción de los actores entrevistados porque se logrará los propósitos de los respectivos [CEMs], en tal sentido, se debe identificar, describir, conocer y explicar si los informes que emiten dicha entidad logra el cumplimiento de la normativa general.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta que para articular la asignación de recursos a los diferentes [CEMs], se debe identificar si expresan la necesidad de la víctima, teniendo como objetivo su condición de tal a través de un método de atención que se da desde el primer contacto que se tiene con las usuarias (os) hasta el final de su atención, las cuales se encuentran amparadas en normas que regula su funcionamiento de acuerdo con la normativa aplicable. ¿En tal sentido, respondiendo la quinta pregunta, si ¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario hasta llegar al agotamiento profesional?, al respecto, esta pregunta la relacionamos con dos sub categorías sobre la evaluación por resultados y la elaboración de los lineamientos, uniendo estas dos sub categorías con los profesionales entrevistados refirieron que sí existe recarga procesal en los profesionales, porque se da mayormente en los turnos de la mañana y la tarde, sugiriéndose evaluar y reforzarlas con los recursos humanos y logísticos necesarios para contar con un eficiente seguimiento de casos que tienen a su cargo, teniéndose presente que la recarga de trabajo produce agotamiento profesional y redundaría generalmente en que a los usuarios no se les pueda dar una adecuada atención, inclusive, para el seguimiento de sus casos; así como, sus equipos logísticos deben encontrarse en buenas condiciones porque su inoperancia retrasaría la

debida diligencia; por lo tanto, haciendo una evaluación con sus categorías se debe evaluar los resultados y elaborar nuevos lineamientos. Finalmente, analizando la sexta pregunta, si, ¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?, al respecto, relacionándola con la sexta sub categoría sobre la articulación con la asignación de recursos, los profesionales 1, 4, 5, 6, 7, 8 y 10 refirieron que las políticas públicas de la sede central no han logrado sus objetivos en este aspecto, toda vez que, consideran que, muchos usuarios y usuarias hacen mal uso y abuso de la ley 30364, por otro lado, también se basan en presiones que ejerce la prensa y demás medios de comunicación social y que la supervisión debe basarse en las debilidades que tienen los [CEMs], Asimismo, no se cuenta con todos los profesionales completos para una buena atención al público; aún más, cuando hay mucho desconocimiento por parte del usuario (a) sobre los servicios que brinda el programa ya que en algunos casos los usuarios quieren utilizar este servicio para fines de tenencia, alimentos y propiedades aludiendo ser víctima de violencia familiar y que la supervisión mayormente lo realizan no para ver la problemática existente en este caso sino más bien para ver si falta o no algún documento o acción omitida; por lo tanto, se debe identificar si las características sociodemográficas de las víctimas que acceden a estos servicios cumplen con el nivel de grado de efectividad, en ese sentido se señala uno de los objetivos que se deba conocer y aplicar.

Referente a la Segunda Categoría, el contacto con los informantes a través de las entrevistas, la observación participante, se realizó a través de llamadas telefónicas, y conversaciones por wasap, utilizadas durante todo el estudio para la coordinación del desarrollo de la investigación, han permitido registrar los cambios de percepción del presente estudio pero en especial la información obtenida a través de una entrevista de un pliego de doce preguntas seis para políticas públicas y seis para gestión pública, basándonos en nuestras sub categorías relacionadas a la gestión del conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión, estructuración

de las dificultades, cumplimiento de roles y de la norma vigente y corrección del mal uso del servicio por parte de algunos usuarios (as), frente al fenómeno de estudio, como se puede observar en los gráficos de triangulación, el desarrollo de la investigación, permitió pasar por diferentes procesos ya descritos al inicio de la investigación, siendo el objeto de estudio pasar por un giro en torno a las aproximaciones que tenían los profesionales frente a la gestión para la atención al público en centros de emergencia mujer, esta generó apreciaciones convergentes y divergentes basados en la problemática y objetivos de la investigación, con el fin de identificar si la gestión de los [CEMs], sus informes psicológicos hayan o no tenido la eficacia como establece la normativa; o, si las políticas públicas para esta gestión haya o no logrado establecer y garantizar que dichos informes sean reconocidos como establece la ley vigente o si han logrado corregirse y/o evitar el mal uso del servicio por algunos (as) usuarios (as).

Las categorías orientadoras iniciales, fueron transformándose durante el estudio etnográfico en contacto con los participantes de este estudio, el uso de recursos electrónicos, en la cual, generaron una rica experiencia de aprendizaje frente a la problemática existente. En tal sentido, referente a la interrogante siete preguntamos ¿El protocolo de atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?, al respecto los profesionales 1 y 6, refirieron que no porque hay limitaciones burocráticas, tiene mayor dificultad en la protección y cuidado a los menores de edad, debido a que en las instituciones de los Centros de Acogida Residencial [CAR], requerirá la disposición fiscal para el internamiento; asimismo, de la divergencia, se tiene que los profesionales 1,3,4,5,7,8,9,y 10, refieren que sí se cumple con él procedimiento, porque bajo esas premisas se desarrolla la atención al público, se brinda atención oportuna a las víctimas y que su protocolo se ajusta a las normas; sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la norma cambia constantemente y que la actualización del protocolo es imprescindible.

En tal sentido, se deberá identificar que los informes psicológicos que emites estas dependencias tengan la eficacia conforme a Ley. Por lo tanto, si el protocolo de atención se desarrolla a través de la atención al usuario y se brinda en primera instancia servicio a las víctimas de violencia de acuerdo a la ley 30364, se tiene que tener en cuenta que la norma es cambiante y que la actualización del protocolo es necesario cuando no responde a la realidad de los hechos, por lo tanto, el protocolo de actuación solo responde a una primera instancia y no en todo los procesos por la falta de una buena asignación de recursos humanos y logísticos, que limitan el accionar y recargan la labor de los profesionales, actos que redundaría mantener una buena atención al público. Con relación a la interrogante ocho, ¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de sus procesos?, De los entrevistados 1, 2 y 6 refieren que este procedimiento no se da en todos los casos, porque existe limitaciones de comunicación, concientización y limitaciones burocráticas, así como, existe recarga procesal en los profesionales por la gran demanda de casos y se necesita incremento de recursos humanos en todos los turnos, especialmente donde se presenta mayor demanda, mientras que los profesionales 3,4,5,7,8,9 y 10, refieren que solo existe atención inmediata en primera instancia, ya que luego de todo el proceso no se cumple por la falta de seguimiento de los casos porque se representa recarga en la labor de los profesionales, la cual requiere incremento de recursos humanos. En tal sentido, se puede concluir que los usuarios que son atendidos no en todos los casos se mantiene un seguimiento permanente porque los recursos humanos y logísticos no responden a la gran demanda de casos que tienen los [CEMs], por lo tanto, se requiere incremento de recursos humanos calificados especialmente en los turnos de mayor demanda, tanto para la atención y seguimiento de casos, estableciéndose de esta manera la estructuración de las dificultades e identificándose que los servicios que se brinda expresarían la necesidad de las víctimas.

Asimismo, de la interrogante nueve, ¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes [CEMs], para su funcionamiento y atención al usuario? Al respecto, los profesionales 1,2,5,6,7,8,9 y 10, refirieron que los recursos que adecua la sede a las diferentes dependencias son limitados, si bien es cierto otorgan los recursos humanos y logísticos para la atención al público, estos recursos son limitados porque no responden a la demanda de casos que se tiene; por lo tanto, debe hacerse un estudio qué dependencia tiene mayor demanda para que los recursos humanos y logísticos sean distribuidos adecuadamente, asimismo, refieren que el trato de los trabajadores no es igual al trato que se les da a los que trabajan en la sede central, no ve las necesidades y los ambientes son muy reducidos. De esta manera relacionando a nuestras subcategorías relaciona a la estructuración de las dificultades. Asimismo, referente a la pregunta diez señala ¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?, de los entrevistados 1,2,6 y 9, refirieron que no, pese al esfuerzo de los trabajadores de los [CEMs], no se realiza en su totalidad por diversos factores que se presentan, como la carga procesal y que los equipos de atención no están completos, mientras que los profesionales 3,4,5,7 y 10, refieren que sí, pero, solo en primera instancia.

En tal sentido, el protocolo de atención solo se cumple en la primera etapa de atención, no responde para seguimiento de casos en todos los procesos por diferentes factores ya citados. Por lo tanto, se deberá tomar en cuenta el cumplimiento de roles para una mejor eficacia en la atención al público y a su vez identificando la gestión para el seguimiento de casos. De la décima primera pregunta, nos señalan lo siguiente: ¿Los usuarios (as), quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los [CEMs],?, De los entrevistados 1,2,3,5,7,8,y 10 refieren que esta satisfacción solo se da en la atención de primera instancia, pero no responde en todos los procesos por limitaciones de recursos humanos y logísticos, existe demanda de casos,

entre otros como la inadecuada aplicación de la norma de algunas autoridades competentes, mientras que los entrevistados 4, 6 y 9, refirieron que se da solo en la primera etapa de atención.

En tal sentido, solo en la primera etapa de atención cuando se inicia la atención al usuario se le da una adecuada y oportuna atención, pero, esto no se cumple cuando se realiza durante el seguimiento de sus casos por los factores ya mencionados. Por lo tanto, la norma solo se cumple en una primera instancia; luego, mientras el proceso continúa, se presentan limitaciones ajenas a la voluntad del especialista donde no en todos los casos se cumplen hasta al final del proceso excepto los de alto riesgo.

Finalmente, en la décimo segunda pregunta, nos señala ¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los [CEMs], sean reconocidos como establece la Ley 30364?, de los entrevistados 1,2,3,5,6,y 10 refieren que no dan su apreciación por cuanto responden que si es necesario se regule la norma, mientras los entrevistados 4,7 y 9, refieren que deberá regularse la norma por no ser muy clara, mucho se revictimiza a la víctima. En tal sentido, Es necesario la regulación de la norma y determinarse claramente las responsabilidades de las autoridades competentes, a fin de que los informes que emiten los [CEMs], se cumpla como emana la ley 30364, de esta manera se logrará el cumplimiento de la norma.

Discusión

Objetivos: Objetivo general.- Conocer la percepción de los actores entrevistados respecto a la efectividad si las políticas públicas de gestión para la atención al público, ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer.

Los resultados del análisis, evidencian que es necesario que el ente abstracto conozca la problemática existente de los [CEMs], y aplique sus mejores estrategias para obtener una mejor atención al público, a efecto de que el seguimiento de los casos se realicen sin limitaciones, haya una supervisión cuidadosa de los servicios que brinda el programa, las convocatorias de plazas respondan a las necesidades de los servicios, evitar el desgaste profesional de sus trabajadores y que los informes psicológicos sean reconocidos tal como señala la normativa vigente. Teniéndose presente que del análisis realizado permitió conocer cómo se fue generando la problemática existente. Pilar Dughi (2021) refiere que los Centros “Emergencia Mujer” [CEMs], componen una inmediata atención integral, especializada e interdisciplinaria y se instalan dentro de comisarías y entidades públicas bajo la supervisión del ministerio de la mujer.

El análisis también se evidenció la composición que se da de acuerdo a su necesidad, en la cual se conozca si las Políticas Públicas y de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer, tomando en cuenta la fijación de metas por resultados, la consolidación de la información recabada, la elaboración de sus lineamientos y la articulación con la asignación de recursos.

Objetivo específico 1. Identificar, describir, conocer y explicar si los servicios que brindan los [CEMs], expresan la necesidad de la víctima. Al respecto, sí, expresan la necesidad de las víctimas a través del protocolo de atención, pero, este solo se cumple en la primera etapa de atención, ya que por serias limitaciones ajenas a la voluntad de los profesionales no responde en su totalidad para darse un seguimiento regular de los casos.

Del análisis realizado, se tiene que la sede del MIMP adecua recursos humanos y logísticos para la atención de los usuarios en los diferentes [CEMs], estos

recursos son para una atención de primera instancia, es decir, cuando la víctima acude recién al [CEMs], pero para dársele un seguimiento permanente de sus casos se presentan muchas limitaciones, por cuanto, al tener recursos humanos y logísticos que no responden a la gran demanda de casos, se presentan factores para brindar un adecuado seguimiento de sus casos, por ejemplo, se cruzan las audiencias, archivamientos irregulares de casos por parte del ministerio público, los profesionales renuncia y sus puestos no son reemplazados inmediatamente, los informes psicológicos no todos son reconocidos por el ministerio público y poder judicial para determinar la responsabilidad penal del autor, produce el agotamiento profesional, no son incentivados de acuerdo al esfuerzo realizado porque al extremar su labor fuera de su hora de trabajo, solo es compensado en día libre por las horas acumuladas después de su horario de trabajo, sus horas extras no son remuneradas a las horas extras que se realiza, existen casos que se produce un desgaste de trabajo inadecuado cuando el ministerio público dispone que la agraviadas vuelvan a ser evaluadas en medicina legal al establecer que los parámetros para la evaluación de daño físico y psicológico, solo son realizados por el instituto de medicina legal, establecer la simplificación administrativa en el trámite de una denuncia por violencia familiar, ya que, produce la movilización innecesaria de todo el aparato del estado, agotamiento profesional, pérdidas económicas en trámites innecesarios, y carga procesal.

