



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual en
un Centro de Emergencia Mujer, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Díaz Coronel, Emelina (orcid.org/0000-0001-7224-6681)

ASESORES:

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

Mg. Boy Barreto, Ana Maritza (orcid.org/0000-0002-0405-5952)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Este trabajo se llevó a cabo con el objetivo de aportar a las mejoras en la atención proporcionada por los profesionales que intervienen en casos de violencia. Para ello, es esencial identificar y evaluar la gestión actual de la atención integral realizada por una entidad gubernamental para garantizar la prestación de servicios de calidad.

Asimismo, lo dedico a todas las mujeres valientes que han enfrentado la violencia y han convertido sus historias de vida en ejemplo de resiliencia y superación. Además, porque cada una me permitido crecer personal y profesionalmente. Espero que, todas y todos sumemos para que la violencia disminuya y cada vez tengamos más mujeres libres y seguras.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios por acompañarme diariamente a lo largo de mi vida, así como a mis hermanas, hermano, sobrinas y sobrinos. También quiero reconocer y agradecer a mi madre, quien, desde el cielo, continúa siendo un modelo de sabiduría y dedicación que me impulsa a alcanzar todos los objetivos que me propongo.

También agradecer a las y los maestros por haber sido parte de la consecución de este logro, en particular al Dr. Menacho Rivera Alejandro que, con su experiencia, paciencia y comprensión supo guiarme durante la realización del presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer, Lima 2023", cuyo autor es DIAZ CORONEL EMELINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5.00%, 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, 13 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 13- 01-2024 11:13:00

Código documento Trilce: TRI - 0732197

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ CORONEL EMELINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
EMELINA DIAZ CORONEL DNI: 16730036 ORCID: 0000-0001-7224-6681	Firmado electrónicamente por: EDIAZCO el 13-01- 2024 09:08:49

Código documento Trilce: TRI - 0732201

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	21
3.3 Escenario de estudio.....	22
3.4 Participantes.....	22
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.6. Procedimiento	24
3.7. Rigor científico.....	24
3.8 Métodos de análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lista de participantes de la entrevista.....	23
--------------------------------------------------------------	----

RESUMEN

Esta investigación se propuso analizar de qué manera se está gestionando la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023.

En ese sentido, se adoptó un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico hermenéutico. Se utilizó la entrevista como técnica y como instrumento la guía de entrevista que, estuvo conformada por ocho preguntas abiertas y fue aplicada a 10 participantes seleccionados por su experiencia en violencia y por ser parte de la atención integral a VS.

Se concluyó que, la gestión de la atención integral a víctimas de VS en un CEM, Lima 2023 es eficiente y efectiva en el área de psicología, que aborda de manera satisfactoria diversas situaciones emocionales de las víctimas. En el área social, se lleva a cabo una intervención eficaz al analizar redes de soporte socio-familiar, evaluar riesgos y proporcionar soporte socioemocional, colaborando con redes de apoyo en salud, vivienda y educación. En el área legal, brinda asesoramiento jurídico y asistencia continua a pesar de los desafíos y limitaciones. Por lo tanto, el MG en el CEM consigue ofrecer una atención integral, destacándose por sus buenas prácticas y la coordinación entre sus áreas, lo que permite una respuesta eficiente y eficaz conforme a las necesidades de las víctimas.

Palabras clave: Violencia sexual, atención integral, atención psicológica, social, legal, gestión, modelo de atención.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze how comprehensive care for victims of sexual violence is being managed in a CEM in Metropolitan Lima, 2023.

In this sense, a qualitative approach with a hermeneutic phenomenological design was adopted. The interview technique was used and the interview guide was used as an instrument, which consisted of eight open-ended questions and was applied to 10 participants selected for their experience in violence and for being part of the comprehensive care for victims of violence.

It was concluded that the management of comprehensive care for victims of violence in a CEM in Metropolitan Lima 2023 is efficient and effective in the area of psychology, which satisfactorily addresses various emotional situations of the victims. In the social area, an effective intervention is carried out by analyzing socio-family support networks, assessing risks and providing socio-emotional support, collaborating with support networks in health, housing and education. In the legal area, it provides legal advice and continuous assistance despite challenges and limitations. Therefore, the MG at CEM manages to offer comprehensive care, standing out for its good practices and coordination among its areas, which allows for an efficient and effective response according to the needs of the victims.

Keywords: Sexual violence, comprehensive care, psychological, social, legal care, model of care.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando observamos las cifras estadísticas acerca de las personas violentadas sexualmente en la actualidad, resulta sumamente evidente cómo se han elevado de forma alarmante sin importar el nivel socioeconómico o la ubicación geográfica de la víctima. Este preocupante fenómeno no solo afecta de manera negativa a las víctimas directas, sino que también va a generar consecuencias devastadoras a nivel familiar y en la sociedad en general. Ante esta situación, es necesario que el Estado adopte acciones estratégicas para abordar esta problemática, principalmente en la población más vulnerable. Asimismo, resulta imperativo precisar que, la violencia tiene diferentes causas de origen y se puede presentar en forma individual, sociofamiliar y estructural; por lo que, cada caso necesita de una intervención gratuita, profesional y multidisciplinaria a nivel psicológico, social y legal (Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, 2021).

La violencia sexual (VS) a nivel mundial se identifica como una pandemia debido a su condición como problema de salud pública, el cual podría prevenirse y reducirse si todos los países implementaran una administración pública eficaz y sostenible en el tiempo. No obstante, las estadísticas muestran una tendencia distinta como lo manifiesta la Organización de las Naciones Unidas (2023), los casos de VS continúan aumentando año tras año, especialmente entre mujeres en países de bajos y medianos ingresos per cápita donde los datos existentes revelan tasas de violencia que oscilan entre el 33% y el 51% en Oceanía, Asia meridional y África subsahariana. En contraste, en Europa, Asia Central y el sureste asiático, los porcentajes de violencia varían entre el 16% y el 21%. Del mismo modo, se reportó que, una de cada tres mujeres ha sido violentada física y sexualmente, ya sea por parte de sus parejas o por individuos ajenos a su círculo cercano (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Del mismo modo, Thomson Reuters Foundation luego de realizar un tanteo en el 2018 entre 550 expertos en temas relacionados con mujeres determinó que, el país más peligroso a nivel mundial para las personas de sexo femenino por la atención sanitaria, economía, costumbres, tráfico de personas, abuso sexual y no sexual, trabajo forzado, esclavitud sexual y servidumbre doméstica es la India, seguido por Afganistán y Siria al igual que Estados Unidos que, ocuparon el tercer

lugar. Estos resultados fueron parecidos al estudio realizado en el 2011, donde también figuran la República Democrática del Congo, India, Pakistán y Somalia, cuyos casos de VS están relacionados a las prácticas culturales, tradicionales y dañinas (Clarín, 2018).

Por otro lado, en América Latina y en algunos casos se ha vuelto sistemática y mortal. Tal es así que, durante el 2021 se registraron 4 000 feminicidios y continuó así en el 2022, siendo Honduras, República Dominicana, El Salvador, Bolivia y Brasil los países con mayor incidencia y peligrosidad para las mujeres que, según datos estadísticos del 41% de los feminicidios, las víctimas no presentaron signos de haber sido violentadas sexualmente, mientras que, el 5% si presentaron evidencias de haber sido víctimas de VS (Observatorio de CEPAL, 2023).

De manera similar a nivel nacional, en Perú la violencia y los feminicidios son un problema social alarmante para el Estado y lamentablemente el incremento de casos de violencia e informes internacionales señalan que, el Perú a marzo de 2023 respecto a la prevención y respuesta frente a los hechos de VS y explotación de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) ocupa el puesto 46 a nivel mundial. Es decir, está considerado como uno de los países peor clasificados del mundo, precisamente por no contar con un Plan Nacional que, aborde específicamente la explotación y abuso sexual de las NNA, pues el que tenía caducó; por tanto, no existen lineamientos estratégicos que garanticen una pronta respuesta frente a esta problemática. Asimismo, el Perú tuvo el puntaje más bajo de la región, sobre los servicios de apoyo y recuperación que brinda a las víctimas de VS (Out of the Shadows. Índice, 2023).

Lamentablemente, en algunos casos, especialmente en varias instituciones públicas, carecen de los recursos necesarios y las capacidades adecuadas para mejorar los procesos y servicios; así como, las propuestas que se presentan como instrumentos de gestión resultan poco efectivas. Este problema se atribuye a la carencia o ausencia de coordinación entre los sistemas de administración pública, que tienden a centrarse únicamente en el cumplimiento de sus funciones sin considerar la satisfacción de la ciudadanía (Universidad Continental, 2022).

En Perú, para abordar y contrarrestar la violencia hacia las mujeres y su entorno familiar, desde 1998 hasta junio de 2023 el MIMP ha creado 431 centros de atención de violencia especializado a nivel nacional, actualmente conocidos

como los CEM que, durante todo 2022 a nivel nacional atendieron en total 154 202 casos de violencia en sus cuatro modalidades, de los cuales 27 362 estuvieron relacionados específicamente con denuncias por VS del cual, según la etapa de vida 8 100 de víctimas fueron NNA, 3 453 personas adultas y 77 Personas Adultas Mayores (Cartilla Estadística del Programa Nacional Aurora, 2022).

Por otro lado, los datos estadísticos las cifras comprendidas desde enero al 30 de setiembre de 2023 muestran que, los CEM atendieron 125 959 hechos de violencia en las distintas modalidades, del cuál 22 959 fueron casos atendidos específicamente por temas de VS, donde 16 296 casos las víctimas fueron NNA, 6 529 personas adultas y 134 fueron Personas Adultas Mayores. Asimismo, en Lima Metropolitana los 40 CEM implementados por el MIMP durante el 2022 atendieron 34 639 víctimas de violencia en todas sus modalidades, de las cuales 7 594 fueron víctimas de VS. En tanto, desde enero hasta setiembre de 2023 han atendido 35 573 víctimas de violencia, de las cuales 7 603 son específicamente a casos de víctimas por VS. De acuerdo a esta información sobre los casos atendidos por los CEM se puede apreciar un incremento de 6,7 puntos porcentuales en relación a las atenciones realizadas en el mismo periodo del año 2022 y 2023 (Portal Estadístico del Programa Nacional Aurora, 2022-2023).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP (2023) indica que, hasta ahora no se ha realizado un esfuerzo constante para mejorar el funcionamiento y los recursos de las entidades públicas a pesar de que, su objetivo es regularizar que el uso de estos recursos esté dándose en forma adecuada para promover servicios efectivos y eficientes. Por lo tanto, es fundamental garantizar una gestión coordinada mediante la implementación de normas, mecanismos, instrumentos y estrategias que permitan generar bienes y servicios de calidad.

En tal sentido, se consideró como problema general: ¿De qué manera se está gestionando la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023? Además, como problemas específicos se consideraron las siguientes interrogantes: (1) ¿Existe un modelo de gestión de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023?; (2) ¿Existe liderazgo y compromiso de la Alta Dirección en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023?; (3) ¿Existe una cultura de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023?

y (4) ¿Existe mejoras para la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023?

Las investigaciones mayormente se realizan con un propósito establecido, y es precisamente este propósito el que debe exponer significativamente las razones por las que es necesario realizar un estudio (Hernández, et al., 2014). Por ello, el presente estudio tuvo como justificación teórica los aportes que brindará la investigación mediante los conceptos de la variable de estudio, los antecedentes y las teorías sustentarán la investigación y profundizará los conocimientos respectivos; ya que, en nuestro país existen altos índices de víctimas de VS al que requieren recibir una atención integral eficiente en todos los servicios que brindan los CEM (Ley N° 30364). Asimismo, la justificación metodológica se realizó mediante el uso de técnicas e instrumentos validados o adaptados de acuerdo a la realidad del estudio que serán utilizados en próximas investigaciones con miras a mejorar la gestión de la atención integral mediante estrategias y acciones a favor de las víctimas violentadas sexualmente. En términos de justificación social, se realizó pensando que, puede coadyuvar a fortalecer y mejorar la atención integral que ofrecen los CEM. Esto se debe a que, según Fernández (2015), si las víctimas de VS reciben una atención integral eficiente, tienen la posibilidad de recuperarse emocionalmente y reconstruir sus vidas, reduciendo al mínimo las consecuencias.

Es sabido que, las personas violentadas para ser atendidas por un servicio en particular primero deberán superar distintas barreras. Por ello, cuando se animen y busquen la atención de acuerdo a la particularidad de cada caso van a requerir es importante que las entidades públicas estén debidamente preparadas para satisfacer las múltiples necesidades que puedan tener con el fin de garantizar una respuesta integral, planificada y coordinada (Hidalgo y Luciano, 2022). Sin embargo, el incremento considerable de casos de violencia indica claramente que las normativas vigentes o políticas nacionales implementadas por el Estado peruano y otros países para prevenir y eliminar la violencia no están logrando sus objetivos.

Respecto al objetivo general se consideró oportuno plantearlo de esta manera: Analizar de qué manera se está gestionando la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023. Mientras tanto, se formuló la siguiente propuesta para abordar estos objetivos específicos: (1) Analizar la gestión de la

atención integral de víctimas de VS en un CEM, Lima 2023; (2) Analizar el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023; (3) Analizar la práctica de la cultura de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023 y (4) Analizar las mejoras para la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación, se consideraron diversas investigaciones anteriores y fundamentos teóricos que van a respaldar y abordar aspectos generales y específicos relacionados con la gestión de la AI a favor de las personas violentadas sexualmente desde los CEM.

En ese sentido, es oportuno mencionar a nivel internacional al artículo de Casas et al. (2023) que tuvo como objetivo delimitar aspectos fundamentales de la capacitación en temas relacionados a la VS infantil, dirigida a profesionales de distintas disciplinas de salud. Adicionalmente, resaltaron la relevancia de proporcionar a los profesionales la formación adecuada como una estrategia para enfrentar los desafíos que América Latina tiene, en cuanto a la protección de la seguridad y el bienestar de las NNA. También indicaron que, aplicar los protocolos les permitirá definir sus funciones y responsabilidades respecto a identificar los indicadores de VS y aplicar las estrategias respectivas para satisfacer los requerimientos de las víctimas, así como de sus familiares. Finalmente, concluyeron que, la atención médica oportuna tendrá un alto impacto en la vida de la NNA que ha tenido una experiencia traumática por un hecho de VS debido que, facilitará su recuperación al lado de su familia. Además, opinaron que es importante llevar a cabo investigaciones sobre el efecto que tiene la implementación de los protocolos de atención en las NNA que son víctimas de VS.

Con el objetivo de examinar la violación de a sus derechos sexuales y reproductivos de la Comunidad Shuar en Ecuador desde una perspectiva legal, Jerves y Flores (2023) llevaron a cabo un estudio que, para alcanzar este propósito, utilizaron una metodología cuantitativa-descriptiva y un diseño documental. Además, realizaron un análisis de normas, leyes, artículos de revistas especializadas y tesis para la elaboración del marco teórico y las conclusiones relacionadas con el tema en cuestión. Como resultado, llegaron a la conclusión que, en la zona de investigación, las garantías constitucionales, el sistema judicial nacional y los acuerdos internacionales simplemente no ofrecen garantías a los integrantes de la comunidad estudiada.

Del mismo modo, Ramírez y Jasso (2023) escribieron un artículo para analizar cualitativamente los aspectos positivos y negativos relacionados a los procesos de atención en el Estado de Puebla, México, Morelos e Hidalgo. El análisis comparativo que realizaron mostró la validez del contenido teórico práctico de los modelos que abordaron, donde todos los aspectos fueron evaluados en función a la atención psicológica, jurídica, social y médica a favor de las mujeres que fueron violentadas. Además, consideraron el impacto en la población cuando uno de los aspectos no es atendido y su influencia respecto a la eficacia de la aplicación entre un modelo y otro. Emplearon una metodología de revisión documental cualitativa para analizar cuatro enfoques de atención a mujeres violentadas en cuatro estados de México. El resultado principal obtenido indicó que los modelos de atención deberían ser integrales y ajustarse a la normativa vigente en contra de la violencia.

Al mismo tiempo, Romero et al. (2023) llevaron a cabo una investigación de enfoque cualitativo con un carácter analítico e inductivo. A través del análisis de la documentación bibliográfica de la ciudad de Loja, su objetivo era evidenciar la carencia de la eficacia y eficiencia en la implementación y ejecución de las disposiciones judiciales en beneficio de mujeres que han sufrido violencia, sin comprometer las facultades legales de los imputados. En última instancia, llegaron a la conclusión de que brindar una protección inmediata a las mujeres afectadas es fundamental para garantizar su seguridad y facilitar su acceso a la justicia. Por ello, indicaron que era importante implementarlas en forma eficiente, efectiva y accesible para las mujeres que las requieren, y que se les debería capacitar para que, de acuerdo a sus necesidades garanticen una respuesta adecuada y eficiente.

De igual manera, Pérez et al. (2021) elaboraron un artículo con el propósito de examinar la problemática relacionados con la libertad sexual que, desde una perspectiva socio-jurídica tiene gran relevancia por las consecuencias adversas para la sociedad en general, especialmente para las NNA, quienes, debido a su vulnerabilidad, merecen ser atendidos de manera prioritaria por el Estado y las entidades que posee. Para lograr este objetivo, aplicaron enfoques cualitativos, cuantitativos y descriptivos, así como métodos bibliográficos, que incluyeron la revisión documentaria, básicamente las denuncias e informes relacionados con el tema de estudio. Igualmente, consideraron los años 2018-2021 para recopilar y

examinar los informes estadísticos de la provincia de Tungurahua, Ecuador. Sus conclusiones indicaron que, la VS se lleva a cabo mediante acciones de intimidación o amenazas, ocasionando daños físicos y psicológicos tanto a la víctima como a sus familiares, ya que atenta contra su integridad y dignidad. Además, destacaron a la explotación sexual, VS, pornografía, prostitución obligada, acoso, trata de personas, exposición pública con fines sexuales, violación como los delitos más frecuentes del lugar de estudio.

De manera similar, Vargas et al. (2021) redactaron un artículo con el propósito de identificar estrategias relacionadas con la promoción de la salud destinadas a prevenir actos de VS en adolescentes. Esta evaluación la realizaron a través de una revisión literaria integradora de información contenida en Medline/Pubmed, Bdef, Cinah, Scopus y Lilacs. Asimismo, utilizaron descriptores vinculados a la adolescencia, la prevención primaria y la VS. Al realizar la revisión, se identificaron un total de 24 artículos, los cuales fueron evaluados mediante el Assessment, Grading of Recommendations, Development and Evaluation. Los resultados obtenidos revelaron diversas modalidades de intervención las mismas que, las clasificaron en dos categorías, los programas desarrollados por los propios autores y los que estuvieron dirigidos a los padres. Concluyeron que, la implementación de las medidas preventivas contra la VS en adolescentes repercute directamente en la salud humana. No obstante, observaron que la evaluación de cómo los participantes estaban adoptando nuevos hábitos y modificando su comportamiento fue limitada e hicieron hincapié en la relevancia que tiene la prevención en la promoción de la salud, para garantizar un desarrollo saludable en la sociedad.

En esta misma línea, Salame et al. (2020) hicieron un artículo para examinar las medidas establecidas por la ley para resguardar a las víctimas de VS y entender la conexión entre el sistema legal penal de Ecuador y las normativas constitucionales e internacionales. Resaltaron que el enfoque interdisciplinario contribuyó a obtener una comprensión más integral de este fenómeno social y de las repercusiones que tiene en las víctimas. Utilizaron un enfoque descriptivo y teórico que estuvo relacionado con el análisis de textos jurídicos comparado y el análisis histórico jurídico, debidamente respaldados por una revisión bibliográfica. Concluyeron que, resulta esencial proteger la integridad sexual de las víctimas

asegurando su protección en el sistema de justicia oral para evitar la revictimización. Asimismo, resaltaron la relevancia de garantizar que los jueces escuchen a las víctimas de manera imparcial y promuevan la rehabilitación total en situaciones de delitos sexuales. Propusieron la necesidad de modificar el código penal con el fin de establecer métodos especiales que cumplan con los requisitos constitucionales.

A nivel nacional se tomó en cuenta el estudio realizado por Bayona et al. (2023), se llevó a cabo una evaluación para analizar los efectos del programa indemnidad en salvaguarda de los derechos de las NNA en Perú. Este estudio adoptó un enfoque positivista-cuantitativo, donde se buscaron, recolectaron y analizaron documentos para obtener la información necesaria para medir el impacto que tenía el programa y lo hicieron mediante el método analítico-sintético, tomaron la media como punto de equilibrio del conjunto total de datos. La conclusión principal indicó que el programa indemnidad tuvo un impacto significativo en el aumento de la comprensión por parte de los padres sobre el cuidado integral que se debe proporcionar a los menores.

De manera similar, Alvarado y Salsavilca (2022) llevaron a cabo una investigación cualitativa con el objetivo de analizar los servicios ofrecidos por los CEM del Programa Nacional Aurora del MIMP. Su enfoque se basó en la guía de normas técnicas e instrumentos aprobados mediante la Resolución N° 006-2019-PCM-SGP, con el propósito de mejorar la gestión de calidad del CEM en la CIA de Jicamarca. Para realizar el diagnóstico, aplicaron encuestas y entrevistas al personal de atención, así como a las personas que fueron atendidas por el CEM y al personal policial de la CÍA. La investigación les permitió evaluar la calidad de los servicios que ofrece el CEM mediante los seis componentes considerados en la Resolución N° 006-2019-PCM-SGP que abarcan la satisfacción de los usuarios. El diagnóstico resaltó la importancia de implementar la Norma Técnica como una buena práctica para identificar deficiencias respecto a la calidad del servicio y la ausencia de una cultura de calidad.

En el mismo contexto, Cavero (2022) realizó un estudio para conocer la percepción que tiene las víctimas respecto a la calidad de la atención que les brindó la comisaría durante la pandemia de Covid-19. Para ello, desarrolló una investigación básica – descriptiva con diseño no experimental. Para ello, el autor

utilizó el cuestionario y aplicó la encuesta a 50 personas que denunciaron violencia familiar en una comisaría. Como resultados obtuvo que, respecto a percepción de los elementos tangibles, confiabilidad, empatía, de la capacidad y percepción de seguridad se encontraban en un nivel regular. Finalmente, se determinó que el 82% exhibe un nivel intermedio en cuanto a la calidad del servicio. Por lo tanto, se sugiere que la institución implemente un plan de capacitación para mejorar los conocimientos y habilidades interpersonales de los colaboradores.

Igualmente, Córdova y Muñoz (2022) realizaron una investigación con el objetivo de examinar la relación que existe entre las políticas gubernamentales y los temas asociados con la violencia familiar, así como examinar cuál es la eficacia de la intervención llevada a cabo por un CEM durante el año 2021. En este estudio, se empleó un enfoque descriptivo correlacional de tipo básico con un diseño transversal, utilizando una metodología cuantitativa. Los datos estadísticos fueron obtenidos mediante la encuesta y un cuestionario que abordaban las variables de investigación. Al finalizar, se estableció que existe una conexión directa entre la eficacia de la intervención llevada a cabo por un CEM y las políticas públicas vinculadas a la violencia familiar.

Además, Ojeda y Urbizagástegui (2021) realizaron una investigación que combinaba métodos tanto descriptivos como correlacionales, utilizando un diseño experimental transversal. Con el fin de determinar la eficacia de los CEM durante la intervención que realizan frente a las agresiones que sufren las mujeres y su entorno familiar del distrito de Chancay. Para realizar su investigación utilizaron informes estadísticos y entrevistas con personal y profesionales del CEM, obteniendo información estadística importante que indican el incremento significativo de casos de violencia en dicha ciudad; por lo que, llegaron a la conclusión que, la intervención del CEM del distrito de Chancay fue inadecuada por la falta de personal y por método de trabajo que realizaban debido a las limitaciones aplicadas por el Estado.

También Peña (2021) desarrolló una investigación aplicada que, para analizar el proceso de reparación del daño en las personas violentadas sexualmente del distrito de Piura, 2021. Su enfoque fue de tipo cualitativo-básico con diseño fenomenológico. La guía de entrevista fue el instrumento para recolectar su información. Posteriormente, concluyó que, los criterios para otorgar

compensación civil a las víctimas incluyen la causalidad, los factores atributivos, el daño ocasionado y los actos ilícitos. Sin embargo, señaló que la gravedad, el grado de sufrimiento de la persona agredida, la prevalencia del delito y la relación entre las partes son elementos que pueden propiciar errores jurídicos debido que, estos factores no son analizados con mayor detenimiento.

De igual forma, Espinoza (2019) realizó un estudio cualitativo-no experimental para conocer si el PNCVFS ha contribuido en mejorar la atención de la violencia en los Olivos, 2019. Para ello aplicó la entrevista a operadores de justicia, considerando a jueces y fiscalías especializadas y la PNP del área de familia. Luego concluyó que, el PNCVFS mediante los CEM contribuyó en mejorar la atención, para que ésta se dé en forma rápida, oportuna e inmediata en el marco de la Ley 30364. No obstante, a raíz de los elevados índices de violencia, se concluyó que el PNCVFS no ha logrado contener la violencia dirigida hacia las mujeres.

Por otro lado, en relación con la variable de estudio, la gestión de atención integral a las víctimas de VS se presenta como un procedimiento complejo destinado a proporcionar respaldo y servicios a aquellos que han experimentado este tipo de violencia. Este proceso abarca una serie de pasos y enfoques diseñados para asegurar una atención completa, apropiada y respetuosa. En este contexto, es pertinente resaltar la propuesta de la modernización en la administración pública, la cual busca mejorar el funcionamiento de las instituciones gubernamentales y generar beneficios para la sociedad al proporcionar bienes, servicios o regulaciones para satisfacer directa e indirectamente las necesidades y expectativas de las personas.

Tomando en consideración el interés del estudio, se creyó conveniente tener en cuenta el Modelo Integral de Atención-MAI (1025) que, México introdujo en el 2015 donde plasma un conjunto de principios y acciones fundamentales para ofrecer ayuda y atención integral de forma oportuna e inmediata a las personas violentadas. El objetivo de este modelo es garantizar que las personas afectadas tengan la posibilidad de buscar justicia, conocer la verdad y recibir reparación, permitiéndoles reconstruir su vida y ejercer plenamente sus derechos que, para alcanzar este objetivo, es crucial subrayar la importancia de desarrollar e implementar medidas adaptadas a los requerimientos y circunstancias individuales

de cada víctima. De manera similar, en Colombia se implementa el MAI para ofrecer una atención eficaz y ágil adaptada a las necesidades de cada persona agraviada, con el objetivo de obtener mejoras en la calidad de los procedimientos; por tanto, aumentar la cantidad de casos atendidos (Hospital Infantil de Medellín, 2015)

Según el enfoque de integralidad permite tener una visión integral respecto a la realidad humana, considerando la complejidad e interdependencia de los distintos factores en que se manifiesta la violencia. Esto significa que deberá abordarse desde distintos niveles y disciplinas, teniendo en cuenta básicamente los aspectos individuales, familiares, sociales y estructurales. Vale decir que, es necesario entender que la violencia es multicausal; por tanto, es necesario realizar la intervención desde distintos ámbitos para atender los casos desde los aspectos físicos, psicológicos, sociales y legales relacionados a la violencia. Para ello, también es importante considerar los principios de la atención debido que, hace referencia a las reglas o normas que permiten que las acciones de atención se realicen dentro de las limitaciones legales y reales. Es decir, estos principios van a guiar las acciones de las y los profesionales que laboran en los CEM a fin de lograr la máxima satisfacción en las usuarias y usuarios (Protocolo de Atención del CEM, 2021).

En dicha situación, PNMGP (2022) reconoce la necesidad de la ciudadanía de contar con un Estado moderno que asegure la calidad de sus servicios, respondiendo a sus requisitos y expectativas. Para lograr esta meta, se sugiere modificar las perspectivas y métodos mediante la implementación de un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios (MGCS), pues bajo este modelo, se espera que las entidades públicas adopten medidas destinadas a garantizar la atención de los servicios públicos de acuerdo con sus características específicas.

Considerando ello, el MIMP como entidad pública y siendo de cumplimiento obligatorio por la PNMGP para mejorar sus servicios promueve la Gestión de Calidad, ha sido utilizado durante varios años para lograr la excelencia de sus productos y servicios que ofrece. Por ello, la administración pública, se enfoca principalmente en evaluar la opinión de los usuarios acerca de su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio proporcionado por una entidad gubernamental, teniendo en cuenta sus requerimientos individuales (EPG Universidad Continental, 2023). Además, se compromete a cumplir con las

demandas, requerimientos y perspectivas de las personas usuarias con el fin de asegurar la calidad de los servicios proporcionados por las entidades públicas. De igual manera, el Estado se dedica a atender las demandas y expectativas de los ciudadanos, garantizando que la atención de los servicios ofrecidos por las instituciones gubernamentales mantenga altos estándares de calidad. En este contexto, el gobierno establece regulaciones con el objetivo de que las entidades gubernamentales implementen medidas adecuadas y mejoren la oferta de servicios de acuerdo con las demandas y requisitos de la ciudadanía (Resolución de SGP N° 006-2019-PCM/SGP).

Para llevar a cabo este trabajo, se optó por la perspectiva del Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio (MGCS), el cual tiene como objetivo comprender los requerimientos y expectativas de la ciudadanía. Este enfoque implica la identificación de los beneficios que brindan los servicios, con la finalidad de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos que se ofrecen. También se considerarán aspectos generales como la cultura de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Estos elementos buscan impulsar la mejora de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades estatales, contribuyendo así a fortalecer y perfeccionar los servicios ofrecidos por las entidades públicas (Norma Técnica para la Gestión de Calidad-NTGC, 2021).

De igual manera, entre las disposiciones contempladas en la NTGC, se incluyen los estándares de calidad de los servicios en el marco de la MGP. En este contexto, el Estado busca mejorar la calidad de los servicios proporcionados por las entidades gubernamentales. Para lograrlo, se definen indicadores medibles que influyen en la satisfacción de los requerimientos y expectativas de las personas durante la prestación de servicios. Estos indicadores abarcan aspectos como la conducta profesional, la empatía, el respeto, la igualdad de trato, los conocimientos, la habilidad para proporcionar información de manera sencilla, clara, oportuna, transparente y fluida. Además, se considera la capacidad de escuchar a las personas de acuerdo con los procedimientos establecidos en cada entidad pública.

Además, atendiendo a los requisitos de la investigación y tomando en cuenta la NTGC aprobada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) en 2019, con el propósito de mejorar los bienes y servicios en beneficio de las personas del CEM es importante hacer referencia a las subcategorías que están estrechamente

vinculadas con la gestión de la intervención o atención integral a víctimas de VS. Esto implica que se examinarán detalladamente las subcategorías que se detallan a continuación.

Medición y análisis de la calidad del servicio: La entidad tiene la responsabilidad de llevar a cabo evaluaciones periódicas de los indicadores de calidad y utilizar los resultados obtenidos como base para tomar decisiones orientadas a mejorar los servicios y productos ofrecidos. En este contexto, se anticipa que la entidad establezca criterios particulares, especialmente orientados hacia la satisfacción de las personas en lo que respecta a la efectividad, eficiencia de los servicios y otros aspectos relevantes.

Conocer los requerimientos y expectativas de la población: Es fundamental identificar las estrategias y metodologías para investigar los requerimientos y expectativas de los ciudadanos. Con este fin, resulta fundamental que el manejo y la estructuración de la información sean coherentes, transparentes y gocen de una adecuada protección, ya que otras entidades gubernamentales podrían requerir acceso a dicha información (SGP, 2019).

Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección: Implica comprender y satisfacer los requerimientos y expectativas de las personas. Además, la Alta Dirección (AD) debe establecer las condiciones propicias para llevar a cabo su implementación. Por lo tanto, es necesario promover y participar en colaboraciones conjuntas con el objetivo de mejorar los bienes y servicios proporcionados tanto directamente por la entidad prestadora del servicio como por aquellas involucradas en la atención. Los resultados de la evaluación realizada durante la implementación de la norma contribuyen a fomentar y fortalecer una cultura de calidad en la atención o servicio que se ofrece (SGP, 2019).

Cultura de calidad: La organización busca incentivar a sus empleados para que incorporen en su día a día una mentalidad orientada a la prestación de bienes y servicios con calidad. Para lograr este objetivo, la entidad debe identificar los comportamientos que contribuyen a la calidad y llevar a cabo acciones que promuevan el cambio. Es esencial promover la colaboración entre los integrantes del equipo e impulsar el intercambio de conocimientos dentro de la institución gubernamental son aspectos indispensables (SGP, 2019).

Fortalecimiento del servicio: El Estado garantiza la entrega correcta y puntual

de bienes y servicios esenciales para mejorar la atención ciudadana proporcionada. Por esta razón, la entidad debe evaluar el valor del servicio para tomar decisiones sobre el diseño, mejoras o la reestructuración de la infraestructura, recursos, proveedores, personal, tecnología, y otros aspectos. También es importante analizar cómo se relaciona la estructura organizativa con las normas y regulaciones establecidas en el MOP, MPP y ROF (SGP, 2019).

Identificar el valor del servicio: Es necesario que las instituciones o entidades públicas comprendan los requerimientos y expectativas de los ciudadanos con el fin de adaptar y organizar los servicios que ofrecen de acuerdo a sus competencias. Por ello, es esencial que estas instituciones analicen e identifiquen las oportunidades presentes en su entorno con el objetivo de asegurar un mayor provecho de los bienes y servicios que ofrecen, considerando las condiciones y expectativas de las personas usuarias. Es fundamental que estas instituciones examinen y reconozcan las oportunidades existentes en su entorno para garantizar un mayor beneficio de los bienes y servicios que brindan, teniendo en cuenta los requisitos y expectativas de la ciudadanía.

Por otro lado, se encuentra la Ley N° 30364 (2015), que fue implementada con el propósito de prevenir, eliminar y sancionar todas las formas de violencia en contra de las mujeres y miembros del entorno familiar, especialmente aquellos en situación de riesgo o vulnerabilidad debido a su edad o estado físico. Esta legislación adopta medidas, políticas y mecanismos generales para prevenir, abordar y proteger a las personas agraviadas, así como para reparar los daños ocasionados. Además, se encarga de perseguir, castigar y reeducar a los agresores, con el objetivo de asegurar una vida sin violencia, tanto para las mujeres como para la familia, garantizando plenamente el ejercicio de sus derechos.

Respecto a la violencia se dice que, son acciones que pueden conducir a la muerte u originar un daño físico, sexual, psicológico o patrimonial en contra de la mujer, sea en el interior de la familia o en espacios públicos (MIMP, 2019). Asimismo, es importante destacar que la violencia tiene repercusiones indirectas en el bienestar social, económico y emocional de un país. Por lo tanto, a fin de abordar de manera eficiente este problema y considerar las necesidades de aquellos que lo experimentan, se requiere aplicar un enfoque completo que fomente la recuperación de la seguridad en lugares públicos y proporcione a las víctimas la

posibilidad de desarrollarse de forma independiente (Protocolo de Atención del Comité de Estudios de Mujeres, 2021).

Por ello, a efectos del estudio de investigación se hizo pertinente hablar sobre la VS que, es cualquier intento de consumir el acto sexual; así como, todo comentario, insinuación sexual no permitido, comercialización o utilización de la sexualidad de las personas a través de la coacción indistintamente del vínculo que pueda tener la persona agresora con la víctima, sea dentro del hogar o en su centro de labores (OMS, 2002). Asimismo, la VS es de naturaleza sexual y es realizada contra otra persona sin su autorización y a la fuerza. Dentro de estos actos violentos están considerados la penetración o cualquier otro tipo de contacto físico no consentido. También está considerado como un caso de VS la exposición a la pornografía, la limitación de ejercer libremente su derecho a decidir sobre vida sexual o reproductiva mediante acciones coercitivas e intimidantes (Ley 30364, Art.8, 2015).

En ese aspecto, las víctimas de VS requieren de una atención adecuada y oportuna, para ello es recomendable aplicar la intervención desde un enfoque integrado que, hace referencia al tratamiento que se le brinda a víctima en forma inmediata mediante diversas acciones articuladas según los mandatos legislativos, ello con el fin de asegurar su protección, recuperación y restablecimiento de sus derechos. Esto incluye a las acciones internas que tiene cada institución para abordar los problemas de las víctimas de acuerdo a sus capacidades y las coordinaciones de la intervención intersectorial (MINSA y Protección Social Colombia, 2023).

Por otro lado, es relevante considerar la complejidad y diversidad de la violencia, para aplicar durante el abordaje un enfoque interdisciplinario que cuente con la participación de profesionales especializados en las disciplinas de psicología, trabajo social y derecho para asegurar una atención integral según los requerimientos o necesidades de las personas agraviadas. Este abordaje se debe realizar de acuerdo a los enfoques y principios establecidos considerados por la normativa vigente. En ese aspecto, La Torre (2023) señala que se debe adoptar una perspectiva sistémica, reconociendo los efectos específicos y compartidos por los miembros de las familias que, contribuye a una mejor comprensión de los efectos del abuso sexual y se puedan proporcionar bases sólidas para desarrollar

intervenciones adecuadas que aborden las necesidades conjuntas y diferenciadas de los distintos afectados. Para ello, se deberá elaborar planes de atención integral que son diseñados e implementados de acuerdo a las necesidades individuales que presenta cada persona agraviada. Para su elaboración se tendrá en cuenta los derechos, enfoques, principios y consideraciones básicas con el fin de brindar una atención diferenciada en cada caso atendidos, precisamente porque los planes contienen distintas acciones coordinadas entre el equipo interdisciplinario que, deberá diseñarlo y aplicarlo según las características propias de cada caso de violencia identificado (Protocolo de Atención del CEM, 2021).

Del mismo modo, para comprender cómo se origina y se desarrolla la violencia de acuerdo a la cultura, el contexto social de las personas y las relaciones que se dan entre las víctimas y los agresores, se consideró pertinente tener en cuenta el modelo ecológico de la violencia que, es una teoría que busca entender la forma en que interaccionan las personas y cómo influye el entorno en el comportamiento violento que adoptan las personas agresoras. Es decir, los actos de violencia es la consecuencia de la combinación de indicadores sociales, individuales, comunitarios y relacionales haciendo que, se incremente la probabilidad que una persona cometa actos de violencia (Bronfenbrenner, 1979).

Además, el mismo autor señala que, la violencia es consecuencia de la forma como interactúa el individuo y su entorno que, para su mayor entendimiento lo presenta en cuatro categorías: Mesosistema: Se refiere a las relaciones interpersonales y roles que cumple la persona en los diferentes microsistemas; Exosistema: Está relacionado a los contextos sociales donde la persona no está directamente involucrada; así como, a la influencia entre uno o más entornos institucionales, grupos, redes sociales, etc. y el Microsistema: Se refiere a las relaciones directas e indirectas del individuo con su entorno. Contiene la percepción de la historia, la personalidad y la forma de cómo lo afronta una persona en forma grupal o familiar y Macrosistema: que está relacionada con la influencia de los valores culturales, creencias y normas sociales sobre el comportamiento humano.

Respecto a la atención las víctimas de VS, ningún profesional o área de atención podrá actuar en forma independiente debido que, se requiere de un análisis amplio y especializado como la atención integral que, es un conjunto de actividades que ejecuta la red de apoyo y asistencia a favor de las personas

violentadas de acuerdo a la situación o necesidades que presenta luego de haber sido agredida o agredido. En Ecuador, los Centros de Atención Integral brindan atención a las personas agraviadas en forma interdisciplinaria y especializada, abarcando las áreas social, legal y psicológica. Esto se debe a que estas dimensiones están interrelacionadas y colaboran conjuntamente para contribuir a la recuperación de los derechos fundamentales de las personas agraviadas para que vivan en un ambiente sin violencia (MINJUS, Derechos Humanos y Cultos, 2015).

En Perú, los CEM han sido establecidos como servicios públicos gratuitos con la finalidad principal de proporcionar atención completa y especializada en el área social, psicológica y legal a favor de las personas que han sufrido violencia (Conce, 2016). La atención psicológica se refiere a ofrecer respaldo a aquellas personas que han sufrido agresión, asistiéndole en el control de sus emociones y su salud física, con el objetivo de que puedan recuperar su autoestima y confiar en sí mismas. La atención social atiende a las personas agraviadas y contribuye al fortalecimiento de las relaciones socio-familiares. Además, el trabajador o trabajadora social se encarga de desarrollar y fortalecer las habilidades sociales; así como, coordinar y facilitar el acceso a los servicios complementarios y/o gestionar la inserción de la víctima a redes sociofamiliares. La atención legal tiene como función principal proteger a las personas agraviadas o violentadas, proporcionando información sobre sus derechos, asesoramiento, apoyo y representación durante el proceso judicial para que la víctima obtenga justicia (Protocolo de Atención del CEM, 2021).

En Perú, existen diversas entidades que integran la red de AI para víctimas de violencia, entre ellas están los CEM, los establecimientos de salud, la PNP, Defensa Pública, Fiscalía y el Poder Judicial. En ese contexto, es fundamental conocer sus funciones, las cuales incluyen brindar apoyo legal, asistencia psicológica, acciones de apoyo social, coordinar intervenciones interdisciplinarias, hacer seguimiento posterior a los casos y trabajar en conjunto con la PNP y la Defensa Pública. A través del área social, también se encargan de establecer contacto y fortalecer las redes de apoyo, coordinar el acogimiento familiar y la entrada a hogares refugio. En última instancia, corresponde a los CEM la responsabilidad de informar o proporcionar detalles a las fiscalías y juzgados

acerca de la intervención realizada y los resultados que se obtuvieron de ella (UNFPA Perú, 2020).

Del mismo modo, para asegurar una atención integral y rápida de alto nivel es importante trabajar en conjunto. Esto significa garantizar que las personas violentadas accedan oportunamente a los servicios del área legal, social y salud, ya que estos servicios son esenciales para proteger y asegurar su bienestar (MIMP y Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2019). Dicho de otra manera, la gestión de la atención integral en casos de VS debe tener una respuesta inmediata en el aspecto multidisciplinario desde la prevención, detección hasta la atención y proceso de recuperación que implica en este tipo de casos. Por ello, es importante contar con políticas públicas y profesionales debidamente preparados y capacitados para brindar atención en forma adecuada y oportuna según el requerimiento de las personas víctimas de VS.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La autora realizó este estudio con el fin de aportar conocimientos teóricos en un área específica, sin buscar una aplicación práctica inmediata. Por lo tanto, se clasifica como una investigación de tipo básico, ya que se fundamenta en un marco teórico que tiene como objetivo principal formular de nuevas teorías o modificar las preexistentes con la intención de ampliar los conocimientos científicos o filosóficos, sin llevar a cabo contrastes con aspectos prácticos (Ortega, 2017). De igual manera, busca recabar información sobre la realidad o de los fenómenos naturales para fomentar el desarrollo de la sociedad y abordar los retos que afrontan las personas de forma más eficiente (Hernández et al., 2014).

Este estudio es de enfoque cualitativo porque respondió las preguntas en un contexto real en relación a la gestión de la atención integral en las víctimas de VS de un CEM. Para ello, se exploró, analizó e interpretó las experiencias desde el expertise profesional de las personas participantes; toda vez que, este enfoque estudiará los fenómenos dentro de un contexto cotidiano, para ser analizado subjetivamente según la realidad y contexto (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, considerando las características del estudio se hizo uso del diseño de análisis fenomenológico utilizando la hermenéutica precisamente porque no pueden estar separadas, principalmente en las investigaciones de ciencias humanas y sociales. Pues la hermenéutica trata de estructurar e interpretar coherentemente partiendo del todo, mientras que, la fenomenología respeta el relato que realiza la persona desde su propia vivencia y se centra básicamente en las vivencias poco comunicables (Gurdián, 2007).

La fenomenología busca estudiar las experiencias y fenómenos excepcionales de la vida diaria, sobre todo las que están relacionadas a las emociones, experiencias, percepciones, mientras que, la hermenéutica interpreta las experiencias de las personas participantes. Hernández y Mendoza (2018) señalan que, los diseños fenomenológicos buscan capturar las perspectivas subjetivas de los participantes y analizar los patrones y tendencias que emergen de sus experiencias compartidas.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías apriorísticas son establecidas antes de la recopilación de información, lo que implica la construcción de referencias a través de la exploración realizada por el investigador antes de obtener los datos. No obstante, algunas categorías pueden ser previamente definidas por el investigador antes de iniciar la investigación, mientras que otras pueden surgir durante el proceso de análisis de los datos (Hernández y Mendoza, 2018).

En este contexto, para lograr una interpretación más completa del análisis de la información recopilada mediante la guía de entrevista, se ha considerado la gestión de la atención integral a víctimas de VS como la categoría principal. Para ello, se ha tomado en cuenta la NTGC (2021) que, en relación con el Modelo de Gestión (MG), destaca su objetivo de comprender los requerimientos y expectativas de la ciudadanía. Este enfoque comprende identificar los beneficios o ventajas que ofrecen estos servicios para analizar la calidad de los servicios públicos, considerando elementos como la cultura de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Estos componentes tienen como finalidad impulsar el progreso de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades estatales, contribuyendo así a fortalecer y mejorar los servicios que ofrecen las entidades gubernamentales.

Del mismo modo, se consideró oportuno tener en cuenta el enfoque de Integralidad contenido en el (Protocolo de Atención del CEM, 2021) que, según este enfoque permite tener una visión integral respecto a la realidad humana, considerando la complejidad e interdependencia de los distintos factores en que se manifiesta la violencia. Esto significa que deberá abordarse desde distintos niveles y disciplinas, teniendo en cuenta básicamente los aspectos individuales, familiares, sociales y estructurales. Vale decir que, es necesario entender que la violencia es multicausal; por tanto, es necesario realizar la intervención desde distintos ámbitos para atender los casos desde los aspectos físicos, psicológicos, sociales y legales relacionados a la violencia.

Por otro lado, la PNMGP (2022) reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un MGCS, donde las entidades

públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean. También, se precisa que, la categorización de la variable se ubica en la sección anexos.

3.3 Escenario de estudio

Esta investigación fue desarrollada en un contexto público-social que involucró la participación de individuos, eventos y la sociedad en su conjunto, interactuando de manera colaborativa. Se implementaron estrategias que facilitaron la accesibilidad para establecer contacto con las personas informantes, de las cuales se obtendría la información relevante para alcanzar el objetivo de nuestra investigación. La utilización de entrevistas contribuyó al avance del proyecto de investigación actual (Hernández, et al. 2014).

En ese sentido, el escenario de estudio fue un CEM ubicado en un distrito de Lima Metropolitana, precisamente porque es un servicio especializado y público que ofrece atención interdisciplinaria sin costo, con la función principal de proporcionar atención integral en salvaguarda de la protección, recuperación y el acceso a la justicia de aquellas personas afectadas por un acto de violencia. Además, estos centros ejecutan acciones preventivo-promocionales relacionados a la violencia y respeto a los derechos humanos (Protocolo de atención del CEM, 2021). Por ello, el MIMP desde 1998 hasta junio de 2023 el MIMP ha creado 431 CEM, que a la fecha están distribuidos en todo el ámbito nacional (Cartilla Estadística del Programa Nacional Aurora, 2022).