El análisis evidencia que el problema se centra en una inadecuada distribución de recursos humanos y logísticos y falta de intervención del ente abstracto para coordinar con otras autoridades sobre el sentido original de la ley 30364; en tal sentido, no en todos los casos se mantiene un seguimiento permanente porque los recursos humanos y logísticos no responden a la gran demanda de casos que tienen los [CEMs], por lo tanto, se requiere incremento de recursos humanos calificados especialmente en los turnos de mayor demanda, tanto para la atención y también para el seguimiento de los casos. León, (2021) con relación al servicio al cliente señala que es una filosofía de vida servir al cliente ante sus diferentes demandas, su fin es buscar buena atención a través de la empatía, recomendando la elaboración de talleres que siembre la semilla de la empatía.

Bruno (2017) sostiene que referente al caso deben ser analizadas en política pública y su defensa debe enfocarse en fortalecer el derecho fundamental y la no discriminación. Se propone una secretaría técnica para la protección de la mujer.

Objetivo específico 2. Identificar, describir, conocer y explicar si los informes que emiten los [CEMs] logra el cumplimiento de la normativa general.

Del análisis se desprende que No, porque no en todos los casos tiene valor probatorio por ser referencial (casos alto riesgo violación sexual), aquí se produce un desgaste de trabajo inadecuado cuando el ministerio público dispone que la agraviadas vuelvan a ser evaluadas en medicina legal al establecer que los parámetros para la evaluación de daño físico y psicológico, solo son realizados por el instituto de medicina legal, para acreditar la comisión del delito y falta por lesiones, y que el certificado o informe sobre valoración del daño psíquico tienen valor probatorio para acreditar la comisión del delito o falta por lesiones, cuando la ley 30364 también establece en su reglamentación que los informes psicológicos de los centros de emergencia mujer también tienen valor probatorio tanto en el ámbito de tutela como de sanción, dicha normativa no es clara, produce el archivamiento por la fiscalía, donde se tiene que presentar recursos para que sean nuevamente activadas, produciéndose el agotamiento profesional, se puede establecer que la simplificación administrativa en el trámite de una denuncia en este caso produce la movilización innecesaria de todo el aparato del estado, perdidas económicas en trámites innecesarios, carga procesal innecesaria tanto para el ministerio público como para el ministerio de la mujer.

Pighi (2018) refiere que con relación al caso de Arlette Contreras, después de ser agredida por su exnovio, ha ayudado a crear conciencia en la justicia y que en la actualidad están dispuestas a denunciar, que ante estos acontecimientos requieren la atención del estado con mayor firmeza. Campuzano (2018) refiere que la existencia de quejas por falta de atención las autoridades han registrado casos de este maltrato en algunas sedes policiales y viene corrigiendo disciplinariamente a agentes que se negaron a tramitar las denuncias, y esto se

debe por una deficiente adecuación a la Ley 30364, Loli, et al. (2021) Ante la falta de sensibilidad y atención al usuario (a), el MIMP a través del PNCVFS- Programa "AURORA", emiten el Protocolo de Atención para los [CEMs], donde se dictan una serie de medidas y procedimientos para la atención oportuna al usuario (a), con el fin de garantizar que las personas afectadas accedan a estos servicios y tengan una atención adecuada de las autoridades.

Objetivo específico 3, Identificar, describir, conocer y explicar si la gestión de los [CEMs], sus informes psicológicos han tenido la eficacia conforme establece la ley. Del análisis se tiene que no en todos los casos los informes tienen eficacia porque el Ministerio Público considera que el Informe psicológico de los CEMs, no ostentan la calidad de protocolo de pericia y es tomado en cuenta solo dentro de su ámbito y no ser concluyente, cuando la ley dice lo contrario, al señalarse que dichos informes también tienen resultado demostrativo, en tal sentido, dicha norma debe ser regularizada; (viene de la Carpeta Fiscal N°1 6060 78905-2022-261 -0, Providencia número dos, Los Olivos, 27 de junio de 2022). Gracia y otros (2017) refieren que, del estudio realizado al servicio de atención urgente del programa nacional, sus profesionales especializados en el tema de la violencia brindan un adecuado servicio a la ciudadanía en cuanto a la solución de su problema, con excepción del tiempo de atención que tienen que realizar una espera de aproximadamente una hora para ser atendidas y esto se debe a la demanda de casos.

Objetivo específico 4. Identificar, describir, conocer y explicar si las políticas públicas ejecutadas en la gestión de seguimiento han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios. Del análisis se tiene que las políticas públicas en la gestión de supervisión y control de los servicios no han logrado evitar el mal uso de los servicios por parte de algunas (os) usuarios, porque los utiliza para sustentar sus problemas de tenencia, alimentos y no definir el caso de la violencia en su agravio, la cual, perjudica esta labor y produce una recarga innecesaria de casos al no determinarse afectación emocional sus procesos tengan que ser archivadas por el ministerio público, al respecto, deberá realizarse una exhaustiva evaluación al respecto.

V. CONCLUSIONES

Primero: Para mis propósitos generales se llegó a explicar las políticas públicas de gestión para la atención al público; al respecto, las políticas de gestión en estudio no han logrado los propósitos con relación a la atención al usuario por limitaciones que se han venido presentando en los Centros de Emergencia Mujer por lo que es necesario que el ente abstracto conozca la problemática existente de los [CEMs], y aplique sus mejores estrategias para obtener una mejor atención al público, a efecto de que el seguimiento de los casos se realicen sin limitaciones, haya una supervisión cuidadosa de los servicios que brinda el programa, las convocatorias de plazas respondan a las necesidades de los servicios, evitar el desgaste profesional, incremento de recursos humanos y logísticos y que los informes psicológicos sean reconocidos tal como señala la normativa vigente.

Segundo: Respecto al objetivo específico los servicios que brinda los CEMs, sí expresan la necesidad de las víctimas a través del protocolo de atención, pero, en algunos casos no se articula porque algunas víctimas hacen mal uso de este servicio para pretender emplearlas en demandas de alimentos, tenencia u otros hechos que no se encuentra enmarcada dentro de los lineamientos de la ley 30364, pero por serias limitaciones ajenas a la voluntad de los profesionales se presentan limitaciones para no darse un seguimiento regular de los casos.

Tercero: Con el propósito específico de explicar referente a los informes psicológicos que emiten los CEMs, no logra el cumplimiento y la eficacia de la normativa general, por cuanto, en algunos casos, no son reconocidos por el Ministerio Público y el Poder Judicial, al considerarlas sólo dentro de su ámbito y no ser concluyente, cuando la ley establece lo contrario, en este contexto, es el ente abstracto responder vía coordinación el esclarecimiento de la norma.

Cuarto: Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de seguimiento, no ha logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias (os), porque los utiliza para sustentar otros asuntos y no definir el caso de la violencia en su agravio, la cual, perjudica esta labor y produce una recarga innecesaria de casos al no determinarse la afectación emocional y sus procesos tengan que ser

archivadas por el ministerio público, debiéndose a ser una exhaustiva evaluación.

Quinto: Las características sociodemográficas de las víctimas que acceden a estos servicios cumplen con el nivel de grado de efectividad, porque se determina el sexo, las edades, la nacionalidad, el grupo geopolítico, la profesión, la situación laboral, el nivel educativo, el estado civil y orientación sexual de las víctimas.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Recomendar a las autoridades del MIMP orientar sus Políticas Públicas de Gestión para el logro de los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer, Perú 2023. (CEMs).

Segundo: Se recomienda a las autoridades del MIMP que los servicios que brinda los CEMs, deben expresar en su totalidad la necesidad de la víctima.

Tercero: Se recomienda a las autoridades del Programa Nacional coordinar con las autoridades competentes a fin de que los informes psicológicos que emiten los CEMs, lograr el cumplimiento y la eficacia de la normativa general, para ser reconocidos por las autoridades competentes conforme establece la ley vigente.

Cuarto: Se recomienda al MIMP ejecutar sus políticas públicas en la gestión de seguimiento para también corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios.

Quinto: Se recomienda a las autoridades del MINP a través de sus CEMs mantener el procedimiento de atención de las características sociodemográficas de las víctimas que acceden a estos servicios de acuerdo al nivel de grado de efectividad.

VII. REFERENCIAS

- Alarcón.(2019).https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43009/Villar_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Carhuavilca.(2019)https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1793/libro.pdf
- Condori (2021) <file:///C:/Users/CEM%20LAURA%20CALLER/Downloads/1563-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6045-4-10-20220909.pdf>
- Cruz,Martin,Essayag,(2020)https://oig.cepal.org/sites/default/files/2020_marco_de_abordaje_integral_para_la_preencion_atencion_y_reparacion_de_la_violencia_contra_las_mujeres_y_las_ninas.pdf
- Conau (2021) <https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/503559-poder-judicial-implementara-modulo-de-atencion-al-usuario-virtual-para-atender-casos-de-violencia-de-genero>.
- Castillo et al.(2017), <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n2/a08v18n2>
- Care (2021). <https://care.org.pe/conoce-las-lineas-gratuitas-de-atencion-para-casos-de-violencia-basada-en-genero/>
- Conce.(2016).<file:///C:/Users/CEM%20LAURA%20CALLER/Downloads/TP%20-%20UNH%20DER.%200071.PDF.pdf>
- Defens. Pueblo (2017). <https://www.defensoria.gob.pe/coordinamos-con-plataforma-de-atencion-al-usuario-del-hospital-tarapoto-atienda-inmediatamente-a-victima-de-violencia/>
- Daza,Paez.(2018).Colombia.<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22351/1/TRABAJO%20DE%20GRADO..pdf>.
- DGPP-MEF (2020). https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/Informe_final_EPROC_CEM_250920.pdf.
- Expósito etal. ,(2011),<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/32507942/Articulo-Violencia-de-genero-libre.pdf?>
- Espinoza (2020) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103#:~:text=Los%20fundamentos%20%C3%A9ticos%20en%20los,y%20la%20transferibilidad%20o%20aplicabilidad
- Ferrer (2019), <https://journals.copmadrid.org/apj/art/apj2019a3>

Figueredo(2017)http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062017000200014

Friese (2014) <https://atlasti.com/es/research-hub/analisis-de-datos>

Fundacionmenmov.(2019).https://www.fundacionenmovimiento.org.mx/blog/articulos/1022-veranoenfamilia?gclid=EAlalQobChMIkuWw8tPg-wlVFemRCh1SWQkWEAMYASAAEglw4_D_BwE

Gomes.(2022).Brasil.<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/10358>.

Grazia.(2017).https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1664/Maria_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1

Gracia y Trinidad (2021), chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.scielo.cl/pdf/signos/v55n108/0718-0934-signos-55-108-136.pdf>.

Gómez.(2015).https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/401582/TESIS_.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

García.(2018).<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/derechoshumanos/articulo/view/11141/14701>.

Loli, Rojas, Mendieta, Rios y Cruz (2021) <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/03/protocolo-atencion-del-Centro-Emergencia-Mujer-LP.pdf>

Laurent Lantonnois (Bélgica); Tanja Törnkvist, et al. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/Resumen%20ejecutivo_Comparative%20Legal%20Research.pdf

Lopez,(2020),file:///C:/Users/CEM%20LAURA%20CALLER/Downloads/32+L%C3%B3pez+et+al.pdf

Leonardo.etal.(2021),https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000300006

Llaja,Portal(2021).<https://www.defensoria.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/11/Balance-sobre-la-pol%C3%ADtica-p%C3%BAblica-contrala-violencia-hacia-las-mujeres-en-el-Per%C3%BA.pdf>

López, Ruiz, Bartolomé. (2017), <https://www.um.es/web/sepa/-/tesis-sobre-violencia-de-usuarios-hacia-profesionales-de-atencion-primaria>.

Lujan.(2013).<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/29006/Tesis%20completa.pdf?sequence=1>.

Ministerio de Familia Alemania (2017). Ministerio de Familia Alemania (2017) https://www.autonomefrauenhaeuserzif.de/sites/default/files/report_attachment/stellungnahme_maerz_2019_auf_aAntwort_der_bundesregierung.pdf.

María.Orts.Llopis.(2019).<file:///C:/Users/CEM%20LAURA%20CALLER/Downloads/357167-Text%20de%20l'article-515096-1-10-20190619.pdf>

Millán (2022), España <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/violencia-de-genero/>

Malpartida.(2017).https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1

Momeñe,etal.(2016),https://www.researchgate.net/profile/JanireMomene/publication/317023470_El_papel_predictor_del_abuso_psicologico_y_la_regulacion_emocional_en_la_dependencia_emocional/links/5ddcf2a6458515dc2f4e056f/El-papel-predictor-del-abuso-psicologico-y-la-regulacion-emocional-en-la-dependencia-emocional.pdf

MINP.(2017).<https://observatorioviolencia.pe/wpcontent/uploads/2018/12/383035337-MIMP-PNCVFS-Guia-CEM-2017-pdf.pdf>

Muñiz (2017). <https://docs.bvsalud.org/oer/2018/09/3773/tencion-a-personas-en-situacion-de-violencia-basada-en-genero-y-generaciones.pdf>

Martínez (2022). <https://conceptodefinicion.de/gestion/>

Malpartida.(2017).https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_7f8753553132e2b4467da6d7ffb994b3.

Ministerio de Salud Pública.Quito; 2014. <http://somossalud.msp.gob.ec/>

Medrano (2019). <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3610>.

Molinelli,(2019) <https://gestion.pe/peru/essalud-brinda-linea-exclusiva-priorizar-atencion-mujeres-victimas-violencia-nndc-260707-noticia/>

Malpartida,Sanchez,Giraldo.(2017).<http://www.siseve.pe/Web/file/materiales/Protocolos-Violencia-Escolar.pdf>

- Novoa, (2016) [https://www.unife.edu.pe/facultad/derecho/familia/publicaciones/R EVISTA_PERSONA_Y_FAMILIA_2016/4.pdf](https://www.unife.edu.pe/facultad/derecho/familia/publicaciones/R%20REVISTA_PERSONA_Y_FAMILIA_2016/4.pdf)
- ONU Mujeres. (2019). Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra mujeres y niñas. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>
- Peña, Vilchez, Acho (2017). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/4268/n/violencia-contra-la-mujer.pdf>
- Pérez Contreras (2008) Instituto Nacional de las Mujeres, Informe Beijing, para más información véase en: http://www.inmujeres.gob.mx/dgaai/beijing/BEIJING%2B10/Beijing_2000/Informe/Sintesis/Sintesis_es.rtf.
- Pachuca (2010), http://cedoc.inmujeres.gob.mx/OVS/ovs_hgo1.pdf
- Perez, Betzavet. (2017) <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1015/TRABAJO%20DE%20%20INVESTIGACION%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pighi (2018) <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-39712349>
- Paz (2018) <https://elcomercio.pe/lima/judiciales/hay-54-quejas-mala-atencion-comisaria-casos-violencia-mujer-noticia-528718-noticia/>
- Rico (1996). Violencia de Género: Un problema de Derechos humanos. CEPAL. <https://www.cepal.org/mujer/noticias/paginas/3/27403/violenciadegenero.pdf>
- Rosas (2014). https://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADticas_p%C3%ABlicas
- Roca. (2011). <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/54/Antonia%20Roca%20Monjo%20-%20IS.pdf?sequence%20>.
- Rodríguez. (2019). Argentina, <https://www.mpf.gob.ar/direccion-general-de-politicas-de-genero/files/2020/08/Herramientas-para-el-abordaje-de-la-violencia-de-ge%CC%81nero-desde-los-espacios-institucionales.pdf>
- Rodríguez (2020) <https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinenciayrelevanciaenlosarticuloscientificos/#:~:text=Rigor%20cient%3ADfico,el%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20investigaci%C3%B3n>.

Rodríguez et al.(2016), <https://www.scielo.org/article/sausoc/2015.v24n3/914-935/es/>

Roda et al. (2022), <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1519>

Silesmaría (2020). <http://silescualitativa.blogspot.com/2016/05/escenario-y-contexto.html>

SG.CSJR (2021) <https://iuslatin.pe/policia-y-poder-judicial-agilizaran-atencion-a-victimas-de-violencia-familiar-mediante-sistema-web-interoperable/>

Sandoval.(2020).https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4808eb9d-d224b5a4ae0fafb5999bf26c

Sapa, Chaskakunuta (2013). <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamv/v/27.pdf>

Sologuren,Gema.(2018)https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624184/Somocurcio_sn.pdf?sequence=1

Terrones.(2019).https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2290/1/TL_TerronesDiazMilagros.pdf

Tinoco et al. (2016), <https://repositorio.unan.edu.ni/4008/1/17815.pdf>

UNFPA, (2020) Oficina del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) en Perú. https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/3_final_16_de_octubre_-guia_servicios_remos7_2.pdf

Vara.(2015).https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/Modelo_gesti%C3%B3n_prevenir_VcM.pdf.

Ventura (2017) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132017000300009

Zevallos.(2021).https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3360_ppt_rua__presentacion.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de Categorización

Título: Políticas Públicas de Gestión para la atención al público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2023

| PROBLEMA | OBJETIVO | CATEGORIA | SUB CATEGORIAS | CÓDIGOS |
|---|--|--|---|---------|
| <p>Problema General La problemática se centra en explicar las Políticas públicas de gestión para la atención al público en centros de emergencia mujer, Perú 2022.</p> <p>¿Las Políticas Públicas de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos del Centro de Emergencia Mujer, Perú 2022?.</p> <p>Problema Específico 1 ¿Las políticas públicas realizadas en los CEMs para atender casos de violencia familiar y sexual han resultado ser eficientes?.</p> | <p>Objetivo General Conocer si las Políticas Públicas de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer, Perú 2022.</p> | <p>Categoría 1 Políticas Públicas</p> | Fijación de metas por resultados. | PPSC1 |
| | <p>Objetivo Específico 1 Identificar si los servicios que brinda los CEMs, expresan la necesidad de la víctima.</p> | | Evaluación por resultados. Formulación | PPSC2 |
| | <p>Objetivo Específico 2 Identificar si los informes que emiten los CEMs, logra el cumplimiento de la normativa general.</p> | | Preparación de objetivos principales. | PPSC3 |
| | <p>Objetivo Específico 3 Identificar si las características sociodemográficas de las víctimas que acceden a estos servicios cumplen con el nivel de grado de efectividad.</p> | | Elaboración de los lineamientos. Implementación | PPSC4 |
| | <p>Objetivo Específico 4 Describir de qué manera las políticas públicas en la gestión de los CEMs, sus informes psicológicos han tenido la eficacia conforme establece la ley.</p> | | Diseño de intervenciones. | PPSC5 |
| | <p>Objetivo Específico 5 Describir si las políticas públicas en la gestión de los CEMs, se ha logrado establecer y garantizar que los informes psicológicos sean reconocidos conforme establece la ley vigente y texto único ordenado TUO</p> | | Articulación con la asignación de recursos. | PPSC6 |
| | <p>Objetivo Específico 6 ¿De qué manera podemos identificar si las políticas públicas ejecutadas en la gestión de seguimiento han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios.</p> | | | PPSC7 |
| | | <p>Categoría 2 Gestión del servicio al usuario en centros de emergencia mujer.</p> | Gestión del conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión. | GSC1 |
| | | | Estructuración de las dificultades. | GSC2 |
| | | | Cumplimiento de roles. | GSC3 |
| | | | Cumplimiento de la norma vigente. | GSC4 |
| | | | Corrección del mal uso del servicio por parte de algunos usuarios (as). | GSC5 |

Fuente: Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM.

Anexo 2: Matriz de categorización

Título: Políticas Públicas de Gestión para la atención al público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2023

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN | CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS | FUENTE | TECNICAS | INSTRUMENTO |
|--|--|--|--|--|---|---------------------|-----------------------------------|
| La problemática se centra en explicar las Políticas públicas de gestión para la atención al público en centros de emergencia mujer, Perú 2022. | Problema General | Objetivo General | Categoría 1 Políticas Públicas | Fijación de metas por resultados. | | Entrevistas | Guía de preguntas de entrevistas. |
| | ¿Las Políticas Públicas de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos del Centro de Emergencia Mujer, Perú 2022?. | Conocer si las Políticas Públicas de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer, Perú 2022. | | Consolidación de información. | | | |
| | Problema Específico 1 | Objetivo Específico 1 | | Evaluación por resultados. | | | |
| | ¿Las políticas públicas realizadas en los CEMs para atender casos de violencia familiar y sexual han resultado ser eficientes?. | Identificar si los servicios que brinda los CEMs, expresan la necesidad de la víctima. | | Formulación Preparación de objetivos principales. | | | |
| | Problema Específico 2 | Objetivo Específico 2 | Categoría 2 | Articulación con la asignación de recursos. | Trabo realizado en la ciudad de Lima con información a nivel nacional | Análisis documental | Ficha de análisis documental. |
| | ¿Las políticas públicas elaboradas para valorar los recursos humanos y logísticos ha sido objetivas para el acceso a la justicia, protección y recuperación de la salud de la persona usuaria del servicio?. | Identificar si los informes que emiten los CEMs, logra el cumplimiento de la normativa general. | Gestión del servicio al usuario en centros de emergencia mujer. | Gestión del conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión. | | | |
| | Problema Específico 3 | Objetivo Específico 3 | Es el uso de recursos humanos calificados y especializados para la atención de víctimas. | Estructuración de las dificultades. | | | |
| | ¿Las políticas públicas en la gestión de atención que brinda los CEMs concierne a la atención | Identificar si las características sociodemográficas de las víctimas que acceden a | | | | | |

básica, especializada, seguimiento y evaluación del caso, cumple su rol específico?

estos servicios cumplen con el nivel de grado de efectividad.

Problema Específico 4

¿Las políticas públicas en la gestión de los CEMs, sus informes psicológicos tienen la eficacia conforme establece la ley?

Problema Específico 5

¿Las políticas públicas en la gestión de los CEMs, se ha logrado establecer y garantizar que los informes psicológicos sean reconocidos conforme establece la ley vigente y texto único ordenado (TUO)?

Problema Específico 6

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas (os) y usuarios?.

Objetivo Específico 4

¿Describir de qué manera las políticas públicas en la gestión de los CEMs, sus informes psicológicos han tenido la eficacia conforme establece la ley?.

Objetivo Específico 5

Describir si las políticas públicas en la gestión de los CEMs, se ha logrado establecer y garantizar que los informes psicológicos sean reconocidos conforme establece la ley vigente y texto único ordenado (TUO)?

Objetivo Específico 6

¿De qué manera podemos identificar si las políticas públicas ejecutadas en la gestión de seguimiento han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios.

Cumplimiento de roles.

Cumplimiento de la norma vigente.

Corrección del mal uso del servicio por parte de algunos usuarios (as).