3.4 Participantes

Las y los participantes se convierten en agentes activos al cumplir una acción específica en el contexto de estudio utilizando sus experiencias personales, laborales y profesionales, con el propósito de obtener los resultados deseados en el marco del objetivo general y específicos (Abanto, 2014). Para poder participar las y los participantes tendrán que estar previamente definidos de acuerdo a la unidad de análisis (Hernández et al., 2014). Atendiendo ello, se consideró las y los como participantes de la entrevista que se presentan como sigue:

Tabla 1*Lista de participantes de la entrevista*

Participantes	Genero	Profesión	Cargo
P1	M	Abogado	Fiscal Adjunto – Especialista en violencia familiar
P2	M	Abogado	Coordinador encargado del CEM
P3	F	Trabajadora Social	Encargada del Módulo MAMIS del HNMA
P4	F	Psicólogo	Profesional de atención del CEM
P5	M	Abogado	Profesional de atención del CEM
P6	F	Trabajadora Social	Profesional de atención del CEM
P7	M	Myr. PNP	Comisaría de la Comisaría
P8	F	SO. PNP	Personal PNP de la Sección Familia
P9	F	Psicóloga	Especialista de RR. HH
P10	M	Comunicadora Social	Admisionista del CEM

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

En los estudios cualitativos la técnica se emplea generalmente es la entrevista, la cual se basa en recabar información que las personas, la comunidad y la situación en sí misma pueden ofrecer al investigador. (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, las entrevistas se hicieron mediante preguntas abiertas para que, el entrevistado de acuerdo a su perfil profesional pueda detallar en forma extensa y profunda respecto a lo piensa y cree sobre la forma de cómo se está gestionando la atención integral en víctimas de VS, según las categorías seleccionadas.

3.5.2. Instrumentos

De acuerdo a la técnica elegida y el tipo de estudio a desarrollar el instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista con ocho preguntas abiertas, las mismas que fueron elaboradas de acuerdo a la variable elegida. Las preguntas que tienen respuestas abiertas son aquellas en las que la persona encuestada puede dar una respuesta en sus propias palabras sin restricciones. Estas preguntas suelen brindar una gran cantidad de información que es muy útil, especialmente al comienzo de un estudio. (Dillman et al., 2014).

Asimismo, las preguntas fueron formuladas de acuerdo a los objetivos de estudio, de fácil entendimiento para las personas entrevistadas y colocadas en un orden estratégico para no cansar a la persona participante (Hernández et al., 2019).

3.6. Procedimiento

El proceso comenzó con la selección de las 10 personas participantes, quienes son expertas en temas de violencia en diferentes ámbitos y forman parte de la atención integral a las víctimas de VS. Posteriormente, vía telefónica se les manifestó la relevancia que tiene su participación para el desarrollo del estudio. Una vez obtenida la autorización correspondiente se les envió vía WhatsApp la Guía de entrevista, juntamente con el consentimiento informado. La mayoría de participantes accedieron responder la encuesta y enviarla por el mismo medio, debido que, por los horarios de trabajo de la autora y participantes no era posible realizarla de forma presencial.

Es importante mencionar que las entrevistas contestadas fueron recepcionadas entre tres y cinco días después de haberles enviado. Asimismo, la mayoría optó por mantener sus nombres en forma anónima, colocando únicamente las iniciales de sus nombres. Posterior a ello, se traspasaron las respuestas al formato elaborado para aplicar la triangulación metodológica. Con la información recopilada, se realizó el análisis pertinente. Varios autores sugieren que la transcripción y el análisis se realicen de primera mano, dependiendo de los recursos disponibles para el investigador (Hernández y Montalvo, 2019).

3.7. Rigor científico

Hace referencia a la garantía de asegurar la calidad y confiabilidad de los resultados obtenidos como parte del proceso de investigación. Esto implica cumplir en forma precisa todos los pasos considerados por la metodología científica. Para lograrlo, se emplearon las técnicas y herramientas apropiadas con el fin de obtener datos válidos y objetivos. Además, se menciona que el rigor científico se sustenta en tres componentes esenciales: credibilidad, auditabilidad y transferibilidad, los cuales son conceptos asociados a la calidad de la investigación y resultan fundamentales para los estudios cualitativos (Lincoln y Cuba, 1985):

Credibilidad: Hace referencia a la confianza y validez de los descubrimientos o hallazgos encontrados durante la investigación. En el ámbito de la investigación cualitativa, se procura establecer la credibilidad mediante la triangulación, que implica el uso de múltiples fuentes o métodos para recopilar datos, y la persistencia, que consiste en revisar repetidamente los datos para confirmar patrones.

Auditabilidad: está relacionada con la transparencia y la posibilidad de rastrear y verificar los pasos del proceso de investigación. Un estudio es considerado auditable cuando otros investigadores pueden seguir y entender las decisiones tomadas durante la investigación.

Transferibilidad: se trata de la aplicabilidad o extensión de los descubrimientos a contextos similares o diversos. En vez de buscar la generalización en un enfoque cuantitativo, se persigue la transferibilidad, lo que implica la habilidad para aplicar los resultados en situaciones semejantes.

3.8 Métodos de análisis de datos

La etapa del análisis de la información comenzó mediante la realización de entrevistas a profesionales especializados en asuntos relacionados con la violencia e involucrados en la AI a las víctimas de VS. En un principio, se revisaron las respuestas obtenidas durante las entrevistas, se organizaron según los objetivos específicos y las subcategorías, y posteriormente se transcribieron al formato preestablecido. En esta etapa, se analizaron las respuestas teniendo en cuenta las similitudes y diferencias encontradas.

A continuación, se realizó la triangulación de la información a través del examen de los objetivos, los alcances normativos, la revisión de la legislación, las teorías relacionadas con la variable de estudio, así como la perspectiva del investigador y las opiniones de los entrevistados hasta arribar a las conclusiones respectivas.

Por último, se presentaron los resultados y se realizó la correspondiente discusión. Vale decir, la información que se obtuvo fue analizada de acuerdo a los hallazgos y estuvo enfocada en obtener el fondo de los instrumentos de aplicación según la guía de entrevistas, en este caso aplicada a profesionales con el expertise requerido para brindar la atención respectiva a las víctimas de VS (Salgado, 2007).

3.9. Aspectos éticos

Con el fin de mantener íntegra la capacidad reflexiva de la investigadora fue importante considerar los criterios éticos relacionados a la confiabilidad y consistencia del estudio realizado (Reyes, 2019). Por ello, la encuesta se realizó previa información respecto a la importancia y relevancia de su participación y respuestas para el estudio que se desarrolló. Luego, el o la participante firmó el

consentimiento informado en razón de asumir su responsabilidad de todo el contenido de su autoría.

Igualmente, la investigación se hizo considerando las normativas internacionales; así como, el código ético de la UCV, siguiendo las pautas establecidas en el RCU N° 0470-2022-UCV, para la citación y consideración de referencias en relación con la información bibliográfica empleada. Además, se empleó la Guía utilizada para elaborar trabajos de investigación y obtener el grado y el título profesional respectivo.

Por otro lado, se garantizó la autoría de otros autores y detectó similitudes mediante el Turnitin y para conservar íntegramente los datos de las personas participantes se tuvo en cuenta todas las precauciones respectivas. En la fase conclusiva, se consideró la integridad científica con el objetivo de preservar la exactitud de los datos recopilados a lo largo del proyecto de investigación. Esto aseguró la precisión de los descubrimientos y su adecuada presentación en los resultados del estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de recopilar información de las personas participantes y el análisis respectivo en función a los objetivos se obtuvieron los resultados que a continuación se detallan y el cuadro de los mismos se adjuntan en la sección de anexos.

Respecto al objetivo general: Se formularon tres preguntas respecto a la atención integral (AI) en el área psicológica, social y legal, ante lo cual se encontraron los siguientes hallazgos: la mayoría de las personas entrevistadas indicaron que, el MG en la atención integral de víctimas de VS en un CEM de Lima en el 2023 es considerado eficiente y efectivo debido que, los profesionales del área de psicología ofrecen un servicio adecuado y rápido, abordando de manera satisfactoria las diversas situaciones emocionales de las víctimas. En el área social, los profesionales intervienen eficientemente al analizar las redes de soporte socio-familiar, evaluar el riesgo, sugerir medidas de protección y brindar soporte socioemocional. Además, colaboran con las redes de apoyo para cubrir necesidades en salud, vivienda y educación. La AI en el área legal se gestiona eficientemente, proporcionando asesoramiento jurídico, representación legal, asistencia en denuncias y seguimiento de casos, incluyendo defensa técnica y asesoría continua que, a pesar de limitaciones de recursos, se realizan acciones pertinentes y se proporciona información relevante para la atención integral.

Sobre la interpretación y/o análisis de las respuestas muestran que, la percepción general hacia el MG en la atención integral de víctimas de VS en un CEM de Lima en el 2023 es positiva. La mayoría de las personas entrevistadas destacaron la eficiencia y efectividad del modelo, principalmente debido a la prontitud y adecuación del servicio proporcionado por los profesionales del área de psicología. En el ámbito social, se resaltó la eficiencia de la intervención, que incluye el análisis de redes socio-familiares, la evaluación de riesgos y la provisión de medidas de protección y soporte socioemocional. Además, la colaboración con redes de apoyo para abordar diversas necesidades como salud, vivienda y educación fue reconocida. En el área legal, la gestión eficiente y completa, incluyendo asesoramiento, representación legal y defensa técnica, fue destacada a pesar de las limitaciones de recursos. La realización de acciones pertinentes y la

provisión de información relevante también fueron factores positivamente percibidos. En resumen, los resultados reflejaron una aprobación generalizada hacia el modelo, respaldada por la eficiencia en las áreas clave de atención, a pesar de los desafíos de recursos.

En ese sentido, los resultados fueron comparados con los estudios de Casas et al. (2023), Ramírez y Jasso (2023) y Salame et al. (2020) quienes destacaron la importancia de una respuesta integral en la atención de víctimas de VS, considerando distintas áreas como psicología, trabajo social y derecho. Además, resaltaron la importancia de analizar el impacto que genera los procedimientos formales de gestión y cuidado, así como la implementación de medidas especiales que cumplan con los requisitos legales establecidos en la Ley N° 30364 (2015) que busca prevenir, atender y proteger a las víctimas de VS, así como sancionar y reeducar a los agresores, con el propósito de ofrecer a las mujeres maltratadas y sus familias accedan a tener una vida libre de violencia. En relación al Protocolo de Atención del CEM (2021), se resalta la necesidad de abordar en forma integral los requerimientos de las víctimas de VS mediante intervenciones que involucren diferentes niveles y disciplinas. Respecto a la PNMGP (2022), se reconoce la importancia de transformar enfoques y prácticas para cumplir con los requerimientos y expectativas de la población en la prestación de servicios públicos, adoptando un enfoque basado en la gestión de calidad de servicios. Asimismo, la NTGC (2021) tiene como objetivo impulsar la mejora y progreso de los servicios proporcionados por las entidades gubernamentales.

Respecto al OE1, Analizar el MG en la atención integral de víctimas de VS en un CEM, Lima 2023 se formuló una pregunta respecto el cumplimiento de las expectativas de las víctimas de VS durante la atención integral. Las respuestas en su mayoría indicaron que, el CEM si cumple con las expectativas en la atención integral a las víctimas VS. Asimismo, coinciden en que, se les brinda una atención psicológica especializada, soporte social y representación legal. Asimismo, indicaron que, las víctimas saben que pueden buscar apoyo en el MIMP y confían en que pueden ser escuchadas, atendidas y protegidas, a pesar de las falencias en las sentencias. Si bien al inicio del proceso las víctimas se enfrentan a limitaciones y demoras en la investigación por parte de los operadores de justicia, las víctimas

de VS se sienten apoyadas y encuentran un soporte emocional en las y los profesionales del CEM que les ayuda a recuperar la confianza en sí mismas.

En lo que respecta a la interpretación analítica de las respuestas, los resultados señalaron que los CEM satisfacen en gran medida las expectativas de las VS respecto a la atención integral. La convergencia de las respuestas resaltó la provisión de servicios esenciales, como atención psicológica especializada, soporte social y representación legal, generando un respaldo integral que brinda confianza a las víctimas para buscar apoyo en el MIMP a pesar de las deficiencias en las sentencias judiciales. Que, a pesar que se reconocen las limitaciones y demoras en la investigación por parte de los operadores de justicia al inicio del proceso, la percepción general es que las víctimas de VS encuentran un respaldo emocional significativo por parte de las y los profesionales del CEM fundamental para que, las víctimas puedan restaurar la confianza en sí mismas a lo largo de su proceso de recuperación. En resumen, la interpretación indica que, el CEM desempeña un papel satisfactorio y fundamental al brindar una AI y apoyo emocional a las víctimas de VS, a pesar de los desafíos presentes en el sistema judicial.

En el análisis comparativo de las respuestas y los documentos proporcionados, se destacó que, a pesar de las falencias en el sistema judicial, las respuestas indican que el CEM cumple en su mayoría con las expectativas en la AI a las víctimas de VS. Asimismo, se observó una convergencia en la percepción de que se brinda atención psicológica especializada, soporte social y representación legal en el CEM. Estos hallazgos también estuvieron alineados con la Ley N° 30364 (2015), que establece medidas integrales para prevenir y proteger a las víctimas. Además, el Protocolo de Atención del CEM (2021) que resalta la necesidad de abordar la violencia desde múltiples disciplinas para proporcionar una atención integral. Por otro lado, estuvieron alineadas a las investigaciones realizadas por Casas et al. (2023) que subrayaron la importancia de una respuesta de atención en salud adecuada, mientras que, Ramírez y Jasso (2023) abogaron por MAI según la normativa vigente. Salame et al. (2020) destacó la relevancia de salvaguardar la integridad sexual de las víctimas y fomentar la restauración integral dentro del sistema de justicia oral. En conjunto, los resultados y documentos indicaron que, el CEM desempeña un rol fundamental en la AI a las víctimas VS, pero también

señalaron la necesidad de abordar deficiencias sistémicas y legales para mejorar la respuesta ante estos casos.

Sobre el **OE2**, Analizar el liderazgo y compromiso de la AD en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023. Se formuló una pregunta respecto al conocimiento de la AD sobre los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS. Las respuestas indicaron que, aunque la AD reconoce el requerimiento y expectativas de las víctimas de VS, aún existe un margen de mejora en términos de compromiso y liderazgo para erradicar esta problemática. Adicionalmente, se destacó la ausencia de un adecuado seguimiento y comprensión de los casos de violencia, junto con la urgencia de implementar acciones más eficaces y un compromiso más profundo por parte de todas las autoridades del MIMP para asegurar una atención adecuada y reducir la incidencia de la violencia. También se resaltó la relevancia de realizar una evaluación y comparación de la efectividad del Programa para conseguir mejoras en el cuidado y resguardo de las víctimas.

La interpretación y/o análisis de las respuestas indicaron que, aunque la AD reconoce los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS, aún existen áreas de oportunidad en términos de compromiso y liderazgo para abordar de manera efectiva esta problemática. La ausencia de seguimiento y comprensión de los casos de violencia resalta la necesidad de tomar acciones más contundentes y un mayor compromiso por parte de todas las autoridades del MIMP para garantizar una atención adecuada y reducir los niveles de violencia. Además, se destacó la importancia de llevar a cabo un análisis y comparación de la efectividad del Programa, sugiriendo la necesidad de realizar evaluaciones continuas para asegurar una atención mejorada y una protección adecuada a favor de las víctimas. Es decir, la interpretación apunta hacia la importancia de un compromiso más sólido, liderazgo activo y evaluaciones periódicas para abordar de manera efectiva la problemática de la VS y mejorar la eficacia del Programa.