Anexo 3: Triangulación de resultados.

| Objetivos | Posición teórica | Normas | Entrevista | Posición del autor | Conclusiones |
|--|---|--|--|--|---|
| Conocer si las Políticas Públicas de Gestión para la atención al público ha logrado los propósitos de los Centro de Emergencia Mujer, Perú 2022. | A través de la Ley Marco de modernización y gestión del estado, todas las entidades públicas se sujetan bajo la norma con el fin de mejorar la gestión pública. | Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM. | Existir factores que no favorecen el cumplimiento adecuado de la ley, los CEMs, no pueden cumplir eficazmente su rol por existir limitaciones en el ejercicio de su función | Los CEMs cumplen su rol de acuerdo a Ley, pero algunas instituciones aún no se familiarizan en su totalidad con la Ley, debiendo estas autoridades ser capacitadas y sensibilizadas para el trabajo en equipo. Por lo tanto, las políticas públicas no han logrado los propósitos de los CEMs. | Pese a la existencia de una normativa las políticas públicas en cuanto a la atención al público, deben ser reformuladas y orientar más a su problemática y debilidades. |
| Identificar si los servicios que brinda los CEMs, expresan la necesidad de la víctima. | Se establecen los objetivos y base legal para el proceso de modernización de la gestión del estado a través de sus diferentes entidades públicas. | Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM. | Si expresan la necesidad de la víctima, pero, se debe repotenciar los recursos humanos y logísticos, así como, modificar la normativa para darle más claridad la funcionalidad de los CEMs y que los informes psicológicos que emiten sean reconocidos no solo en vía tutelar sino también para sanción como establece la normativa. | Expresan la necesidad de la víctima, se debe repotenciar recursos humanos y logísticos y modificar la ley de violencia para especificar las funciones de sus autoridades competentes especialmente referente a los informes que emiten los CEMs. | Los servicios que emiten los CEMs, si expresan la necesidad de las víctimas, es una ayuda para darles un mejor afronte y recuperación progresiva de su estado de salud, así como, encontrándose limitados económicamente ayuda a contar con los servicios de psicología, social y legal para resolver sus casos que se ventilan en los diferentes procesos. |
| Identificar si los informes psicológicos que emiten los CEMs, logra el cumplimiento de la normativa general. | El decreto Legislativo 1386, establece en su artículo 13 que los informes que emiten los CEMs, tiene valor probatorio tanto en tutela como de sanción. | Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM. | La norma establece que los informes psicológicos tiene valor probatorio (procesos de tutela y de sanción), pero, esto no se cumple cuando se va determinar la responsabilidad del autor, por lo que, se deberá modificar la norma y su reglamentación para aclarar las funciones de las autoridades competentes. | Que los informes psicológicos no son reconocidos en los procesos de sanción porque el ministerio público se basa literalmente en la norma y reglamentación que le favorece, pero, no toma en cuenta que en esa misma norma refiere las atribuciones de los CEMs, donde se detalla que los informes psicológicos tienen valor probatorio en los procesos no solo tutelares sino también para sanción. | Modificarse la ley de violencia y su reglamentación para regularizar y aclarar las funciones y atribuciones de las entidades competentes. |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| <p>Identificar si las características sociodemográficas de las víctimas que acceden a estos servicios cumplen con el nivel de grado de efectividad.</p> | <p>Se evalúa la eficiencia en la utilización de los recursos del estado, se valora la gestión por resultados.</p> | <p>Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM.</p> | <p>Si se cumple porque se establece indicadores de riesgo, se evalúa la eficiencia de los recursos que se ofrece a la víctima, así como, determinarse la prevalencia de la violencia analizando sus principales características sociodemográficas.</p> | <p>Se establece indicadores de riesgo, se identifican las principales características y necesidades de salud de las mujeres afectadas y la asesoría legal en todos su proceso, en la cual se le tiene en cuenta en la aplicación de las políticas públicas, así como los factores protectores y de afronte.</p> | <p>Si se cumple las características sociodemográficas, porque se establece los indicadores de riesgo, se evalúa la eficiencia de los recursos, las necesidades de su salud, asesoría legal, factores protectores y de afronte y se le tiene en cuenta en las políticas públicas.</p> |
| <p>Identificar si la gestión de los CEMs, sus informes psicológicos han tenido la eficacia conforme establece la ley.</p> | <p>Las actividades que realiza la administración pública debe estar justificada y amparada en normas.</p> | <p>Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM.</p> | <p>No en todos los casos mayormente en los procesos de tutela especial para el otorgamiento de las medidas de protección, pero, para proceso de sanción no todos los informes son aceptados como medios probatorios por ser observadas por el ministerio público, porque refieren que no ostentan la calidad de protocolo de pericia, y es tomado en cuenta solo dentro de su ámbito, y no es concluyente.</p> | <p>Con urgencia se haga una revisión de la normativa vigente sobre la materia a efecto de que se aclare en qué punto difiere los informes psicológico de los CEMs de los requeridos por medicina legal del ministerio público, a efecto de que se aclare las funciones de las autoridades competentes sobre la materia.</p> | <p>Se debe modificar la normativa a efecto de que se aclare las funciones de las autoridades competentes ya que cada organismo estatal tiene un procedimiento o protocolo de atención que contribuye a la re victimización.</p> |
| <p>Identificar si las políticas públicas en la gestión de los CEMs, se ha logrado establecer y garantizar que los informes psicológicos sean reconocidos conforme establece la ley vigente y texto único ordenado.</p> | <p>Toda dependencia del estado debe tener asignadas sus competencias para determinar su calidad y desempeño en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a Ley.</p> | <p>Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM.</p> | <p>Va depender del tipo de violencia, porque no en todos los casos se cumple como establece la normativa, porque el ministerio público refiere que los informes psicológicos que emiten los CEMs, no ostentan la calidad de protocolo de pericia, y es tomado en cuenta solo dentro de su ámbito, y no es concluyente y cuando son evaluados por los CEMs, el ministerio público dispone que se vuelva a evaluar a la víctima para establecer si tiene o no afectación cognitiva emocional, provocando la revictimización de la víctima.</p> | <p>Si bien es cierto que cada organismo del estado tiene su propio protocolo, es necesario que dichas autoridades articulen esfuerzos para unificar un solo protocolo.</p> | <p>Las políticas públicas en la gestión de los CEMs, no se ha logrado establecer para que los informes psicológicos sean reconocidos por la ley vigente, tampoco se ha modificado la normativa.</p> |

Identificar si las políticas públicas ejecutadas en la gestión de seguimiento han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios.

Los ciudadanos tienen derechos y deberes en su relación con las entidades del estado, con el fin de concordar sus necesidades y medir el trabajo institucional.

Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM.

No, porque la supervisión y control solo está dada para verificar el cumplimiento del protocolo por los profesionales de los CEMs, y no para las usuarias.

Se debe evaluar los diferentes casos a fin de que los usuarios y usuarias no den mal uso a este derecho, porque algunos lo utilizan para fines judiciales que difieren con lo que establece la ley 30364.

Si bien es cierto que los ciudadanos tienen deberes y derechos en su relación con las autoridades del estado, con el fin de armonizar sus necesidades, se debe evaluar los casos que ingresan a los CEMs, para que la atención se realice conforme dispone la ley de violencia.

Fuente: Ley 27658 Ley Marco de modernización y gestión del estado y Reglamento que regula las Políticas Nacionales DS. 029-2018-PCM.

Anexo 4: Matriz de triangulación: Convergencias y divergencias de los resultados de los entrevistados.

Título: Políticas Públicas de Gestión para la atención al público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2023

| Preguntas | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | Convergencia | Divergencia | Interpretación |
|---|---|---|--|--|--|--|---|--|---|--|--|---|--|
| Políticas públicas | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364.? | No cumplen eficazmente su rol, esto debido a que existen limitaciones, pese a contar con profesionales especializados en el tema de violencia familiar. | No, porque para cumplir eficazmente el rol establecido en la Ley es necesario contar con el trabajo articulado con las diversas instituciones públicas establecidas (PNP, Ministerio Público, Poder Judicial) y en muchos casos, son las mismas instituciones quienes ponen trabas para el trabajo eficaz, sin pensar que el gran perjudicado sigue siendo la víctima | Sí, porque la norma o en dicha ley es el reflejo del trabajo de los abogados que integran los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género. | Sí, de acuerdo a la normativa vigente y los protocolos en aplicación por qué nos ajustamos a la aplicación de las leyes vigentes dentro del marco jurídico de nuestra competencia. | Sí, porque actualmente se rige con una actualización del protocolo de atención de los centros emergencia mujer, ejecutado a partir del mes de julio de 2021. | No, se cumple eficazmente porque no se cuentan con todos los profesionales de atención y no se abordan completamente todas las actuaciones en pro de las usuarias. | No, debido a que existen factores que no favorecen el cumplimiento adecuado de la Ley y el TUO, ya que los CEM realizan el acompañamiento de proceso legal. | Si cumple el rol por que se brinda atención integral a las personas que han sido víctimas de violencia familiar en cualquiera de sus modalidades ya sea física, psicológica, sexual o económica. | Medianamente eficaz, porque no todos los profesionales están alineados con la normativa, ni desarrollan sus labores con empatía ante la problemática con las que vienen los usuarios. | No en todos los casos cumple sus objetivos por la demanda de casos que tienen a su cargo, y el seguimiento no se hace adecuadamente ya que inclusive se cruzan sus audiencias y/o diligencias, requiriéndose incremento de recursos humanos y logísticos en todos los turnos que tiene los cems. | Dentro de algunos entrevistados señalan que al existir factores que no favorecen el cumplimiento adecuado de la ley, los CEMs, no pueden cumplir eficazmente su rol por existir limitaciones en el ejercicio de su función, a pesar de contar con personal calificado, ya que en algunos casos las instituciones públicas no articulan sus servicios con los respectivos CEMs. | Otros entrevistados refieren que los CEMs sí cumplen su rol de acuerdo a la Ley, pero, son las instituciones públicas que no articulan en su totalidad. | Los CEMs cumplen su rol de acuerdo a Ley, pero algunas instituciones aún no se familiarizan en su totalidad con la Ley, debiendo estas autoridades ser capacitadas y sensibilizadas para el trabajo en equipo. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|--|--|---|
| <p>2. Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer.?</p> | <p>No, esto debido a que muchas veces las usuarias retoman la relación con sus agresores y limitan nuestra labor, puesto que al querer continuar con el protocolo de atención ya nos somos bien recibidos.</p> | <p>No todas las actividades programadas de acuerdo al protocolo de atención se logran realizar, por diversos motivos, la falta de trabajo articulado, el presupuesto asignado a cada CEM, también es importante tener en cuenta el compromiso de los trabajadores.</p> | <p>Sí, porque las actuaciones del personal de los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, se encuentran registrados en los archivos y obran como constancia.</p> | <p>Actualmente tenemos deficiencias en cuanto a recursos humanos por qué no se cuenta con el personal necesario para contrarrestar la demanda tan alta que día asumimos.</p> | <p>No, porque ante la falta de profesionales, no se logra dar abasto para realizar el seguimiento integral de todos sus usuarios.</p> | <p>No existe eficiencia, porque el programa Aurora padece de falta de talento humano, ya que muchos de los CEM no cuentan con el equipo completo de atención.</p> | <p>No, ya que los casos que atienden los CEM suelen ser largos en el tiempo, así mismo la falta de personal no favorece al correcto seguimiento de los casos.</p> | <p>Posiblemente es uno de los puntos bajos del programa ya que por la falta de personal en algunos turnos no se realiza el seguimiento correspondiente y de maneras oportuna.</p> | <p>Esa es una de las limitaciones que tienen los cems debido a que progresivamente los casos van en aumento y el personal que realiza el seguimiento es muy limitado.</p> | <p>Sí, pero al inicio del caso, pero, a cómo va continuando el proceso, se presentan múltiples factores que afectan el cumplimiento del seguimiento, esto debido a la demanda de sus casos, la programación de audiencias que realizan las autoridades competentes provocan a que las usuarias desistan del proceso por la dilación de sus trámites y programaciones procesales, cruce de audiencias y diligencias, la aglomeración de usuarios en el servicio, el desinterés de los usuarios por continuar con las denuncias, que se le re victimice por cada instancia que pasa, primero la comisaría, luego, el cem, medicina legal, ministerio público, y poder judicial, asimismo, no hay coordinación entre el ministerio de la mujer y el ministerio público en cuanto a la aplicación de la ley 30364, sobre los informes psicológicos, que pese a que son evaluados en los</p> | <p>De algunos entrevistados refieren que no existe eficiencia en el seguimiento de casos, debido a que la mayor parte de casos son las usuarias que retoman nuevamente la relación con su agresor por la demora en que la justicia haga suyo, otra limitación es la falta de apoyo logístico por la sede central, de trabajo articulado con otras instituciones y la carga procesal puesto que los profesionales calificados con que cuenta los CEMs, no abastece la demanda.</p> | <p>De todos los entrevistados solo dos han referido que si cumple el seguimiento de casos, en este caso se ampara por algunos casos especialmente los de alto riesgo que si se cumple hasta finalizar su proceso.</p> | <p>No todos los casos se da seguimiento procesal por existir limitaciones que vienen desde la intervención del propio ciudadano y por la demanda de casos con pocos profesionales calificados, cumpliéndose mayormente los de alto riesgo.</p> |
|---|--|--|---|--|---|---|---|---|---|---|--|--|---|