En el análisis comparativo se destacó que, según las respuestas, la AD reconoce las necesidades y expectativas de las víctimas de VS, pero existe una posibilidad de mejoras en términos de compromiso y liderazgo para erradicar esta problemática. Por ello, desde la perspectiva de Córdova y Muñoz (2022) y la SGP

(2019) reforzaron la idea de que, el liderazgo y compromiso de la AD son fundamentales para abordar la violencia familiar y fomentar una cultura de calidad para el servicio público. Del mismo modo, el Protocolo de Atención del CEM (2021) destaca la complejidad de la violencia y la necesidad de intervenciones integrales, involucrando a profesionales de diversas disciplinas. En resumen, el análisis realizado indicó que, el compromiso y liderazgo de la AD son esenciales para abordar la VS y se subraya la importancia de intervenciones integrales para atender las diversas dimensiones del problema. Además, se destacó la necesidad de realizar evaluaciones sistemáticas para mejorar la eficacia del Programa.

En relación al **OE3**, Analizar la cultura de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023, se formuló una pregunta sobre el conocimiento y práctica de la cultura de calidad durante la atención integral. Las respuestas en su mayoría señalaron que, sí se practica la cultura de calidad durante la atención integral a VS debido que, las y los profesionales tienen conocimiento de ello y están capacitados para actuar en función a los principios establecidos en la ley. Aunque en algunas ocasiones puede haber falta de orientación legal y seguimiento debido a la falta de personal y rotaciones en los CEM, en general se considera que los profesionales están capacitados para brindar una atención adecuada. Es decir, a pesar de los desafíos relacionados con la falta de personal y la alta demanda de casos, los profesionales del CEM en Lima están capacitados y comprometidos en brindar una AI con calidad a las víctimas de VS.

La interpretación y/o análisis de las respuestas mostraron que, en su mayoría, concordaron que si se practica la cultura de calidad durante la atención integral a víctimas de VS en un CEM. Este resultado se atribuyó al conocimiento y capacitación de los profesionales, quienes actúan según los principios o enfoques establecidos en las normativas vigentes. Además, indicaron que, a pesar de los desafíos respecto a la falta de orientación legal y seguimiento por la insuficiente cantidad de personal y rotaciones en los CEM, los profesionales están debidamente preparados para brindar una atención adecuada. Es decir, a pesar de las dificultades relacionadas con la falta de personal y la alta demanda de casos, la interpretación sugiere que los profesionales de un CEM de Lima están capacitados y comprometidos en ofrecer una AI y de calidad a las víctimas de VS.

En ese sentido, respecto al análisis comparativo se menciona la PNMGP (2022) y NTGC (2021) porque ambas reconocen la relevancia de asegurar la calidad de los servicios gubernamentales. Siendo el propósito de la segunda evaluar y analizar la calidad que brindan los servicios gubernamentales; así como, fomentar la cultura de calidad y el liderazgo que asumen las organizaciones gubernamentales. Asimismo, se consideró la investigación de Alvarado y Salsavilca (2022), quienes también resaltaron la importancia que tiene medir la calidad de cómo se ofrece sus servicios el CEM de acuerdo a los seis componentes establecidos en la R. N° 006-2019-PCM-SGP. Enfatizando la necesidad de comprender la cultura de calidad, el liderazgo y el compromiso de la AD. Del mismo modo, Cavero (2022) resaltó la importancia de desarrollar un programa de formación en el CEM para fortalecer las habilidades y conocimientos personales de los profesionales, con el fin de obtener mejoras y brindar un servicio con calidad. Por otra parte, la SGP (2019) señala que existe la necesidad de fomentar una mentalidad centrada en la forma de prestar un servicio con calidad, incentivando el cambio de actitudes y promoviendo la participación activa e intercambio de saberes en el interior de la entidad estatal. Por cuanto, los alcances teóricos y de las entrevistas, se destaca que las y los profesionales del CEM poseen conocimientos que van de acorde con los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS, están capacitados para brindarles una atención adecuada y practican la cultura de calidad a pesar que, existen limitaciones en términos de personal y recursos que pueden afectar la continuidad de la atención. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, se percibe un compromiso y profesionalismo por parte de los profesionales del CEM.

En referencia al **OE4**, Analizar las mejoras para la atención integral en víctimas de VS en un CEM, Lima 2023. Se formuló una pregunta respecto a que si las y los profesionales del CEM están debidamente capacitados. La mayoría de participantes coincidió que las y los profesionales del CEM sí están debidamente capacitados para atender víctimas de VS y destacaron la capacitación ofrecida por el MIMP. Sin embargo, mencionan que las capacitaciones no son consistentes ni son dadas por especialistas de cada área; por lo que, como mejoras se debe revisar los programas de capacitación y proporcionar capacitaciones adicionales para

sensibilizar y promover en algunas o algunos profesionales la eliminación de estigmas y prejuicios al momento de realizar la AI a las víctimas de VS.

Respecto al análisis e interpretación de las respuestas, se indica que, dentro del marco del objetivo específico de evaluar mejoras en la AI a víctimas de VS en un CEM los datos muestran una percepción mayoritariamente favorable hacia la formación de los profesionales del CEM. Pues, la efectividad de las capacitaciones continuas proporcionadas por el MIMP y la experiencia práctica en el servicio son destacadas, al igual que la confianza expresada en la formación en habilidades interpersonales y protocolos legales que, a pesar de este panorama favorable, dos participantes expresaron que las y los profesionales no capacitados y critican la falta de consistencia y especialización en los programas de formación señalando la existencia de posibles mejoras en ese aspecto. Por ello, sugirió revisar los programas de capacitación y proporcionar formación adicional a algunos profesionales; así como, la necesidad de una evaluación y ajuste continuo en las estrategias de formación para garantizar una AI eficaz a las víctimas de VS del CEM. Este análisis resalta la importancia de la retroalimentación de los profesionales para impulsar mejoras específicas en la capacitación, básicamente para garantizar que el CEM continúe brindando una AI de calidad.

Para el análisis comparativo relacionado a las mejoras en la atención integral se consideró la normativa de la PNMGP (2022) que enfatiza la necesidad de transformar enfoques y prácticas para avalar la calidad de los servicios estatales, alineándose con la demanda ciudadana por un Estado moderno. Mientras tanto, La NTGC (2021) destaca la importancia de comprender las expectativas ciudadanas y analizar los beneficios de los servicios públicos, proporcionando criterios para la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el CEM. Del mismo modo, se consideró a Córdova y Muñoz (2022) que señalan la conexión directa que existe entre las políticas gubernamentales sobre la violencia familiar y la efectividad de la atención que brinda el CEM. Al igual que, Alvarado y Salsavilca (2022) quienes abogan por evaluar si los servicios que ofrece el CEM son de calidad mediante la satisfacción de las personas usuarias y la medición de la calidad del servicio. Cavero (2022) destacó que el 82% presenta un nivel regular sobre la calidad del servicio, sugiriendo la necesidad de un plan de capacitaciones para fortalecer habilidades interpersonales, ofreciendo una perspectiva cuantitativa sobre la

calidad del servicio en el CEM y la SGGP (2022) destaca la importancia de evaluar el valor del servicio para tomar decisiones sobre diseño, mejoras o reestructuración, y subraya la necesidad de evaluar la relación que existe entre la estructura organizativa y las normas establecidas. En resumen, este análisis revela que, a pesar de la mayoría de respuestas positivas sobre la capacitación en el CEM, existen inquietudes expresadas por algunos participantes, señalando la importancia de revisar y mejorar los programas de capacitación. Las perspectivas de calidad, normativas y políticas públicas que proporcionan un marco integral para evaluar y mejorar la atención a víctimas de VS en el CEM.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluyó que, la gestión de la AI a víctimas de VS en un CEM de Lima en el 2023 es eficiente y efectiva en el área psicológica, que aborda de manera satisfactoria diversas situaciones emocionales de las víctimas. En el área social, se lleva a cabo una intervención eficaz al analizar redes de soporte socio-familiar, evaluar riesgos y proporcionar soporte socioemocional, colaborando con redes de apoyo en salud, vivienda y educación. Asimismo, en el ámbito legal, se brinda asesoramiento jurídico y asistencia continua a pesar de los desafíos y limitaciones, el MG en el CEM logra proporcionar una atención integral a las víctimas de VS, destacando buenas prácticas, coordinación entre áreas y una respuesta efectiva a las necesidades de las víctimas.

Segunda:

Se concluyó que, el MG de la atención integral a las VS se viene gestionando de manera eficiente y efectiva. Que, a pesar de los desafíos como la falta de personal y demoras en la investigación judicial, el CEM demuestra un cumplimiento notable con las normativas vigentes que, a pesar de las limitaciones brindan servicios esenciales en psicología, social y legal generando confianza en las víctimas que buscan apoyo en el MIMP porque resaltan la importancia del respaldo emocional proporcionado por el CEM, papel fundamental en la recuperación de las víctimas a lo largo del proceso.

Tercera:

Respecto al compromiso y liderazgo de la AD, se concluyó que, Aunque, la AD reconoce los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS, aún hay áreas que requieren mejoras, como el liderazgo, el seguimiento y la comprensión de casos, así como la implementación de acciones más efectivas y un mayor compromiso por parte de todas las autoridades del Ministerio de la Mujer. Por lo tanto, es esencial emprender acciones específicas y llevar a cabo una evaluación constante de la eficacia del Programa para asegurar una atención adecuada y una reducción sostenida de la violencia sexual en el país.

Cuarta:

Sobre la práctica de la cultura de calidad en la atención integral de VS, se concluyó que, en un CEM de Lima en el 2023 si practican una cultura de calidad durante la atención integral a víctimas de VS. Esto se debe a que los profesionales cuentan con conocimientos al respecto y están debidamente formados para aplicar los principios y enfoques establecidos por la ley. Aunque se reconoce que, en ciertas ocasiones, podría existir una falta de orientación legal y seguimiento debido a limitaciones de personal y rotaciones en los CEM, en términos generales se sostiene que los profesionales están capacitados para ofrecer una atención apropiada a pesar de los desafíos asociados con la escasez de personal y la elevada carga de casos. Por tanto, los profesionales de un CEM, Lima 2023 están habilitados y dedicados a proporcionar una AI de calidad a las víctimas de VS.

Quinta:

Finalmente, sobre el análisis de mejoras para la AI a víctimas de VS en un CEM, Lima 2023 se concluyó que, las y los profesionales del CEM sí están debidamente capacitados para atender víctimas de VS y se destaca la capacitación ofrecida por el MIMP. Sin embargo, las capacitaciones no son consistentes ni son dadas por especialistas de cada área; por lo que, una de las mejoras es revisar los programas de capacitación y proporcionar capacitaciones adicionales para sensibilizar y promover en algunas o algunos profesionales la eliminación de estigmas y prejuicios AI momento de realizar el análisis de cada caso de las víctimas de VS

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Considerando el éxito alcanzado en la eficacia y efectividad en la gestión de la AI a las víctimas de VS en un CEM, se sugiere a las autoridades del MIMP continuar fortaleciendo la coordinación interdisciplinaria entre las áreas psicológica, social y legal. Además, se insta a implementar programas de formación continua para el personal, abordando de manera específica los desafíos y limitaciones que puedan surgir en el proceso.

Segunda:

A pesar de los desafíos identificados, se recomienda a las autoridades competentes del MIMP fortalecer la capacidad del CEM para abordar la falta de personal y realizar las coordinaciones respectivas con los operadores de justicia para implementar estrategias que optimicen los recursos existentes y mejoren la coordinación con las autoridades judiciales. Asimismo, se sugiere continuar destacando la importancia del respaldo integral en la recuperación de las víctimas de VS.

Tercera:

Para mejorar el liderazgo y compromiso de la AD, se sugiere ejecutar programas de capacitación y sensibilización dirigidos específicamente a las autoridades del MMP para abordar temas como liderazgo efectivo, comprensión profunda de los casos y la importancia de acciones más efectivas para garantizar una atención integral y una disminución sostenida de la violencia.

Cuarta:

Dada la práctica de la cultura de calidad en el CEM, se recomienda que el MIMP fortalezca aún más la orientación legal y el seguimiento de casos, incluso ante las limitaciones de personal y rotaciones del servicio. Asimismo, el Programa podría incluir dentro de sus actividades revisar y actualizar los protocolos de atención e implementar estrategias que aseguren la continuidad de los servicios que ofrece el CEM a favor de las víctimas de VS.

Quinta:

Para mejorar las inconsistencias en la capacitación del personal, se recomienda revisar y ajustar los programas de formación, asegurándose de que estén alineados con las necesidades específicas de cada área. Asimismo, se sugiere involucrar a especialistas en cada disciplina para proporcionar capacitaciones adicionales y garantizar la eliminación de estigmas y prejuicios en el análisis de casos de víctimas de VS.

REFERENCIAS

- Alvarado Pérez, S. S., & Salsavilca Macavilca, E. L. (2019). *Análisis de la calidad de servicio del Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Jicamarca según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público No. 006-2019-PCM-SGP* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú].
- Bronfenbrenner, Urie. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Casas et al. (2023). Addressing child sexual violence: a call to action for professionals in Latin America. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 47, e54. <https://scielosp.org/article/rpsp/2023.v47/e54/>
- Clarín (2018, 05 de octubre). "Estos son los países más peligrosos para las mujeres en el mundo". https://www.clarin.com/mundo/10-paises-peligrosos-mujeres-mundo_0_r15BdXWM7.html
- Cavero Chapañan de Paz, P. M. (2022). *Percepción de calidad en el servicio de atención a víctimas de violencia familiar de una comisaría en el contexto COVID* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78522/Cavero_CDPPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2015). *Modelo Integral de Atención a Víctimas* (1a ed.). Ángel Urraza, núm. 1137, esq. Pestalozzi, col. Del Valle, C. P. 03100, del. Benito Juárez, México, Distrito Federal: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed..pdf>
- Congreso de la República. (2015). Ley N° 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Fecha de promulgación: 23 de noviembre de 2015. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3349706/Ley%20N%C2%BA%2030364.pdf?v=1656956841>
- Córdova Berrospi, E. S. (2022). *Políticas públicas en violencia familiar y eficacia de la intervención de un centro de atención de emergencia a la mujer, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78003/Cordova_BES-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Dillman et al (2014): *Internet, Phone, Mail and MixedMode Surveys. The tailored Desing Method* (4th Ed.). Wiley.
- EPG Universidad Continental. (2023). *Cómo la gestión de calidad puede transformar la administración pública*.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-la-gestion-de-calidad-puede-transformar-la-administracion-publica>

- Espinoza, V. A. L. (2021). *Análisis del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual en el distrito de Los Olivos - 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60702/Espinoza_VAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández Alonso, M. del C. (2015). Commitment of primary care to gender violence. Have we met the challenge? *Aten Primaria*, 47(3), 129–130. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.02.001>
- Gabriel-Ortega, Julio. (2017). How to generate scientific research for publication. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156 http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.
- Gobierno del Perú. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5276755/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf>
- Gurdián, A. (2007). El paradigma cualitativo en la investigación Socio-Educativa. Costa Rica: CECC-AECI.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL Obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, M (2014) Metodología de la investigación (6° Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Hospital Infantil. (2015). *Modelo de Atención: Proceso de Gestión de Planeación* (Código: DIP-MM-02, Versión: 01). Fecha de aprobación: 19/08/2015. Consejo de Medellín. https://hospinfantilm.org/wp-content/uploads/2018/09/DIP-MM-02_modelo_de_atencion.pdf
- Jerves Vivar, J.I., Flores Idrovo, L.M (2023). Violation of sexual and reproductive integrity. Case: Shuar Community, Ecuador. *Revista Arbitrada de Ciencias*

Jurídicas Año VIII. Vol. VIII. N° 15. <https://ve.scielo.org/pdf/is/v8n15/2542-3371-is-8-15-4.pdf>

Latorre Latorre, M.S. (2023). Familial impact of child sexual abuse: A scoping review. *Psicoperspectivas*, 22(1),107-

126. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic inquiry*: Beverly Hills: Sage Publications; 1985. p. 299. <https://doi.org/10.1177/144078338702300329>

Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. (2015, diciembre). Modelo de Atención Integral y Protocolos para los Centros de Atención a Niñas, Niños, Adolescentes y Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar y/o Sexual. Quito, Ecuador. https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/3-ANEXO-3_Modelo-Centros-de-Atencion.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2015, noviembre 6). Ley N° 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3212371-30364>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021, 29 de marzo). Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer. <https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/219/Protocolo%20CEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP & Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2019). Protocolo Base de Actuación Conjunta en el Ámbito de la Atención Integral y Protección Frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar – (PBAC). (1ª ed.). <https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Protocolo%20bac%20version%20amigable.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2023). Ruta de atención integral para víctimas de violencias de género. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Ruta-de-atencion-integral-para-victimas-de-violencias-de-genero.aspx>

Noticias ONU (2021, 9 de marzo). “Mirada global Historias humanas.” Consultado de <https://news.un.org/es/>

Ñaupas et al. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4ª ed.). Bogotá, Colombia: San Gregorio Ediciones.

ISBN

978-958-762-188-4.

<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

- Ojeda Zegarra, A. M., & Urbizagástegui Uribe, X. (Año de publicación). *Eficacia de la intervención del Centro de Emergencia Mujer en los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar en el distrito de Chancay 2021*. [Tesis para obtener grado de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Privada del Norte]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3368534>
- Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe (s.f). Femicidio. <https://oig.cepal.org/es/indicadores/femicidio>
- Observatorio de Igualdad de Género y América Latina y el Caribe (2023, 21 de noviembre). Boletín N° 2. Violencia feminicida en cifras. La prevención de los feminicidios: obligación de los estados y reto persistente en la región. <https://oig.cepal.org/es/documentos/boletin-no2-violencia-feminicida-cifras-la-prevencion-femicidios-obligacion-estados-reto>
- Organización Mundial de la Salud (2021, 9 de marzo de 2021). La violencia contra la mujer es omnipresente y devastadora: la sufren una de cada tres mujeres [comunicado de prensa]. <https://www.who.int/es/news/item/09-03-2021-devastatingly-pervasive-1-in-3-women-globally-experience-violence>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). World report on violence and health. Geneva, Switzerland: WHO.
- Organisation des Nations Unies. (s. f.). Objetivo 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas. <https://violenceagainstchildren.un.org/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/objetivos-5>
- ONU. (2023). La violencia de género según la ONU. <https://unric.org/es/la-violencia-de-genero-segun-la-onu/>
- Out of the Shadows. Índice (2023). Informe Regional de América Latina y el Caribe. https://cdn.outoftheshadows.global/uploads/documents/OOS_Index-LatAm-2023_SP_2023-03-03-023414_wipu.pdf
- Pérez et al. (2022). The types of crimes against sexual freedom in the social context in the province of Tungurahua. *Revista Científica UISRAEL, 9*(1), 159-177. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n1.2022.503>
- Peña Torres de Novoa, C. C. (2023). *El Delito de Violación Sexual y la Reparación Civil en el Distrito Judicial de Piura, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106786/Pe%203%b1a_TDNCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-

SGP).https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021, 21 de abril). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, del 27 de febrero de 2019. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>

Ramírez Silvan, A., & Jasso Guerrero, M. A. (2023). Analysis of the advantages and disadvantages of care models for women in situations of violence in the central region of Mexico; Morelos, Puebla, Hidalgo and the state of Mexico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6390/9742>

Secretaría de Gestión Pública. (2022). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM/SGP: Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público. Lima, 17 de noviembre de 2022. Publicado en El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2126767-1>

Secretaría de Gestión Pública. (2019). Resolución N° 006-2019-PCM/SGP, del 27 de febrero de 2019. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp>

Salame, et al. (2020). The victim in crimes against sexual integrity. **Revista Universidad y Sociedad*, 12*(3), 353. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2020.3.19932>

Para citar la guía técnica del UNFPA Perú según las normas APA de la 7ª edición, la referencia sería la siguiente:

UNFPA Perú. (2020, 11 de noviembre). Guía técnica para la implementación de servicios remotos para la atención integral de casos de violencia de género: una versión amigable y adaptada al contexto y legislación peruana. <https://peru.unfpa.org/es/publications/gu%C3%ADa-t%C3%A9cnica-para-la-implementaci%C3%B3n-de-servicios-remotos-para-la-atenci%C3%B3n-integral-de>

Universidad Continental S.A.C. (2022). Pautas para la Reforma del Estado en el Perú. Fondo Editorial. (A.A. Corrales, ed.). Primera edición e-book Huancayo. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10570/2/UC_Li_Pautas_para_la_Reforma_del_Estado_en_el_Peru_2022.pdf

Vargas, et al. (2021). Actions to prevent sexual violence against adolescents: an integrative literature review. Edición complementaria 4 salud de la mujer y del niño. **Revista Brasileira de Enfermagem – Reben. **
<https://www.scielo.br/j/reben/a/WytK9txyztSBwt9jCM3bPq/?lang=es&format=pdf>

ANEXOS

Matriz de categorización apriorística

Nombre: Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Categoría	Subcategorías	Indicadores	Guía de preguntas
<p>Gestión de la atención integral en víctimas de VS</p> <p>La gestión pública se centra en gestionar de manera efectiva los recursos públicos de acuerdo a las necesidades y requisitos de la población (Barzelay, 2003).</p> <p>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2022) reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, donde las entidades públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean.</p> <p>Norma Técnica para la Gestión de Calidad (2021), respecto al Modelo de Gestión señala que, busca comprender las requerimientos y expectativas de los ciudadanos. Esto implica identificar el beneficio o ventajas que estos servicios brindan con el fin de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos tomando en cuenta la cultura de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Puesto que, estos componentes tienen como objetivo promover el avance de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades</p>	<p>Medición y análisis de la calidad del servicio:</p> <p>Sugiere que la entidad realice mediciones regulares de los indicadores de calidad y utilice los resultados obtenidos para tomar decisiones destinadas a mejorar los servicios y productos que ofrecen. En este sentido, se requiere que la organización establezca los criterios que estén relacionados principalmente con la satisfacción de las personas respecto a la efectividad, eficiencia de los servicios, y otros aspectos relevantes.</p>	Eficacia y eficiencia de los servicios de atención	<p>¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área de psicología se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?</p> <hr/> <p>¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área social se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?</p> <hr/> <p>¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área legal se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?</p>
	<p>Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección</p> <p>Implica entender y satisfacer los requerimientos y expectativas de las personas. Además, la Alta Dirección (AD en adelante) debe establecer las condiciones adecuadas para llevar a cabo su implementación. Por lo tanto, debe promover y participar en iniciativas conjuntas para mejorar los bienes y servicios ofrecidos directamente por la entidad u otras entidades públicas involucradas.</p>	Participación activa de la Alta Dirección	<p>¿Considera usted que la Alta Dirección del Programa conoce las necesidades y expectativas de las víctimas de VS y actúa con liderazgo y compromiso? ¿Por qué?</p>
	<p>Conocer los requerimientos y expectativas de las personas</p> <p>Es crucial determinar las estrategias y técnicas para investigar las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Es esencial que, el procesamiento y la organización informativa sean coherente, transparente y estén correctamente protegidos, ya que puede ser requerida por otras entidades gubernamentales.</p>	Necesidades y expectativas de las víctimas	<p>¿Usted cree que las y los profesionales que brindan la atención integral conocen los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS que son atendidas en el CEM? ¿Por qué?</p>
	<p>Cultura de calidad</p> <p>La organización busca incentivar a sus empleados para que incorporen en su día a día una mentalidad orientada a la prestación de bienes y servicios con calidad. Para lograr este objetivo, la entidad debe identificar los comportamientos que contribuyen a la calidad y llevar a cabo acciones que promuevan el cambio. Es esencial promover la colaboración entre los integrantes del equipo e impulsar el intercambio de conocimientos dentro de la institución gubernamental son aspectos indispensables. (Secretaría de Gestión Pública, 2019).</p>	Comportamiento y participación activa de las y los profesionales	<p>¿Cree usted que los y las profesionales del CEM tienen conocimiento y practican la cultura de calidad durante la atención que brindan a las víctimas de VS? ¿Por qué?</p>

estatales elementos para fortalecer y mejorar los servicios que ofrecen las entidades del Estado

Protocolo de atención de CEM (2021) considera que, debido a que la violencia es compleja y multicausal por lo que, requiere ser abordada de manera integral por profesionales con experiencia en distintas disciplinas, como psicología, trabajo social y derecho para abordar los casos considerando el enfoque de integralidad.

Identificación del valor del servicio

La institución o entidad pública debe entender los requerimientos y expectativas de los ciudadanos para modificar u organizar los servicios y bienes que facilita, de acuerdo a sus competencias. Es importante que, la entidad pública examine e identifique las oportunidades presentes en su entorno para asegurar un mayor beneficio de los bienes y servicios que brinda, teniendo en cuenta los requisitos y expectativas de los ciudadanos.

Análisis de la atención para mejorar productividad

¿Cree usted que actualmente la atención integral que ofrecen los CEM cumple las expectativas de las víctimas de VS? ¿Por qué?

Fortalecimiento del servicio

El Estado garantiza la entrega correcta y puntual de bienes y servicios esenciales para mejorar la atención ciudadana proporcionada. Por esta razón, la entidad debe evaluar el valor del servicio para tomar decisiones sobre el diseño, mejoras o la reestructuración de la infraestructura, recursos, proveedores, personal, tecnología, y otros aspectos. También es importante analizar cómo se relaciona la estructura organizativa con las normas y regulaciones establecidas en el MOP, MPP y ROF.

Capacitación y ambientes de trabajo adecuados

¿Cree usted que las y los profesionales del CEM están debidamente capacitados para atender a víctimas de VS? ¿Por qué?

Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

- **Título de la investigación:** "Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023"
- **Entrevistada/o:**
- **Cargo:**
- **Tiempo en el cargo:**
- **Fecha:**

INDICACIONES:

Aceptada su participación en la presente investigación usted deberá saber que:

El propósito de esta entrevista es llevar a cabo una investigación, en la cual se le pide responder de forma imparcial a las preguntas, ya que toda la información recabada será confidencial y únicamente se utilizará con fines académicos.

Objetivo general:

Analizar de qué manera se está gestionando la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023.

¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área de psicología se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área social se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área legal se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Objetivos específicos

Analizar el modelo de gestión en la atención integral de víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

¿Usted cree que las y los profesionales que brindan la atención integral conocen los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS que son atendidas en el CEM?
¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Analizar el liderazgo y compromiso en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

¿Considera usted que la Alta Dirección del Programa conoce los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS y actúa con liderazgo y compromiso? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Analizar la cultura de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

¿Cree usted que los y las profesionales del CEM tienen conocimiento y practican la cultura de calidad durante la atención que brindan a las víctimas de VS? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Analizar las mejoras en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

¿Cree usted que actualmente la atención integral que ofrecen los CEM cumple las expectativas de las víctimas de VS? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cree usted que las y los profesionales del CEM están debidamente capacitados para atender a víctimas de VS? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

Muy agradecida por su valiosa participación.

Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Autora: Emelina Díaz Coronel

Grado de aplicación: Profesionales especialistas en atención integral

Propósito: Esta investigación tiene como finalidad conocer cómo se está gestionando la atención integral a víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer

Objetivo: Analizar de qué manera se está gestionando la atención integral en víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023.

Participación: Su participación es completamente voluntaria que, aceptando ser parte del presente estudio se le aplicará una entrevista de ocho preguntas

Riesgo: Ninguno

Confidencialidad: Toda la información que usted nos proporcione será totalmente confidencial. Asimismo, se le pide que nos brinde una respuesta clara, sincera y honesta. Por otro lado, hacerle saber que, la entrevista es de carácter anónimo que, si usted lo decide, no es necesario colocar su nombre. También precisarle que, toda la información recabada será utilizada únicamente por la autora para uso exclusivo del presente estudio.

Problemas o preguntas: Si tuviera alguna pregunta adicional al tema se puede contactar con la investigadora: Emelina Díaz Coronel, email: mdiazc222@gronel, email: mdiazc222@gmail.com o con el docente asesor: Menacho Rivera Alejandro Sabino, email: amenachori@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento: Después de haber leído el propósito del tema:

Yo, _____ he sido informada/o de las condiciones en las cuales acepto participar voluntariamente en la investigación realizada por la Maestrante en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

Firma

Ficha Técnica del instrumento de recojo de información

Denominación: Guía de entrevista

Autora: Emelina Díaz Coronel

Propósito: Recoger información para conocer cómo se está gestionando la atención integral a víctimas de violencia sexual en un Centro de Emergencia Mujer

Administrado en: 10 participantes entre especialistas del CEM y otros actores involucrados en el proceso de la atención integral a víctimas de violencia sexual