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|-----|--|--|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | | | | | | cems, nuevamente se les evalúa en medicina legal y luego cuando entran a juicio oral. | | | |
| 3. Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs.? | No, sumado a la situación de retomar la relación con sus agresores, está el hecho del cambio de número telefónico, tal situación nos limita para continuar la atención según protocolo establecido. | No todas las actividades programadas de acuerdo al protocolo de atención se logran realizar, por diversos motivos, la falta de trabajo articulado, el presupuesto asignado a cada CEM, también es importante tener en cuenta el compromiso de los trabajadores | Sí, porque no hay queja del Poder Judicial, ni del MINPUB. | Si se logra cumplir, pero dentro de las posibilidades y recursos con que contamos no al 100 por ciento. | Sí. | No se logra cumplir porque no se cuenta con todos los profesionales completos en los equipos de atención | En la mayoría de casos si se logra cumplir con las acciones que se indican en el protocolo de atención de casos, sin embargo en algunas situaciones existen factores que no permiten cumplir a cabalidad estas directivas. | El personal de atención sigue estrictamente el protocolo de atención Siempre pendiente a las actualizaciones que se presentan. | Con las actividades del protocolo en tema de atención primera si. Hay actividades posteriores que a veces se deja de lado. | En primera instancia si pero después cómo va el proceso se presentan múltiples factores que dificultan un seguimiento adecuado. | De los entrevistados refieren la existencia de limitaciones como la reconciliación de las partes (víctima-agresor), desinformar el cambio de domicilio por parte de la agraviada, a pesar de la demanda de casos los profesionales cumplen con la primera atención. | De los entrevistado solo uno refiere que si cumple porque no hay quejas en el poder judicial ni en el ministerio público. | Al respecto, si bien es cierto que los CEMs cumplen con la primera atención del protocolo, esta labor durante su ejecución, se presentan limitaciones por factores ajenos a la voluntad de los profesionales de los CEMs, como es el caso de la reconciliación de la víctimas con su agresor, la demora de la justicia en atender sus casos, la desinformación de la víctima cuando hace cambio de domicilio u otro medio electrónico de ubicación, la falta de trabajo articulado con otras instituciones públicas. El incumplimiento de la norma por algunas autoridades de otras entidades. |
| 4. Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos.? | Un no rotundo. Esto lo vivimos en casi todos los CEMs, donde difícilmente podamos encontrar todos los implementos | No responden, porque se recarga la demanda de casos en un solo profesional que se | Sí, porque las pericias, exámenes y otros que requiere otras | No cuento con esa información, pero creo que cubre las expectativas por qué la demanda | No. | No responden, porque no se cuenta con el talento humano necesario y con los recursos | No, debido a que el personal no suele responder a las altas demandas de los usuarios, así mismos | Los presupuestos para los CEM son muy reducidos así mismo la mayoría de los turnos no cuentan con todo su equipo | Supera la demanda de casos. | No, porque faltan recursos humanos y logísticos para hacer un seguimiento más eficiente durante todo el proceso. | De algunos entrevistados refieren que no responden porque existe recarga de casos para los profesionales, el profesional que realiza su | De algunos entrevistados refieren que sí, por la demanda de casos que supera la responsabilidad de cada colaborador, pese a ello, cumple lo | Las demandas de casos no responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos, porque existe recarga de labores y produce el agotamiento profesional, no son |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|---|--|---------------------------|--|------------------------|--|---|--|--|--|--|---|
| | necesarios para una atención óptima. | encuentra en un turno de servicio, no existe un grupo de profesionales que se dediquen exclusivamente al seguimiento de casos, ya que todo lo realiza el mismo profesional de turno que ante la gran demanda llega inclusive al agotamiento profesional que puede ser pasible a que la atención al usuario no se llegue adecuadamente y su salud quede perjudicada; y, referente a la logística, no responden a las necesidades por | logística no se practican en los CEMs. | es alta de los servicios. | | logísticos necesarios. | los materiales logísticos suelen estar inoperativos o en pésimas condiciones que generan retraso en las actividades diarias. | lo que dificulta la atención oportuna al usuario. | | | labor en su turno, tiene que cumplir labores similares fuera de su horario de trabajo sin ser reconocidos económicamente y solo se acepta una compensación de descanso por tiempo similar, | que establece la normativa su atención en primera instancia. | incentivados de acuerdo al esfuerzo realizado porque al extremar su labor fuera de su hora de trabajo, solo es compensado en día libre por las horas acumuladas después de su horario de trabajo, es decir, sus horas extras no son remuneradas a las horas extras que se realiza, de igual manera, existen casos que se produce un desgaste de trabajo inadecuado cuando el ministerio público dispone que la agraviadas vuelvan a ser evaluadas en medicina legal al establecer que los parámetros para la evaluación de daño físico y psicológico, solo son realizados por el instituto de medicina legal, para acreditar la comisión del delito y falta por lesiones, y que el certificado o informe sobre valoración de del daño psíquico tienen valor probatorio para acreditar la comisión del delito o falta por lesiones, cuando la ley 30364 también establece en su reglamentación que |
|--|--------------------------------------|---|--|---------------------------|--|------------------------|--|---|--|--|--|--|---|

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | falta de mantenimiento de los equipos, al igual que no hay viáticos específicos para traslado de usuarias a las diferentes entidades que requiera su presencia, ya que es el profesional que aporta de su peculio y luego solicita su reposición, la cual, se pondría en riesgo cualquier urgencia en caso el profesional no cuente con capacidad adquisitiva | | | | | | | | | | los informes psicológicos de los centros de emergencia mujer también tienen valor probatorio tanto en el ámbito de tutela como de sanción, la cual, dicha normativa debe corregirse para ser más clara, ya que este procedimiento produce el archivamiento del caso por parte de la fiscalía, así como queja por parte de las usuarias, donde se tiene que presentar recursos para que sean nuevamente activadas, produciéndose el agotamiento profesional en estos casos que se pueden evitar. En tal sentido, se debe establecer la simplificación administrativa en el trámite de una denuncia por violencia familiar, ya que, produce la movilización innecesaria de todo el aparato del estado, agotamiento profesional, pérdidas económicas en trámites innecesarios, carga procesal innecesaria |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|-----|---|---|---|--|---|--|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | tanto para el ministerio público como para el ministerio de la mujer. |
| 5. La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional. | Si, básicamente esta situación se da en los turnos diurnos de días laborales, donde la carga laboral es pesada y abrumadora. | Definitivamente, la sede central y las sub unidades de emergencia a al no tener un criterio específico de valoración, sobrecargan las labores de los profesionales del CEM, por cuanto en muchos casos duplican trabajo, o realizan solicitudes que generan demora en la principal función que tienen los operadores del CEM que es la atención al usuario de manera eficiente y oportuna | Sí, se recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios, empero, esto NO perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional porque la abogacía es un postulado, un sacerdocio en el aspecto laboral, cualquiera no es abogado, se necesita mucha vocación | Efectivamente esta es una de las razones por la cual no se realiza el seguimiento eficiente para cada caso. | Sí. | Si, porque es una relación de causa-efecto. | Para un adecuado funcionamiento de organización deberían mejorar los equipos electrónicos, puesto que se pierde tiempo y energía tratando de arreglar los aparatos electrónicos cuando no están en óptimas condiciones. | Los CEM considerados de alta demanda son muchos casos para muy pocos profesionales las cuales se ve el agotamiento laboral por lo cual se hace casi imposible realizar los seguimientos correspondientes de forma oportuna. | Si existe casos de agotamiento profesional dado que no se puede hacer un adecuado seguimiento de los casos y los usuarios generalmente solicitan saber en qué van sus casos o que otra estrategia se aplicará para obtener resultados, el desconocimiento sobre las funciones de cada operador de justicia también contribuye a que los usuarios exijan al área legal responsabilidades que no les corresponden. | Si, se tiene que entender que en los CEM's la atención de usuarios es constante y durante toda la jornada, los procesos legales son excesivos para un solo profesional por turno. | De todos los entrevistados, se puede establecer que la demanda de casos si recarga fuertemente las labores de los profesionales, porque mayormente se da en los turnos diurnos de días laborales, donde la carga laboral es pesada, la sede no tiene un criterio específico de valoración, sobrecargan las labores de los profesionales, provocando su agotamiento, redundando en la buena atención de los usuarios, es una de las razones por la cual no se realiza un seguimiento eficiente, aún más, cuando existe deficiente equipos electrónicos, y los procesos legales son excesivos para un solo profesional por turno, debe establecerse su incremento de | Sí existe recarga procesal en los profesionales, la carga se da mayormente en los turnos de la mañana y la tarde, por lo que la sede debe evaluar y reforzarlos con los recursos humanos y logísticos necesarios para contar con un eficiente seguimiento de los casos que tienen a su cargo, teniéndose presente que la recarga de trabajo produce agotamiento profesional y redundaría generalmente en que a los usuarios no se les pueda dar una adecuada atención, inclusive, para el seguimiento de sus casos, de igual manera, los equipos logísticos deben encontrarse en buenas condiciones porque su inoperancia retrasaría la debida diligencia. | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|-----|---|---|---|--|---|--|---|---|
| | | | n y talento. | | | | | | | | | manera progresiva. | |
| 6. Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?. | No lo considero que sea así, debido a que muchos usuarios hacen uso y abuso de la ley 30364 a fin de beneficiarse con respecto a los conflictos familiares, sumado a que muchas veces se brinda la atención conforme a las presiones que ejerce la prensa y demás medios de comunicación. | Si nos referimos a las gestiones de supervisión y control de servicios realizados por la sede central, podré indicar a mi opinión no logran corregir ni evitar el mal uso del servicio por parte de las usuarias y usuarios, por cuanto estas gestiones deberían aportar situaciones reales de mejora a favor de los casos, deberían realizarse reales capacitaciones a los profesionales, ver las carencias, las debilidades que | Sí, para ello es la labor de supervisión y control, de lo contrario habría ineficiencia. | No por qué cada caso es muy diferente del otro y no se puede definir lineamientos para cada situación y además de ello son temas enmarcados en una línea legal y en la aplicación de éstos. | No. | No, porque no sólo depende de supervisión y control, ya que no se cuenta con todos los profesionales completos en atención. | No, debido a que el Protocolo de Atención del CEM, incide de forma constante que se debe atender los casos bajo el principio de Atención Centrada en la víctima, y que la asistencia a las víctimas debe ser rápida y sin dilaciones. | No en su totalidad ya que hay mucho desconocimiento o por parte del usuario sobre los servicios que brinda el programa en algunos casos los usuarios quieren utilizar el programa para fines de tenencia, alimentos y propiedades aludiendo ser víctima de violencia familiar, pero en realidad es otro el trasfondo. | Las supervisiones generalmente no están orientadas hacia ello sino a supervisar si falta algún documento o acción omitida. | No, como apreciación personal, debo decir que existe una improvisación en la supervisión y monitoreo, cabe precisar que los especialistas que asisten a las supervisiones desconocen de los temas que se tratan en las supervisiones. | De los entrevistados, con relación a esta pregunta refieren que, las políticas públicas de la sede central no han logrado sus objetivos en este aspecto, toda vez que, consideran que, muchos usuarios y usuarias hacen mal usos y abuso de la ley 30364, por otro lado, también se basan en presiones que ejerce la prensa y demás medios de comunicación social y que la supervisión debe basarse en las debilidades que tienen los Cems, Asimismo, no se cuenta con todos los profesionales completos en atención. hay mucho desconocimiento o por parte del usuario sobre los servicios que brinda el programa en | Un entrevistado refiere que si se cumple, pero no aborda su explicación. | En tal sentido, podemos deducir que las políticas públicas en la gestión de supervisión y control de los servicios no han logrado el mal uso de los servicios por parte de algunas y algunos usuarios, porque los utiliza para sustentar sus problemas de tenencia, alimentos y no definir el caso de la violencia en su agravio, la cual, perjudica esta labor y produce una recarga innecesaria de casos porque en algunos casos al no determinarse afectación emocional sus procesos tengan que ser archivadas por el ministerio público. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|-----|--------------------------------|--|--|---|---|---|---|--|
| | | tienen los equipos del CEM y transformarlo en oportunidades de Mejora. | | | | | | | | | algunos casos los usuarios quieren utilizar este servicio para fines de tenencia, alimentos y propiedades aludiendo ser víctima de violencia familiar y que la supervisión mayormente lo realizan no para ver la problemática existente en este caso sino más bien para ver si falta o no algún documento o acción omitida. | | |
| Gestión del servicio al usuario en centros de emergencia mujer. | | | | | | | | | | | | | |
| 7. El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley. | No, puesto que hay limitaciones burocráticas. | El protocolo de Atención no cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley. | Si cumple, solo hay que observar in situ a los abogados que integran los CEMs. | Si definitivamente bajo esas premisas se desarrolla la atención. | Si. | No cumple con el procedimiento | Medianamente cumple con lo solicitado, debido a que en muchas situaciones, se tiene mayor dificultad en la protección y cuidado a los menores de edad, debido a que en las instituciones | Si se cumple por que se brinda atención oportuna a las víctimas de violencia de acuerdo a la ley 30364 brindándole atención psicosocial y asesoría legal gratuita durante todo el proceso. | El protocolo no cumple sugiere un camino, los que cumplen o no son los profesionales que lo ejecutan, y si el protocolo es conducente o está dentro de lo que propone la Ley. | Si, en primera instancia porque es un protocolo que se ajusta a las normas, sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la norma cambia constantemente y que la actualización del protocolo es imprescindible, aún más cuando se tiene que convocar reuniones con las autoridades competentes para definir correctamente lo que establece la ley 30364. | De los entrevistados refieren que no porque hay limitaciones burocráticas, no cumple con el procedimiento de acuerdo a ley, se tiene mayor dificultad en la protección y cuidado a los menores de edad, debido a que en las instituciones CAR se requiere la disposición | De los entrevistados algunos profesionales refieren que si, porque bajo esas premisas se desarrolla la atención, se brinda atención oportuna a las víctimas de violencia de acuerdo a la ley 30364, es un protocolo que se ajusta a las normas, sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la | Si bien es cierto que el protocolo de atención se desarrolla a través de la atención al usuario y se brinda en primera instancia servicio a las víctimas de violencia de acuerdo a la ley 30364, sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la norma es cambiante y que la actualización del protocolo es necesario cuando no responde a la realidad de los hechos, por lo tanto, |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-----|---|----------------------------|--|--|--|--|---|--|---|---|
| | | | | | | | es CAR se requiere la disposición fiscal para el internamiento. | | | | fiscal para el internamiento | norma cambia constantemente y que la actualización del protocolo es imprescindible | el protocolo de actuación solo responde a una primera instancia y no en todos los procesos por la falta de una buena asignación de recursos humanos y logísticos, que limitan el accionar y recargan la labor de los profesionales, actos que redundaría mantener una buena atención al usuario. |
| 8. Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso. | Considero que no en todos los casos, ya que existen limitaciones antes mencionadas como son las de comunicación, concientización y limitaciones burocráticas. | Al inicio sí, pero, hasta el final, no en todos los casos se da por la gran demanda que se tiene, lo que se necesitaría reforzar en los diferentes turnos especialmente en los turnos donde se presentan mayores demandas de casos. | Sí. | Esa es la función de todo personal que labora en el centro y debe cumplir como rol principal. | En la mayoría de veces sí. | No, porque no se cuenta con todos los profesionales de atención y en su defecto algunos renuncian. | La mayoría de casos son atendidos hasta el final del proceso, pero otras personas optan por defensa particular a fin de agilizar sus procesos legales. | Si por que se le brinda el patrocinio legal durante todo el proceso, así como la contención psicosocial para garantizar la integridad y cumplimiento de sus derechos | Eso depende de muchos factores, hasta del tipo de profesional que atiende. | Se le brinda atenciones de acuerdo al procesamiento establecido en el protocolo, sin embargo, existen limitaciones en los seguimientos de casos por falta de recursos humanos y logísticos. | De los entrevistados refieren que este procedimiento no se da en todos los casos, porque existe limitaciones de comunicación, concientización y limitaciones burocráticas, así como, existe recarga procesal en los profesionales por la gran demanda de casos existentes, se necesita incremento de recursos humanos en todos los turnos, especialmente donde se presenta mayor demanda. | De los entrevistados refieren que solo existe atención inmediata en primera instancia, ya que luego de todo el proceso no se cumple por la falta de seguimiento de los casos porque se representa recarga en la labor de los profesionales, la cual requiere incremento de recursos humanos. | Se puede concluir que los usuarios que son atendidos no en todos los casos se mantiene un seguimiento permanente porque los recursos humanos y logísticos no responden a la gran demanda de casos que tienen los Cems, por lo tanto, se requiere incremento de recursos humanos calificados especialmente en los turnos de mayor demanda, tanto para la atención y también para el seguimiento de los casos. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|------------|---|------------|--|--|---|--|---|--|---|---|
| <p>9. La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs. para su funcionamiento y atención al usuario.</p> | <p>No, existen muchas limitaciones y poca comunicación de la Sede con los CEMs, sumado a la discriminación respecto al trato de los trabajadores, ya que los que están en la sede tienen otro trato y diferentes preferencias respecto a los trabajadores del CEM.</p> | <p>Definitivamente no, la sede central del MIMP no ve las necesidades reales ni las diversas circunstancias que día a día los trabajadores del CEM tienen.</p> | <p>Sí.</p> | <p>En esa parte si voy hay ser crítico creo que la parte logística y recursos humanos no se cuenta con las herramientas necesarias y adecuadas para dar mayor eficiencia e impulso a las labores diarias.</p> | <p>No.</p> | <p>No adecua los recursos humanos y logísticos para el funcionamiento y atención al usuario.</p> | <p>No, puesto que estos son deficitarios .</p> | <p>No, la institución no brinda los materiales logístico y tecnológicos adecuados tales como computadores y útiles de oficina así como también no se cuenta con la infraestructuras adecuadas para el trabajo muchos profesionales se ven obligados a compartir los espacios por la falta de ambientes.</p> | | <p>No, existen deficiencias y limitados recursos que muchas de las veces limitan el buen funcionamiento de los servicios.</p> | <p>Los recursos que adecua la sede a los diferentes Cems, son limitados, si bien es cierto otorgan los recursos humanos y logísticos para la atención al público, estos recursos son limitados porque no responden a la demanda de casos que tienen los cems, por lo tanto debe hacerse un estudio qué cems, tiene mayor demanda para que los recursos humanos y logísticos sean distribuidos adecuadamente, asimismo, refieren que el trato de los trabajadores de los cems, no es igual al trato que se les da a los que trabajan en la sede,, la sede no ve las necesidades que tienen los cems, los ambientes son muy reducidos.</p> | <p>Solo un profesional refirió que la administración del MIMP si cumple con los recursos adecuados.</p> | <p>Si bien es cierto que la sede del MIMP adecua recursos humanos y logísticos para la atención de los usuarios en los diferentes cems, estos recursos son para una atención de primera instancia, es decir, cuando la víctima acude recién al cem pero para dársele un seguimiento permanente de sus casos se presentan muchas limitaciones, por cuanto, al tener recursos humanos y logísticos que no responden a la gran demanda de casos, se presentan factores para brindar un adecuado seguimiento de sus casos, por ejemplo, se cruzan las audiencias, archivamientos irregulares de casos por parte del ministerio público, los profesionales renuncia y sus puestos no son reemplazados inmediatamente, los informes psicológicos no todos son reconocidos por el ministerio público y poder judicial para determinar la</p> |
|--|--|--|------------|---|------------|--|--|---|--|---|--|---|---|