Duración: 30 minutos

Aplicación: Virtual

Centro de aplicación: Lugar que indique la persona entrevistada

Fecha: diciembre de 2023

Características: 1 categoría y 08 ítems

Triangulación de la información

Objetivo General: Analizar de qué manera se está gestionando la atención integral en víctimas de VS en un CEM de Lima Metropolitana en 2023				
Alcances normativos	Alcances teóricos	Alcance Posición de la investigadora	Alcance de las entrevistas	Conclusiones
<p>La Ley N° 30364 (2015)</p> <p>Fue promulgada con el objetivo de prevenir, eliminar y sancionar cualquier forma de violencia hacia las mujeres y los miembros de la familia, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a su edad o condición física, como niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad. Asimismo, esta Ley establece mecanismos, medidas y políticas integrales para prevenir, atender y proteger a las víctimas, así como para reparar el daño causado. Además, también se encarga de perseguir, castigar y reeducar a los agresores con el fin de garantizar a las mujeres y a la familia una vida libre de violencia y asegurar el pleno ejercicio de sus derechos</p> <p>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2022)</p> <p>Reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, donde las entidades públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean</p> <p>Norma Técnica para la Gestión de Calidad (2021)</p> <p>Busca comprender las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Esto implica identificar el beneficio o ventajas que estos servicios brindan con el fin de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos. También se tomarán en cuenta aspectos generales como la cultura</p>	<p>Casas et al. (2023) señalaron que, una respuesta de atención en salud adecuada puede cambiar la vida de una NNA que ha sufrido un trauma por VS y ayudarlo junto a su familia a comenzar el proceso de recuperación. Además, señalaron que, se necesitaba de una investigación adicional para evaluar el impacto de los protocolos formales de manejo y atención de la VSI; así como, determinar los factores de riesgo, la resiliencia y las necesidades de poblaciones vulnerables.</p> <p>Ramírez y Jasso (2023) señalaron que, los modelos de atención deberían darse de forma integral de acuerdo a su normatividad en contra la violencia vigente.</p> <p>Salame et al. (2020) que, es fundamental proteger la integridad sexual de las víctimas y garantizar su protección en el sistema de justicia oral, evitando revictimización. Los jueces deben escuchar imparcialmente a las víctimas y promover la reparación integral en casos de delitos sexuales; por lo que, indicaron que se necesita reformar el código penal para establecer procedimientos especiales que cumplan con los requisitos constitucionales.</p>	<p>La atención integral a las víctimas de VS en psicología es crucial para su recuperación emocional. Los psicólogos deben proporcionar un espacio seguro y confidencial para que las víctimas expresen y procesen sus emociones y traumas. Esto incluye una evaluación exhaustiva de sus necesidades emocionales y psicológicas, así como un plan de tratamiento individualizado. Los psicólogos deben estar capacitados para tratar traumas sexuales y deben ser empáticos y sensibles hacia las víctimas. También es importante proporcionar información sobre derechos y recursos legales y externos que puedan ayudar en el proceso de recuperación.</p> <p>El área social en la atención de casos de violencia sexual tiene varias funciones clave. En primer lugar, proporcionar apoyo socio emocional a las víctimas de VS, escuchándolas, evaluando los riesgos que enfrenta la víctima para establecer un plan de acción para garantizar su seguridad a corto y largo plazo. Trabaja en coordinación con otros profesionales y servicios para garantizar una respuesta integral, refiriendo a las víctimas a asistencia médica, terapia, apoyo legal y otros recursos comunitarios necesarios. Por último, el área social también desempeña un papel importante gestión social que realiza a favor de la víctima de VS.</p> <p>El área legal en la atención de casos de VS se encarga de brindar apoyo para que la víctima tenga acceso a la justicia. Esto incluye ofrecer asesoramiento legal, representar a la víctima en el proceso legal, recopilar pruebas para respaldar el caso, brindar acompañamiento emocional durante el proceso legal, solicitar medidas</p>	<p>La mayoría de los participantes opinaron que el servicio psicológico brindado en un CEM a Víctimas de VS es eficiente y efectivo debido que, el CEM ofrece un servicio especializado en psicología que aborda de manera adecuada las diversas situaciones que pueden enfrentar las víctimas de VS. Las y los profesionales brindan apoyo emocional, consejería en salud mental, evaluación psicológica y seguimiento del caso. La atención es rápida y satisface las necesidades emocionales de las víctimas. Los profesionales se capacitan constantemente, utilizan métodos validados y crean un ambiente de confianza y seguridad para las víctimas</p> <p>La mayoría de las respuestas señalan que, los CEM están gestionando de manera eficiente y eficaz la atención integral a las víctimas de VS en el área social debido que, las y los profesionales esta área realizan la intervención para analizar las redes de soporte socio-familiar de las víctimas, evaluar el nivel de riesgo, sugerir las medidas de protección, brindar soporte socio emocional y trabajan con las redes de apoyo para cubrir las necesidades de las víctimas en temas de salud, vivienda y educación que, a pesar de las limitaciones de recursos humanos y financieros, en general se realizan acciones pertinentes y brindan información relevante para la atención integral de acuerdo al Protocolo del CEM..</p> <p>Las respuestas indican que el área legal está gestionando de manera eficiente y eficaz la atención integral a las víctimas de VS debido que, se proporciona asesoramiento jurídico adecuado, representación legal, asistencia en el</p>	<p>El modelo de gestión en la atención integral de víctimas de violencia sexual (VS) en un Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Lima Metropolitana en 2023 es considerado eficiente y efectivo. Los profesionales del área de psicología ofrecen un servicio adecuado y rápido, abordando de manera satisfactoria las diversas situaciones emocionales de las víctimas. En el área social, los profesionales intervienen eficientemente al analizar las redes de soporte socio-familiar, evaluar el riesgo, sugerir medidas de protección y brindar soporte socioemocional. También colaboran con redes de apoyo para cubrir necesidades en salud, vivienda y educación. La atención integral en el área legal se gestiona eficientemente, proporcionando asesoramiento jurídico, representación legal, asistencia en denuncias y seguimiento de casos, incluyendo defensa técnica y asesoría continua. A pesar de limitaciones de recursos, se realizan acciones pertinentes y se proporciona información relevante para la atención integral.</p>

<p>de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Estos componentes tienen como objetivo promover el avance de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades estatales. Estos elementos buscan fortalecer y mejorar los servicios que ofrecen las entidades del Estado.</p> <p>Protocolo de Atención del CEM (2021) señala que, La violencia es compleja y tiene múltiples causas; por lo tanto, es importante tener profesionales con experiencia en distintas disciplinas como, psicología, trabajo social y derecho para abordar de manera integral las necesidades de las personas agraviadas, teniendo en cuenta el enfoque de integralidad. Por ello, es necesario llevar a cabo intervenciones en diferentes niveles y desde diferentes disciplinas, abordando el problema desde sus dimensiones física, psicológica, social y legal.</p>		<p>de protección, coordinar con otras instituciones relevantes y promover la conciencia pública, la educación y la prevención de la VS.</p>	<p>proceso de denuncias y seguimiento de casos. Los profesionales brindan defensa técnica desde el inicio hasta la sentencia y orientación durante todo el proceso. Sin embargo, es importante destacar que se puede mejorar en términos de gestionar un mayor seguimiento de cada caso, pues el gran número de casos puede dificultar la agilidad y celeridad que se requiere</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Objetivo específico 01: Analizar el modelo de la gestión en la atención integral de víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Alcances normativos	Alcances teóricos	Alcance Posición de la investigadora	Alcance de las entrevistas	Conclusiones
<p>La Ley N° 30364 (2015) Fue promulgada con el objetivo de prevenir, eliminar y sancionar cualquier forma de violencia hacia las mujeres y los miembros de la familia, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a su edad o condición física, como niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad. Asimismo, esta Ley establece mecanismos, medidas y políticas integrales para prevenir, atender y proteger a las víctimas, así como para reparar el daño causado. Además, también se encarga de perseguir, castigar y reeducar a los agresores con el fin de garantizar a las mujeres y a la familia una vida libre de violencia y asegurar el pleno ejercicio de sus derechos</p> <p>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2022) Reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, donde las entidades públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean</p> <p>Norma Técnica para la Gestión de Calidad (2021) Busca comprender las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Esto implica identificar el beneficio o ventajas que estos servicios brindan con el fin de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos. También se tomarán en cuenta aspectos generales como la cultura</p>	<p>Casas et al. (2023) señalaron que, una respuesta de atención en salud adecuada puede cambiar la vida de una NNA que ha sufrido un trauma por VS y ayudarlo junto a su familia a comenzar el proceso de recuperación. Además, señalaron que, se necesitaba de una investigación adicional para evaluar el impacto de los protocolos formales de manejo y atención de la VSI; así como, determinar los factores de riesgo, la resiliencia y las necesidades de poblaciones vulnerables.</p> <p>Ramírez y Jasso (2023) señalaron que, los modelos de atención deberían darse de forma integral de acuerdo a su normativa en contra la violencia vigente.</p> <p>Salame et al. (2020) que, es fundamental proteger la integridad sexual de las víctimas y garantizar su protección en el sistema de justicia oral, evitando revictimización. Los jueces deben escuchar imparcialmente a las víctimas y promover la reparación integral en casos de delitos sexuales; por lo que, indicaron que se necesita reformar el código penal para establecer procedimientos especiales que cumplan con los requisitos constitucionales.</p>	<p>Conocer los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS es crucial para brindarles una atención adecuada, ya que cada víctima tiene sus propias necesidades en términos de apoyo emocional, información y acceso a una atención integral. Con ello, las y los profesionales pueden ofrecer un apoyo más efectivo. Además, que ayudaría a establecer una relación de confianza con las víctimas, lo cual es fundamental para que se sientan seguras al compartir su experiencia y faciliten la comunicación y las víctimas participen activamente en su proceso de recuperación.</p>	<p>Las respuestas en su mayoría indican que, los CEM SI cumplen con las expectativas en la atención integral a las víctimas VS. Coinciden en que, se les brinda una atención psicológica especializada, soporte social y representación legal. Asimismo, indican que, las víctimas saben que pueden buscar apoyo en el MIMP y confían en que pueden ser escuchadas, atendidas y protegidas, a pesar de las falencias en las sentencias. Si bien al inicio del proceso las víctimas se enfrentan a limitaciones y demoras en la investigación por parte de los operadores de justicia, las víctimas de VS se sienten apoyadas y encuentran un soporte emocional en las y los profesionales del CEM que les ayuda a recuperar la confianza en sí mismas.</p>	<p>Los resultados indican que, los Centros de Emergencia Mujer cumplen en gran medida con las expectativas en la atención integral a las víctimas de VS. La convergencia en las respuestas resalta la provisión de servicios esenciales, como atención psicológica especializada, soporte social y representación legal, generando un respaldo integral que brinda confianza a las víctimas para buscar apoyo en el MIMP a pesar de las deficiencias en las sentencias judiciales. Que, a pesar que se reconocen las limitaciones y demoras en la investigación por parte de los operadores de justicia al inicio del proceso, la percepción general es que las víctimas de VS encuentran un respaldo emocional significativo por parte de las y los profesionales del CEM. Este respaldo emocional desempeña un papel crucial en la recuperación de la confianza de las víctimas en sí mismas a lo largo de su proceso de recuperación. En resumen, la interpretación indica que, el CEM desempeña un papel satisfactorio y fundamental al proporcionar atención integral y apoyo emocional a las víctimas de violencia sexual, a pesar de los desafíos presentes en el sistema judicial.</p>

<p>de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Estos componentes tienen como objetivo promover el avance de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades estatales. Estos elementos buscan fortalecer y mejorar los servicios que ofrecen las entidades del Estado.</p> <p>Protocolo de Atención del CEM (2021) señala que, La violencia es compleja y tiene múltiples causas; por lo tanto, es importante tener profesionales con experiencia en distintas disciplinas como, psicología, trabajo social y derecho para abordar de manera integral las necesidades de las personas agraviadas, teniendo en cuenta el enfoque de integralidad. Por ello, es necesario llevar a cabo intervenciones en diferentes niveles y desde diferentes disciplinas, abordando el problema desde sus dimensiones física, psicológica, social y legal.</p>				
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Objetivo específico 2: Analizar el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Alcances normativos	Alcances teóricos	Alcance Posición de la investigadora	Alcance de las entrevistas	Conclusiones
<p>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2022) Reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, donde las entidades públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean</p> <p>Norma Técnica para la Gestión de Calidad (2021) Para efectos del presente trabajo, se consideró el enfoque del Modelo de Gestión respecto a la calidad que busca comprender las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Esto implica identificar el beneficio o ventajas que estos servicios brindan con el fin de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos. También se tomarán en cuenta aspectos generales como la cultura de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Estos componentes tienen como objetivo promover el avance de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades estatales. Estos elementos buscan fortalecer y mejorar los servicios que ofrecen las entidades del Estado.</p>	<p>Córdova y Muñoz (2022) señalan que, las políticas públicas están directamente relacionadas con la efectividad de la intervención que realiza un CEM.</p> <p>Secretaría de la Gestión Pública (2019) señala que, el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, implica entender y satisfacer los requerimientos y expectativas de las personas. Además, la Alta Dirección debe establecer las condiciones adecuadas para llevar a cabo su implementación. Por lo tanto, debe promover y participar en iniciativas conjuntas para mejorar los bienes y servicios ofrecidos directamente por la entidad u otras entidades públicas involucradas. Los resultados de la evaluación durante la implementación de la norma sirven para promover y fortalecer una cultura de calidad en el servicio ofrecido.</p> <p>Protocolo de Atención del CEM (2021) señala que, La violencia es compleja y tiene múltiples causas; por lo tanto, es importante tener profesionales con experiencia en distintas disciplinas como, psicología, trabajo social y derecho para abordar de manera integral las necesidades de las personas agraviadas, teniendo en cuenta el enfoque de integralidad. Por ello, es necesario llevar a cabo intervenciones en diferentes niveles y desde diferentes disciplinas, abordando el problema desde sus dimensiones física, psicológica, social y legal.</p>	<p>La Alta Dirección tiene la responsabilidad de garantizar la protección de los derechos de las víctimas de VS. Asimismo, deberá promover su participación, mejorar la calidad de los servicios y generar confianza y credibilidad tanto en las víctimas como en la comunidad. Esto permitirá diseñar políticas y protocolos efectivos, implementar medidas de prevención, asegurar la participación activa de las víctimas, mejorar la atención brindada y generar un entorno seguro y confiable.</p>	<p>Las respuestas indican que, aunque la Alta Dirección reconoce las necesidades y expectativas de las víctimas de violencia sexual, aún existe un margen de mejora en términos de compromiso y liderazgo para erradicar esta problemática. Además, se destaca la falta de seguimiento y conocimiento en casos de violencia, así como la necesidad de acciones más efectivas y un mayor compromiso por parte de todas las autoridades del Ministerio de la Mujer para garantizar una atención adecuada y una disminución de la violencia. También se destaca la importancia de realizar un análisis y comparación de la efectividad del Programa para mejorar la atención y protección de las víctimas.</p>	<p>Las respuestas indican que, aunque la Alta Dirección si reconoce las necesidades y expectativas de las víctimas de VS aún existen aspectos por mejorar en cuanto a liderazgo, seguimiento y conocimiento de casos, así como en la implementación de acciones más efectivas y un mayor compromiso por parte de todas las autoridades del Ministerio de la Mujer. Por ello, es fundamental tomar acciones concretas y realizar un análisis constante de la efectividad del Programa para garantizar una adecuada atención y una disminución sostenida de la VS en el país.</p>

Objetivo específico 3: Analizar la práctica de la cultura de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Alcances normativos	Alcances teóricos	Alcance Posición de la investigadora	Alcance de las entrevistas	Conclusiones
<p>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2022) Reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, donde las entidades públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean</p> <p>Norma Técnica para la Gestión de Calidad (2021) Para efectos del presente trabajo, se consideró el enfoque del Modelo de Gestión respecto a la calidad que busca comprender las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Esto implica identificar el beneficio o ventajas que estos servicios brindan con el fin de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos. También se tomarán en cuenta aspectos generales como la cultura de calidad, el liderazgo y el compromiso de los altos directivos. Estos componentes tienen como objetivo promover el avance de los servicios gubernamentales proporcionados por las entidades estatales. Estos elementos buscan fortalecer y mejorar los servicios que ofrecen las entidades del Estado.</p>	<p>Alvarado y Salsavilca (2022) señalan que, conocer la calidad de los servicios del CEM a partir de los seis componentes considerados en la R. N° 006-2019-PCM-SGP es importante para medir el grado de satisfacción de los usuarios, valor del servicio, medir y analizar la calidad del servicio, liderazgo o compromiso de la Alta Dirección y cultura de calidad de servicio</p> <p>Cavero (2022) señala que, el 82% presenta un nivel regular sobre la calidad del servicio; por lo que, la institución debería tener un plan de capacitaciones para fortalecer los conocimientos y habilidades interpersonales de los colaboradores.</p> <p>Secretaría de la Gestión Pública (2019) señala que la organización busca incentivar a sus empleados para que incorporen en su día a día una mentalidad orientada a la prestación de bienes y servicios con calidad. Para lograr este objetivo, la entidad debe identificar los comportamientos que contribuyen a la calidad y llevar a cabo acciones que promuevan el cambio. Es esencial promover la colaboración entre los integrantes del equipo e impulsar el intercambio de conocimientos dentro de la institución gubernamental son aspectos indispensables</p>	<p>Conocer los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS es crucial para brindarles una atención adecuada, ya que cada víctima tiene sus propias necesidades en términos de apoyo emocional, información y acceso a una atención integral. Con ello, las y los profesionales pueden ofrecer un apoyo más efectivo. Además, que ayudaría a establecer una relación de confianza con las víctimas, lo cual es fundamental para que se sientan seguras al compartir su experiencia y faciliten la comunicación y las víctimas participen activamente en su proceso de recuperación.</p> <p>Las y los profesionales del CEM deben tener un conocimiento profundo y practicar la cultura de calidad durante la atención que se le brindan a las víctimas de VS, pues esto les permitirá garantizar un servicio de calidad, empoderar a las víctimas, asegurar la confidencialidad y privacidad, y promover la atención integral eficiente y de calidad. Estas prácticas son cruciales para que las víctimas de VS puedan acceder a la justicia y llevar un proceso de recuperación en un entorno seguro y de confianza.</p>	<p>La mayoría de respuestas indican que las y los profesionales SI tienen conocimiento de los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS y están capacitados para brindarles una atención adecuada. Sin embargo, en ocasiones puede faltar orientación legal y seguimiento debido a la falta de personal y rotaciones en los CEM, lo cual podría afectar la continuidad de la atención. A pesar de esto, en general se considera que los profesionales del CEM están capacitados para satisfacer las expectativas y requerimientos de las víctimas de VS.</p> <p>La mayoría de las respuestas indican que las y los profesionales del CEM SI tienen conocimiento y practican la cultura de calidad durante la atención que brindan a las víctimas de VS. Se destaca que están capacitados para brindar un servicio de calidad, están actualizados en diversos temas y toman en cuenta los principios y enfoques relacionados en la ley. Sin embargo, también se señala que existe una alta demanda de casos que dificulta brindar una atención de calidad en algunos casos. En general, se percibe un compromiso y profesionalismo por parte de los profesionales del CEM.</p>	<p>Se puede concluir que, en un CEM de Lima Metropolitana, sí se practica la cultura de calidad durante la atención integral a VS debido que, las y los profesionales tienen conocimiento de ello y están capacitados para actuar en función a los principios y enfoques establecidos en la ley. Aunque en algunas ocasiones puede haber falta de orientación legal y seguimiento debido a la falta de personal y rotaciones en los CEM, en general se considera que los profesionales están capacitados para brindar una atención adecuada. Es decir, a pesar de los desafíos relacionados con la falta de personal y la alta demanda de casos, los profesionales del CEM en Lima Metropolitana están capacitados y comprometidos en brindar una atención integral de calidad a las víctimas de VS.</p>