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-----|---|----------------------------|--|---|---|---|--|--|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | perdidas económicas en trámites innecesarios, carga procesal. |
| 10. Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario? | No, pese a la voluntad de los trabajadores, existen limitaciones tanto logísticas como personales. | La aplicación del protocolo de atención no se puede realizar en su totalidad, por diversos factores, falta de personal, falta de compromiso, alta demanda de casos, siendo así, el protocolo como tal no brinda una mejor atención al usuario, es el compromiso que tiene cada profesiona | Sí. | Si definitivamente si se trata de cumplir eficiente pero la carga y demanda tan alta a veces tenemos que maximizar tiempos. | En la mayoría de veces sí. | No se cumple, porque los equipos te atención se encuentran incompletos | Si, en la mayoría de veces, se atiende bajo el Protocolo de Atención de casos en los Centros de Emergencia a Mujer. | Si se cumple ya que el usuario es atendido de forma oportuna e integral para garantizar sus derechos y cumplir con los protocolos de atención | No. Hay muchas limitaciones en los cems especialment e fuera de la sede y mucho más en provincia. | En primera instancia sí, pero por la falta de recursos humanos y logísticos más adelante se limita la atención eficiente al usuario. | De los entrevistados refieren que no pese al esfuerzo de los trabajadores de los cems, no se realiza en su totalidad por diversos factores que se presentan, como la carga procesal, los equipos de atención no están completos | De algunos entrevistados refieren que si pero solo en primera instancia. | El protocolo de atención solo se cumple en la primera etapa de atención, no responde para seguimiento de casos en todos los procesos por diferentes factores ya citados. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---------------------------------------|---|----------------------------|---|---|---|--|---|---|--|---|
| | | l al momento de realizar sus funciones con todas las limitaciones incluidas que brindan una atención adecuada al usuario. | | | | | | | | | | | |
| 11. Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs.? | Considero que si, en lo referente a la primera atención, las demás etapas son referenciales, dependiendo de la disponibilidad de las usuarias y predisposición. | Existen casos en los cuales los usuarios quedan satisfechos con la atención realizada, pero si existe incomodidad por otros indicadores externos al CEM pero que de alguna forma perjudican la percepción que tienen los usuarios. | Sí. | No necesariamente si partimos de la premisa de que el ser humano es inconforme, nunca se encuentra satisfecho con nada. | En la mayoría de veces sí. | No en todos los casos, ya que al no contar con el equipo completo muchas veces no se puede abordar y brindar o canalizar el servicio que necesitan los usuarios | Si. | En una gran mayoría si quedan satisfechos porque se les brinda la atención integral en el momento, se puede notar que durante el seguimiento de los casos no se da de forma oportuna por la alta demanda y por no contar con todos los profesionales en los turnos. | En algunos casos. | De acuerdo a mi percepción, podría decir que un porcentaje menor quedan completamente satisfechos con sus atenciones, pero, la primera etapa de atención si es eficiente. | De los entrevistados refieren que esta satisfacción solo se da en la atención de primera instancia, pero no responde en todos los procesos por limitaciones de recursos humanos y logísticos, existe demanda de casos, entre otros como la inadecuada aplicación de la norma de algunas autoridades competentes. | Se da solo en la primera etapa de atención. | Solo en la primera etapa de atención cuando se inicia la atención al usuario se le da una adecuada y oportuna atención, pero, esto no se cumple cuando se realiza durante el seguimiento de sus casos por los factores ya mencionados. |
| 12. Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos | Si, es importante que los informes psicológicos tengan reconocimiento | Si es necesario regular este punto, por todas las respuestas | Si, es necesario, aunque la Ley 30364 | Es una cuestión de coordinación con la fiscalía para no | Sí. | Si, completamente necesario porque en etapa de investigación no son | Si, ya que de acuerdo a Ley, los informes psicológicos emitidos | Es necesario porque en el informe psicológico se encuentran los hechos que narra el usuario | Lo que debe haber es un diálogo entre lo que sugiere la fiscalía y lo que se | Sí, se tiene que regular y ser más clara la norma, por cuanto no existe aceptación en todos los casos los informes | Los entrevistados no dan su apreciación por cuanto responden que si es necesario | Todos los entrevistados refieren que deberá regularse la norma por no ser muy clara, mucho se | Es necesario la regulación de la norma y determinarse claramente las responsabilidades de las autoridades |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--------------|---|--|---|--|--|--|---|---------------------|---------------------------|--|
| que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?. | nto tal como lo señala la ley 30364. | que he transmitido o en el presente formulario . | ya lo prevé. | realizar duplicidad de informes y regularizar la normativa vigente para dar mayor claridad para subsecuente aplicación. | | aceptados los informes psicológicos de los CEMs | por los CEMs. tienen carácter probatorio . | víctima de violencia familiar y sexual y se puede apreciar el grado de afectación en el momento. Es completamente distinto que un usuario te narre un hecho de violencia el día de hoy a que te narre ese mismo hecho un mes más tarde ya no va ser la misma afectación. | propone desde los cems, para que se hable el mismo lenguaje y responda según el principio centrado a la víctima. | psicológicos que emiten los cems a pesar que la norma la establece que tiene eficacia en sanción y cautelar, esto en la práctica no se da por cuanto el ministerio público muy poco considera los informes psicológicos de los cems porque para establecer daño psíquico necesariamente tenga que pasar por medicina legal a pesar que los cems cumple el protocolo que dispone el ministerio público, y, pese a que las usuarias han sido evaluadas resolviéndose afectación emocional, el ministerio público los hace reevaluar nuevamente para establecer si aún mantiene su afectación, no considerando la revictimización en la víctima, la recuperación de la víctima cuando ha seguido terapia y que los informes psicológicos también tienen valor probatorio tanto en el ámbito de tutela especial como de sanción | se regule la norma. | revictimiza a la víctima. | competentes, a fin de que los informes que emiten los cems, se cumpla como emana la ley 30364. |
|--|--------------------------------------|--|--------------|---|--|---|--|--|--|---|---------------------|---------------------------|--|

Anexo 5: Matriz de análisis de Items.

Título: Políticas Públicas de Gestión para la atención al público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2023

| CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS | ITEMS |
|--|---|--|
| Categoría 1 | Fijación de metas por resultados. | ¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué? |
| Políticas Públicas | Consolidación de información. | ¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? |
| | Evaluación por resultados. | ¿por qué? |
| | Evaluación por resultados. | ¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??. |
| | Formulación | ¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?. |
| | Preparación de objetivos principales. | ¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?.. |
| | Elaboración de los lineamientos. | ¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios? |
| | Implementación | |
| | Diseño de intervenciones. | |
| | Articulación con la asignación de recursos. | |
| Categoría 2 | Gestión del conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión. | ¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?. |
| Gestión del servicio al usuario en centros de emergencia mujer. | Estructuración de las dificultades. | ¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.? |
| | Cumplimiento de roles. | ¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario? |
| | Cumplimiento de la norma vigente. | ¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario? |
| | Corrección del mal uso del servicio por parte de algunos usuarios (as). | ¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??. |
| | | ¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364? |

Anexo 6: De las entrevistas.

Entrevistas

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

.....
.....

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

.....
.....

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

.....
.....

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?.

.....
.....

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?..

.....
¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?
.....

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

.....
.....
¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?
.....
.....

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?
.....

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??.
.....
.....

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?
.....

Consentimiento informado de los entrevistados

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima,dede

Firma y DNI del participante.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 19 .de noviembre de 2022

Firma y DNI del participante 40951450



Handwritten signature and official stamp of the participant. The stamp is a rectangular box containing the following text: 'JOSÉ LUIS GARCÍA GONZÁLEZ', 'ABOGADO', 'REG. C.O.A.B. 2559', and 'CEM. CIA LAURA GALLER'. The signature is written in blue ink over the stamp.

Entrevistas

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364?

No cumplen eficazmente su rol, esto debido a que existen limitaciones, pese a contar con profesionales especializados en el tema de violencia familiar.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer?

No, esto debido a que muchas veces las usuarias retoman la relación con sus agresores y limitan nuestra labor, puesto que al querer continuar con el protocolo de atención ya nos somos bien recibidos.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

No, sumado a la situación de retomar la relación con sus agresores, está el hecho del cambio de número telefónico, tal situación nos limita para continuar la atención según protocolo establecido.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?.

Un no rotundo. Esto lo vivimos en casi todos los CEMs, donde difícilmente podamos encontrar todos los implementos necesarios para una atención óptima.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?.

Si, básicamente esta situación se da en los turnos diurnos de días laborales, donde la carga laboral es pesada y abrumadora.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No lo considero que sea así, debido a que muchos usuarios hacen uso y abuso de la ley 30364 a fin de beneficiarse con respecto a los conflictos familiares, sumado a que muchas veces se brinda la atención conforme a las presiones que ejerce la prensa y demás medios de comunicación.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

No, puesto que hay limitaciones burocráticas.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Considero que no en todos los casos, ya que existen limitaciones antes mencionadas como son las de comunicación, concientización y limitaciones burocráticas.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No, existen muchas limitaciones y poca comunicación de la Sede con los CEMs, sumado a la discriminación respecto al trato de los trabajadores, ya que los que están en la sede tienen otro trato y diferentes preferencias respecto a los trabajadores del CEM.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

No, pese a la voluntad de los trabajadores, existen limitaciones tanto logísticas como personales.

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??.

Considero que si, en lo referente la primera atención, las demás etapas son referenciales, dependiendo de la disponibilidad de las usuarias y predisposición.

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Si, es importante que los informes psicológicos tengan reconocimiento tal como lo señala la ley 30364.



Handwritten signature in blue ink over a rectangular stamp. The stamp contains the following text:
JOSÉ A. GARCÍA CARDENAS
ABOGADO
REG. C.A.L. 25891
CEN. CIA LAURA CALLER

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 19 de noviembre de 2022.



KAREN BAZAN NÚÑEZ
ABOGADA (BEG. CAL. 43554)
CEM COMISARIA CONDEVILLA

Entrevistas

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

No, porque para cumplir eficazmente el rol establecido en la Ley es necesario contar con el trabajo articulado con las diversas instituciones públicas establecidas (PNP, Ministerio Público, Poder Judicial) y en muchos casos, son las mismas instituciones quienes ponen trabas para el trabajo eficaz, sin pensar que el gran perjudicado sigue siendo la víctima.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

Considero que no se están realizando seguimiento de los casos de manera eficiente, el motivo tiene dos partes, por un lado la gran cantidad de casos, la demanda de atención y consultas por parte de las usuarias y en el área legal las diligencias judiciales y fiscales; y por otro lado la falta de equipos de atención completos en los CEM, que imposibilita poder realizar de manera eficiente y eficaz el seguimiento de los casos.....

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs?.

No todas las actividades programadas de acuerdo al protocolo de atención se logran realizar, por diversos motivos, la falta de trabajo articulado, el presupuesto asignado a cada CEM, también es importante tener en cuenta el compromiso de los trabajadores.....

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?

No responden, porque se recarga la demanda de casos en un solo profesional que se encuentra en un turno de servicio, no existe un grupo de profesionales que se dediquen exclusivamente al seguimiento de casos, ya que todo lo realiza el mismo profesional de turno que ante la gran demanda llega inclusive al agotamiento profesional que puede ser pasible a que la atención al usuario no se llegue adecuadamente y su salud quede perjudicada; y, referente a la logística, no responden a las necesidades por falta de mantenimiento de los equipos, al igual que no hay viáticos específicos para traslado de usuarias a las diferentes entidades que requiera su presencia, ya que es el profesional que aporta de su peculio y luego solicita su reposición, la cual, se pondría en riesgo cualquier urgencia en caso el profesional no cuente con capacidad adquisitiva...

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?.

Definitivamente, la sede central y las sub unidades de emergencia al no tener un criterio específico de valorización, sobrecargan las labores de los profesionales del CEM, por cuanto en muchos casos duplican trabajo, o realizan solicitudes que generan demora en la principal función que tienen los operadores del CEM que es la atención al usuaria de manera eficiente y oportuna.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

Si nos referimos a las gestiones de supervisión y control de servicios realizados por la sede central, podré indicar a mi opinión no logran corregir ni evitar el mal uso del servicio por parte de las usuarias y usuarios, por cuanto estas gestiones deberían aportar situaciones reales de mejora a favor de los casos, deberían

realizarse reales capacitaciones a los profesionales, ver las carencias, las debilidades que tienen los equipos del CEM y transformarlo en oportunidades de Mejora.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

El protocolo de Atención no cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Al inicio sí, pero, hasta el final, no en todos los casos se da por la gran demanda que se tiene, lo que se necesitaría refuerzos en los diferentes turnos especialmente en los turnos donde se presentan mayores demandas de casos.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

Definitivamente no, la sede central del MIMP no ve las necesidades reales ni las diversas circunstancias que día a día los trabajadores del CEM tienen.....

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?
La aplicación del protocolo de atención no se puede realizar en su totalidad, por diversos factores, falta de personal, falta de compromiso, alta demanda de casos, siendo así, el protocolo como tal no brinda una mejor atención al usuario, es el compromiso que tiene cada profesional al momento de realizar sus funciones con todas las limitaciones incluidas que brindan una atención adecuada al usuario.

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs?

Existen casos en los cuales los usuarios quedan satisfechos con la atención realizada, pero si existe incomodidad por otros indicadores externos al CEM pero que de alguna forma perjudican la percepción que tienen los usuarios.

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Si es necesario regular este punto, por todas las respuestas que he transmitido en el presente formulario.



KAREN BAZAN NUNEZ
ABOGADA (REG. CAL. 43554)
CEM COMISARIA CONDEVILLA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 19 de noviembre de 2022.


Jorge Luis Jirga Orellana
ABOGADO
Reg. CAL. 58130

Entrevistas

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

Sí, porque lo normado en dicha ley es el reflejo del trabajo de los abogados integrantes de los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

Sí, porque las actuaciones del personal de los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, se encuentran registrados en los archivos y obran como constancia.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs?.

Sí, porque no hay queja del Poder Judicial, ni del MINPUB.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?

Sí, porque las pericias, exámenes y otros que requiere otras logísticas no se practican en los CEMs.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que



Jorge Luis Jirga Cristóbal
ABOGADO
REG. CAL. 98130

brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?.

Sí, se recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios, empero, esto NO perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional porque la abogacía es un postulado, un sacerdocio en el aspecto laboral, cualquiera no es abogado, se necesita mucha vocación y talento.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

Sí, para ello es la labor de supervisión y control, de lo contrario habría ineficiencia.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

Sí cumple, solo hay que observar in situ a los abogados que integran los CEMs.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Sí.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

Sí.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

Sí.

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs?

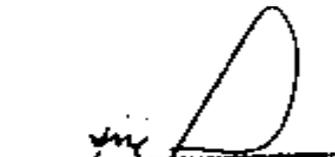
Sí.



Jorge Luis Jara Oribe
ABOGADO
Reg. CAL. 98130

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Si, es necesario, aunque la Ley 30364 ya lo prevé.



Jorge Luis Jirga Orellana
ABOGADO
Reg. CAL. 56130

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 19 de noviembre de 2022



Handwritten signature and official stamp of Carlos E. Suardes Torres, Director of the Center for Women's Emergency (CEM) at the Laura Callejón Center. The stamp includes the text: 'Programa de Maestría en Gestión Pública', 'Carlos E. Suardes Torres', 'DIRECTOR', 'CEN C.A. - CEM LAURA CALLEJÓN', and 'CEM C/A LAURA CALLEJÓN'.

Entrevistas

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

Si.....De acuerdo a la normativa vigente y los protocolos en aplicación por qué nos ajustamos a la aplicación de las leyes vigentes dentro del marco jurídico de nuestra competencia.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

Actualmente tenemos deficiencias en cuanto a recursos humanos por qué no se cuenta con el personal necesario para contrarrestar la demanda tan alta que día asumimos.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

Si se logra cumplir pero dentro de las posibilidades y recursos con que contamos no al 100 por ciento.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?.

No cuento con esa información pero creo que cubre las expectativas por qué la demanda es alta de los servicios.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?..

Efectivamente es esta es una de las razones por la cual no se realiza el seguimiento eficiente para cada caso.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No por qué cada caso es muy diferente del otro y no se puede definir lineamientos para cada situación y además de ello son temas enmarcados en un línea legal y en la aplicación de éstas.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

Si definitivamente bajo esas premisas se desarrolla la atención.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Esa es la función de todo personal que labora en el centro y debe cumplir como rol principal.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

En esa parte si voy hay ser crítico creo que la parte logística y recursos humanos no se cuenta con las herramientas necesarias y adecuadas para dar mayor eficiencia e impulso a las labores diarias.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

Si definitivamente si se trata de cumplir eficiente pero la carga y demanda tan alta A veces tenemos que maximizar tiempos.

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??.

No necesariamente si partimos de la premisa de que el ser humano es inconforme nunca se encuentra satisfecho con nada

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Es una cuestión de coordinación con la fiscalía para no realizar duplicidad de informes y regularizar la normativa vigente para dar mayor claridad para subsecuente aplicación.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 19 de noviembre de 2022.


LIC. GISELLE MAZZOTTI CCANTO
PSICOLOGA
C.Ps.P. 28152

Entrevistas

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

Sí, porque actualmente se rige con una actualización del protocolo de atención de los centros emergencia mujer, ejecutado a partir del mes de julio de 2021.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

No, porque ante la falta de profesionales, no se logra dar abasto para realizar el seguimiento integral de todos sus usuarios.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

Sí.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?.

No.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?..

Sí.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

Sí.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

En la mayoría de veces sí.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

En la mayoría de veces sí.

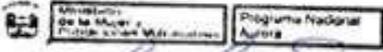
¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el

MIMP a través de los CEMs??.

En la mayoría de veces sí.

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Sí.


LIC. GISELLE MAZZOTTI CCANTO
PSICOLOGA
C.Ps.P. 28152

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 18 de noviembre de 2022.



José Paul López Rodas
ABOGADO
REG. ICAL: 6738

Entrevistas

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364?

No, se cumple eficazmente porque no se cuentan con todos los profesionales de atención y no se abordan completamente todas las actuaciones en pro de las usuarias.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer?

No existe eficiencia, porque el programa Aurora padece de falta de talento humano, ya que muchos de los CEM no cuentan con el equipo completo de atención.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

No se logra cumplir porque no se cuenta con todos los profesionales completos en los equipos de atención

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?

No responden, porque no se cuenta con el talento humano necesario y con los recursos logísticos necesarios.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?.

Si, porque es una relación de causa-efecto.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No, porque no sólo depende de supervisión y control, ya que no se cuenta con todos los profesionales completos en atención.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

No cumple con el procedimiento

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

No, porque no se cuenta con todos los profesionales de atención y en su defecto algunos renuncian.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No adecua los recursos humanos y logísticos para el funcionamiento y atención al usuario.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

No se cumple, porque los equipos de atención se encuentran incompletos

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??.

No en todos los casos, ya que al no contar con el equipo completo muchas veces no se puede abordar y brindar o canalizar el servicio que necesitan los usuarios

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Si, completamente necesario porque en etapa de investigación no son aceptados los informes psicológicos de los CEMs.



Handwritten signature of José Paul López Rodas, an attorney, with a star emblem and the text: José Paul López Rodas, ABOGADO, REG. ICAL: 6738.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

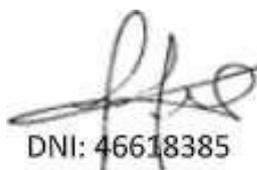
Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.



DNI: 46618385

PS. CINTHYA MAYANGA GALINDO

Entrevistas

Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas.

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364?

No, debido a que existen factores que no favorecen el cumplimiento adecuado de la Ley y el TUO, ya que los CEM realizan el acompañamiento de proceso legal.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

No, ya que los casos que atienden los CEM suelen ser largos en el tiempo, así mismo la falta de personal no favorece al correcto seguimiento de los casos.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

En la mayoría de casos si se logra cumplir con las acciones que se indican en el protocolo de atención de casos, sin embargo en algunas situaciones existen factores que no permiten cumplir a cabalidad estas directivas.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?

No, debido a que el personal no suele responder a las alta demanda de los usuarios, así mismos los materiales logísticos suelen estar inoperativos o en pésimas condiciones que generar retraso en las actividades diarias.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?

Para un adecuado funcionamiento de organización deberían mejorar los equipos electrónicos, puesto que se pierde tiempo y energía tratando de arreglar los aparatos electrónicos cuando no están en óptimas condiciones.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No, debido a que el Protocolo de Atención del CEM, incide de forma constante que se debe atender los casos bajo el principio de Atención Centrada en la víctima, y que la asistencia a las víctimas debe ser rápida y sin dilaciones.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?

Medianamente cumple con lo solicitado, debido a que en muchas situaciones, se tiene mayor dificultad en la protección y cuidado a los menores de edad, debido a que en las instituciones CAR se requiere la disposición fiscal para el internamiento.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

La mayoría de casos son atendidos hasta el final del proceso, pero otras personas optan por defensa particular a fin de agilizar sus procesos legales.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No, puesto que estos son deficitarios.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

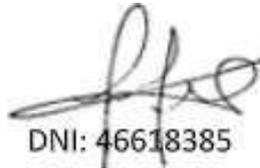
Si, en la mayoría de veces, se atiende bajo el Protocolo de Atención de casos en los Centros de Emergencia Mujer.

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs?

Si.

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Si, ya que de acuerdo a Ley, los informes psicológicos emitidos por los CEMs. tienen carácter probatorio.



DNI: 46618385

PS. CINTHYA MAYANGA GALINDO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.



Econ. Jorge I. Manchego Zuñiga

Econ. Jorge I. Manchego Zuñiga
DNI. N° 44568651

Entrevistas

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formulado interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

Si se cumple el rol por que se brinda atención integral a las personas que han sido víctimas de violencia familiar en cualquiera de sus modalidades ya sea física, psicológica, sexual o económica.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

Posiblemente es uno de los puntos bojos del programa ya que por la falta de personal en algunos turnos no se realiza el seguimiento correspondiente y de maneras oportuna.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

El personal de atención sigue estrictamente el protocolo de atención

Siempre pendiente a las actualizaciones que se presentan.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?.

Los presupuestos para los CEM son muy reducidos así mismo la mayoría de los turnos no cuentan con todo su equipo lo que dificulta la atención oportuna al usuario.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que

brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?..

Los CEM considerados de alta demanda son muchos casos para muy pocos profesionales las cuales se ve el agotamiento laboral por lo cual se hace casi imposible realizar los seguimientos correspondientes de forma oportuna.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No en su totalidad ya que hay mucho desconocimiento por parte del usuario sobre los servicios que brinda el programa en algunos casos los usuarios quieren utilizar el programa para fines de tenencia, alimentos y propiedades aludiendo ser víctima de violencia familiar pero en realidad es otro el trasfondo.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

Si se cumple por que se brinda atención oportuna a las víctimas de violencia de acuerdo a la ley 30364 brindándole atención psicosocial y asesoría legal gratuita durante todo el proceso.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Si por que se le brinda el patrocinio legal durante todo el proceso, así como la contención psicosocial para garantizar la integridad y cumplimiento de sus derechos

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No, la institución no brinda los materiales logístico y tecnológicos adecuados tales como computadores y útiles de oficina así como también no se cuenta con la infraestructuras adecuadas para el trabajo muchos profesionales se ven obligados a compartir los espacios por la falta de ambientes.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

Si se cumple ya que el usuario es atendido de forma oportuna e integral para garantizar sus derechos y cumplir con los protocolos de atención

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs?

En una gran mayoría si quedan satisfechos porque se les brinda la atención integral en el momento, se puede notar que durante el seguimiento de los casos no se da de forma oportuna por la alta demanda y por no contar con todos los profesionales en los turnos

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Es necesario porque en el informe psicológico se encuentran los hechos que narra el usuario víctima de violencia familiar y sexual y se puede apreciar el grado de afectación en el momento.

Es completamente distinto que un usuario te narre un hecho de violencia el día de hoy a que te narre ese mismo hecho un mes más tarde ya no va ser la misma afectación.



Econ. Jorge I. Manchego Zuñiga

Econ. Jorge I. Manchego Zuñiga
DNI. Nº 44568651

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 28 de noviembre de 2022.


.....
Lic. Carmen Rosa Horna Rojas
Trabajadora Social CTSP 11689

Entrevistas

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formulado interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

Medianamente eficaz, porque no todos los profesionales están alineados con la normativa, ni desarrollan sus labores con empatía ante la problemática con las que vienen los usuarios

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

Esa es una de las limitaciones que tienen los cems debido a que progresivamente los casos van en aumento y el personal que realiza el seguimiento es muy limitado.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

Con las actividades del protocolo en tema de atención primera si. Hay actividades posteriores que a veces se deja de lado.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?.

Supera la demanda de casos.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?..

Si existe casos de agotamiento profesional dado que no se puede hacer un adecuado seguimiento de los casos y los usuarios generalmente solicitan saber en qué van sus casos o que otra estrategia se aplicará para obtener resultados, el desconocimiento sobre las funciones de cada operador de justicia también contribuye a que los usuarios exijan al área de legal responsabilidades que no les corresponden.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

Las supervisiones generalmente no están orientadas hacia ello sino a supervisar si falta algún documento o acción omitida.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?.

El protocolo no cumple sugiere un camino, los que cumplen o no son los profesionales que lo ejecutan, y si el protocolo es conducente o está dentro de lo que propone la Ley.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Eso depende de muchos factores, hasta del tipo de profesional que atiende.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No. Hay muchas limitaciones en los cems especialmente fuera de la sede y mucho más en provincia.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

Eso depende de cada profesional.

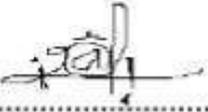
¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??.

En algunos casos

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Lo que debe de haber es un diálogo entre lo que sugiere la fiscalía y lo que se propone desde los cems, para que se hable el mismo lenguaje y responda según el principio centrado a la víctima.

Lima, 28 de noviembre de 2022.



.....
Lic. Carmen Rosa Horna Rojas
Trabajadora Social CTSP 11689

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Políticas Públicas de Gestión para la Atención al Público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2022.

Nombre del Investigador: Manuel Ernesto Chirinos Soriano.

Propósito del estudio: Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la entrevista.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción, tampoco he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 25 de noviembre de 2022


Elmer Bestamant Zevallos
DNI 09447782

Entrevistas

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista de políticas públicas

Conocer la situación actual de las políticas públicas de gestión del servicio al usuario en los CEMs, se ha formula interrogantes a través de un pliego de preguntas para ser absueltas por profesionales especializados.

Preguntas:

¿Los Centros de Emergencia Mujer del Programa Nacional Contra la Violencia de Género, cumple eficazmente su rol de acuerdo a la Ley 30364? ¿por qué?

No en todos los casos cumple sus objetivos por la demanda de casos que tienen a su cargo, y el seguimiento no se hace adecuadamente ya que inclusive se cruzan sus audiencias y/o diligencias, requiriéndose incremento de recursos humanos y logísticos en todos los turnos que tiene los cems.

¿Existe eficiencia en el seguimiento de casos en los centros de emergencia mujer? ¿por qué?

Si, pero al inicio del caso, pero, a cómo va continuando el proceso, se presentan múltiples factores que afectan el cumplimiento del seguimiento, esto debido a la demanda de sus casos, la programación de audiencias que realizan las autoridades competentes provocan a que las usuarias desistan del proceso por la dilación de sus trámites y programaciones procesales, cruce de audiencias y diligencias, la aglomeración de usuarios en el servicio, el desinterés de los usuarios por continuar con las denuncias, que se le re victimice por cada instancia que pasa, primero la comisaría, luego, el cem, medicina legal, ministerio público, y poder judicial, asimismo, no hay coordinación entre el ministerio de la mujer y el ministerio público en cuanto a la aplicación de la ley 30364, sobre los informes psicológicos, que pese a que son evaluados en los cems, nuevamente se les evalúa en medicina legal y luego cuando entran a juicio oral.

¿Se logra cumplir con las actividades programadas de acuerdo con el protocolo de atención de los CEMs??.

En primera instancia si pero después cómo va el proceso se presentan múltiples factores que dificultan un seguimiento adecuado.

¿Las demandas de casos que tiene los CEMs, responden a las necesidades logísticas y de recursos humanos?

No, porque faltan recursos humanos y logísticos para hacer un seguimiento más eficiente durante todo el proceso.

¿La carga procesal de casos que tienen los profesionales de las citadas sub unidades de emergencia recarga fuertemente la labor en los profesionales que brindan sus servicios y esto perjudica la buena atención al usuario por el agotamiento profesional?

Si, se tiene que entender que en los CEM's la atención de usuarios es constante y durante toda la jornada, los procesos legales son excesivos para un solo profesional por turno.

¿Las políticas públicas ejecutadas en la gestión de supervisión y control de los servicios han logrado corregir y/o evitar el mal uso del servicio por algunas usuarias y usuarios?

No, como apreciación personal, debo decir que existe una improvisación en la supervisión y monitoreo, cabe precisar que los especialistas que asisten a las supervisiones desconocen de los temas que se tratan en las supervisiones.

¿El protocolo de Atención cumple con el procedimiento establecido de acuerdo a Ley?

Si, en primera instancia porque es un protocolo que se ajusta a las normas, sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la norma cambia constantemente y que la actualización del protocolo es imprescindible, aún más cuando se tiene que convocar reuniones con las autoridades competentes para definir correctamente lo que establece la ley 30364.

¿Los usuarios que llegan a los centros de emergencia mujer son atendidos adecuadamente hasta el final de su proceso.?

Se le brinda atenciones de acuerdo al procesamiento establecido en el protocolo, sin embargo, existen limitaciones en los seguimientos de casos por falta de recursos humanos y logísticos.

¿La administración del Ministerio de la Mujer sede central adecua los recursos humanos y logísticos necesarios a los diferentes CEMs? para su funcionamiento y atención al usuario?

No, existen deficiencias y limitados recursos que muchas de las veces limitan el buen funcionamiento de los servicios.

¿Se cumple el Protocolo de Atención para brindar una mejor atención al usuario?

En primera instancia sí, pero por la falta de recursos humanos y logísticos más adelante se limita la atención eficiente al usuario.

¿Los usuarios y usuarias quedan satisfechos por los servicios que brinda el MIMP a través de los CEMs??.

De acuerdo a mi percepción, podría decir que un porcentaje menor quedan completamente satisfechos con sus atenciones, pero, la primera etapa de atención si es eficiente.

¿Es necesario se regule el sentido de la norma vigente para que los informes psicológicos que emiten los CEMs sean reconocidos como establece la Ley 30364?

Sí, se tiene que regular y ser más claro la norma, por cuanto no existe aceptación en todos los casos los informes psicológicos que emiten los cems a pesar que la norma la establece que tiene eficacia en sanción y cautelar, esto en la práctica no se da por cuanto el ministerio público muy poco considera los informes psicológicos de los cems porque para establecer daño psíquico necesariamente tenga que pasar por medicina legal a pesar que los cems cumple el protocolo que dispone el ministerio público, y, pese a que las usuarias han sido evaluadas resolviéndose afectación emocional, el ministerio público los hace reevaluar nuevamente para establecer si aún mantiene su afectación, no considerando la revictimización en la víctima, la recuperación de la víctima cuando ha seguido terapia y que los informes psicológicos también tienen valor probatorio tanto en el ámbito de tutela especial como de sanción.



Elmer Bestamant Zevallos
DNI 09447782



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Políticas públicas de gestión para la atención al público en Centros de Emergencia Mujer, Perú 2023", cuyo autor es CHIRINOS SORIANO MANUEL ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932 | Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 12- 01-2023 14:56:57 |

Código documento Trilce: TRI - 0514718