Objetivo específico 4: Analizar las mejoras para la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Alcances normativos	Alcances teóricos	Alcance Posición de la investigadora	Alcance de las entrevistas	Conclusiones
<p>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2022) Reconoce la demanda que tiene la ciudadanía por tener un Estado moderno que garantice la calidad de sus servicios para satisfacer sus requerimientos y expectativas que, para lograrlo deberá transformar sus enfoques y prácticas desde un Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, donde las entidades públicas deberán adoptar acciones que garanticen la atención de los servicios públicos según las características que posean</p> <p>Norma Técnica para la Gestión de Calidad (2021) Considera el enfoque del Modelo de Gestión respecto a la calidad que busca comprender las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Esto implica identificar el beneficio o ventajas que estos servicios brindan con el fin de evaluar y analizar la calidad de los servicios públicos.</p> <p>Protocolo de Atención del CEM (2021) señala que, La violencia es compleja y tiene múltiples causas; por lo tanto, es importante tener profesionales con experiencia en distintas disciplinas como, psicología, trabajo social y derecho para abordar de manera integral las necesidades de las personas agraviadas, teniendo en cuenta el enfoque de integralidad. Por ello, es necesario llevar a cabo intervenciones en diferentes niveles y desde diferentes disciplinas, abordando el problema desde sus dimensiones física, psicológica, social y legal.</p>	<p>Córdova y Muñoz (2022) señalaron que, las políticas públicas relacionadas con la violencia familiar están directamente relacionadas con la efectividad de la intervención que realiza un CEM.</p> <p>Alvarado y Salsavilca (2022) señalaron que, conocer la calidad de los servicios del CEM a partir de los seis componentes considerados en la R. N° 006-2019-PCM-SGP es importante para medir el grado de satisfacción de los usuarios, valor del servicio, medir y analizar la calidad del servicio, liderazgo o compromiso de la Alta Dirección y cultura de calidad de servicio</p> <p>Cavero (2022) señaló que, el 82% presenta un nivel regular sobre la calidad del servicio; por lo que, la institución debería tener un plan de capacitaciones para fortalecer los conocimientos y habilidades interpersonales de los colaboradores.</p> <p>Secretaría General de Gestión Pública (2022) respecto al Fortalecimiento del servicio, señala que, el Estado garantiza la entrega correcta y puntual de bienes y servicios esenciales para mejorar la atención ciudadana proporcionada. Por esta razón, la entidad debe evaluar el valor del servicio para tomar decisiones sobre el diseño, mejoras o la reestructuración de la infraestructura, recursos, proveedores, personal, tecnología, y otros aspectos. También es importante analizar cómo se relaciona la estructura organizativa con las normas y regulaciones establecidas en el MOP, MPP y ROF.</p>	<p>Los profesionales del CEM deben estar capacitados para atender a las víctimas de VS, pues además de sensibilidad y empatía hacia las necesidades emocionales y psicológicas de las víctimas requiere de un amplio conocimiento técnico sobre la VS y los recursos disponibles. Además, es importante que estén familiarizados con los protocolos de atención, para asegurar una atención integral adecuada y prevenir la revictimización. También es importante que tengan habilidades de trabajo interdisciplinario para colaborar eficientemente con otros expertos para garantizar una atención de calidad y apoyo a las víctimas de VS.</p>	<p>La mayoría de las respuestas indican que sí están debidamente capacitados los profesionales del CEM. Algunos destacan la efectividad de las capacitaciones constantes del Ministerio de la Mujer y la experiencia práctica en el servicio. Otros expresan plena confianza en su formación en habilidades interpersonales, protocolos legales y médicos. Asimismo, reconocen la importancia de la preparación previa de los profesionales. Sin embargo, dos participantes indican que no están capacitados y que las capacitaciones no son consistentes ni son dadas por especialistas. Por lo tanto, consideran necesario revisar los programas de capacitación y que algunos profesionales requieren recibir capacitaciones adicionales.</p>	<p>Respecto a la capacitación profesional, la mayoría coincidió que las y los profesionales del CEM sí están debidamente capacitados para atender víctimas de VS y destacan la capacitación ofrecida por el MIMP. Sin embargo, las capacitaciones no son consistentes ni son dadas por especialistas de cada área; por lo que, como mejoras revisar los programas de capacitación y proporcionar capacitaciones adicionales para sensibilizar y promover en algunas o algunos profesionales la eliminación de estigmas y prejuicios a la hora de analizar los casos de las víctimas de VS</p>

Análisis de las entrevistas

Objetivo general: Analizar el modelo de gestión en la atención integral de víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual
subcategoría: Medición y análisis de la calidad del servicio

Pregunta N° 1	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Considera usted que la atención integral que brinda un CEM a las víctimas de VS mediante el área de psicología se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?	Si, porque es un servicio especializado para este tipo de problema social, y cuenta con un equipo conformado por tres especialidades (legal, psicológico y social) a fin de abordar adecuadamente cada una de las diferentes situaciones que puede atravesar la víctima de VS	si, porque el profesional del área de Psicología brindará el soporte y contención emocional a las víctimas, tanto en el proceso de recuperación y sanción que denunció, por los hechos de violencia sexual en su contra.	Sí, porque los profesionales brindan un adecuado soporte emocional, consejería en salud mental, evaluación psicológica y seguimiento del caso. Las respuestas en la atención son rápidas y cubre las necesidades de las víctimas en el aspecto emocional y también están constantemente capacitados. De igual modo utilizan métodos validados y crean un ambiente de confianza y seguridad para las víctimas	Sí; de forma eficaz, porque se realizan las acciones pertinentes de acuerdo al protocolo CEM	No, pues normalmente los CEM no cuentan con psicólogos debidamente capacitados para poder realizar una intervención adecuada sobre la evaluación psicológica a las víctimas de VS y sea utilizado como medio probatorio, teniendo que esperar al Ministerio Público.	No, debido a que, de acuerdo al protocolo de atención, y a fin de la no revictimización los profesionales del área de psicología no tienen acceso a las víctimas de VS, (menores de edad) por lo que existe una limitación para que se le pueda escuchar en el momento lo que quiere contar del hecho ocurrido. Cabe mencionar que la cámara Gesell, se programan 5 a 6 meses posterior a la denuncia.	Si, por que los profesionales que coordinan con la policía están entrenados para atender ese tipo de casos y todos los que vienen por atención policial y por el Ministerio.	Si, por que se brinda una asistencia integral en la víctima.	Sí, el área de psicología realiza de forma eficiente y eficaz, la atención de las víctimas de VS, así como a las redes de soporte familiar, brindando soporte psicológico, orientación, consejería, acompañamiento, derivación a establecimientos de salud, entre otros, de acuerdo a la necesidad del usuario	Si, por que brindan contención emocional a las víctimas de VS, las empoderan, contribuyendo así a reducir el efecto traumático frente a la mala experiencia que les a tocado vivir.
Convergencias: Sí, porque el trabajo interdisciplinario del equipo conformado por especialistas en diferentes áreas permite abordar de manera integral las necesidades y situaciones específicas que pueden atravesar las víctimas de violencia sexual. Esto garantiza una atención adecuada y personalizada para cada caso, teniendo en cuenta tanto el aspecto legal como el emocional y social de las víctimas. Además, el enfoque en el empoderamiento de las víctimas contribuye a que puedan superar y manejar de manera más efectiva el impacto traumático de la experiencia vivida.						Divergencias: Las respuestas de dos participantes señalan que los CEM no tienen psicólogos capacitados y que los profesionales del área de psicología no tienen acceso a las víctimas de VS debido a protocolos de atención por la no revictimización y no se les puede escuchar en el momento. Además, de las limitaciones que existen para acceder a la Cámara Gesell				
Conclusiones: La mayoría de los participantes opinaron que el servicio psicológico brindado en un CEM a Víctimas de VS es eficiente y efectivo debido que, el CEM ofrece un servicio especializado en psicología que aborda de manera adecuada las diversas situaciones que pueden enfrentar las víctimas de VS. Las y los profesionales brindan apoyo emocional, consejería en salud mental, evaluación psicológica y seguimiento del caso. La atención es rápida y satisface las necesidades emocionales de las víctimas. Los profesionales se capacitan constantemente, utilizan métodos validados y crean un ambiente de confianza y seguridad para las víctimas										

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual
subcategoría: Medición y análisis de la calidad del servicio

Pregunta N° 2	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área social se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?	Si, porque evalúa con una tabla el nivel de riesgo que tiene la víctima y sugiere la medida de protección que correspondería según el estudio de cada caso	si, porque el profesional del área de social, realizará el estudio y análisis correspondientes de las redes de soporte socio-familiar de la víctima de violencia sexual; asimismo analizará la vulnerabilidad y/o desprotección que se encuentra la víctima brindará el soporte y contención emocional a las víctimas.	Si, porque los profesionales comprenden la situación específica de cada víctima, trabajan con las redes de apoyo social y familiar y para proporcionan recursos necesarios para cubrir las necesidades de las víctimas como salud, vivienda y educación	Si, porque se realizan las acciones pertinentes de acuerdo al protocolo CEM	Si, considero que habitualmente el área social realiza una gestión loable y brinda información relevante para la debida atención del área legal.	Considero que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área social , es de forma eficiente y eficaz, pero se viene dando de manera parcial, debido a la falta de recursos financieros y humanos que afectan la cantidad adecuada de profesionales de trabajo social en los CEM.	Si, porque las trabajadoras sociales que están en el CEM tienen esa capacidad que se necesita para atender estos casos. Se que son las encargadas de esa área trabajan con las familias y hacen otras gestiones para las víctimas, además de las visitas domiciliarias.	Si, por que brinda asesoría con todas las áreas y el acompañamiento respectivo	Si, el área social realiza de forma eficiente y eficaz la atención de las víctimas, realiza gestiones oportunas y eficientes de acuerdo a la necesidad del caso, emisión de informes sociales para el acceso a la justicia, entrega de documentos kit de emergencia, pruebas complementarias y realiza oportunas gestiones con diversas instituciones de acuerdo a la necesidad del caso	Si, porque interviene de forma preventiva brindando soporte social, contribuyendo así a potenciar las capacidades de las usuarias.
Convergencias: Sí, porque se aborda de manera integral a la víctima, no solo en aspectos legales, sino también en su bienestar emocional, social y físico. Esto incluye brindar apoyo psicológico, asesoría legal, derivación a servicios de salud y acompañamiento en trámites necesarios para su recuperación. Esto se logra a través de la participación activa del área social del CEM.						Divergencias: Una respuesta indica que la atención social es eficiente y eficaz; sin embargo, Se viene dando de manera parcial, debido a la falta de recursos financieros y humanos que afectan la cantidad adecuada de profesionales de trabajo social en los CEM.				
Conclusiones: La mayoría de las respuestas señalan que, los CEM están gestionando de manera eficiente y eficaz la atención integral a las víctimas de VS en el área social debido que, las y los profesionales esta área realizan la intervención para analizar las redes de soporte socio-familiar de las víctimas, evaluar el nivel de riesgo, sugerir las medidas de protección, brindar soporte socio emocional y trabajan con las redes de apoyo para cubrir las necesidades de las víctimas en temas de salud, vivienda y educación que, a pesar de las limitaciones de recursos humanos y financieros, en general se realizan acciones pertinentes y brindan información relevante para la atención integral de acuerdo al Protocolo del CEM.										

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual
subcategoría: Medición y análisis de la calidad del servicio

Pregunta N° 3	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Considera usted que la atención integral que brinda el CEM a las víctimas de VS mediante el área legal se viene gestionando en forma eficiente y eficaz? ¿Por qué?	Si, pero puede mejorar porque al existir un gran número de casos necesita un mayor seguimiento de cada uno de ellos y por ende hay casos que si la parte agraviada no lo impulsa muchas veces no tiene la celeridad que amerita.	sí, porque el profesional del área de Legal ejercerá la defensa técnica desde la etapa preliminar hasta la sentencia de las víctimas de violencia sexual, en tal sentido brindará orientación y acompañamiento en todo el desarrollo del proceso a la víctima.	Sí, porque en el área legal los especialistas proporcionan asesoramiento jurídico apropiado, representación legal, asistencia en el proceso de denuncias y seguimiento de casos. La rapidez y precisión en el manejo de los casos son eficientes y la capacidad para lograr resultados son efectivos lo cual permiten proteger los derechos y la seguridad de las víctimas	No; porque tiene la sobrecarga de casos por atender y no cumplen gran parte de sus funciones; por ejemplo, apersonarse como actor civil	Considero que no, debido a que el nivel de preparación y de conocimientos legales es muy pobre, además muchas veces acuden a las audiencias sin el estudio del caso.	En cuanto a las gestiones eficientes y eficaces, en el área legal, existen inconvenientes debido a expectativas que tiene las víctimas de violencia sexual, con respecto a la búsqueda de justicia, que podría ser un aspecto crítico (procesos largos, archivamiento de pruebas, cámara Gesell distantes etc.) La transparencia y la comunicación abierta son fundamentales para entender cómo se están abordando las necesidades legales de la víctima	No, porque lamentablemente por los cambios que hay en las leyes los abogados pueden atender con eficacia, pero los procesos son muy largos que las sentencias demoran en aplicarse, mientras tanto el agresor está libre y dañando más a la víctima.	Si, por que se brinda el apoyo legal para el otorgamiento de sus medidas de protección	Sí, en general el área legal realiza de forma eficaz y eficiente la atención de las víctimas, cumpliendo con los objetivos trazados en los tiempos estimados, sin embargo, es una de las áreas que presenta mayores obstáculos, debido a la falta de abogados en el CEM. Por otro lado, las limitaciones en los operadores de justicia, poca minuciosidad por parte del IML en los exámenes de integridad sexual y/o largos periodos de espera de programación de cámara Gesell, que obstaculizan los resultados	Si, porque patrocinan los casos de vs en cualquier etapa del proceso hasta su sentencia, formulan denuncias, y brinda orientación a las usuarias.
Convergencias: El área legal brinda asesoramiento y representación legal a las víctimas de violencia sexual, asegurando así su protección y seguridad. También se destaca por el acompañamiento y la orientación que brinda el profesional durante todo el proceso legal, garantizando la eficacia y eficiencia en el manejo de los casos. Además, se enfatiza la importancia de proteger los derechos de las víctimas, así como la otorgación de medidas de protección a través del apoyo legal proporcionado.						Divergencias: Las respuestas muestran la deficiencia en el seguimiento de los casos de VS, la sobrecarga de casos, la falta de cumplimiento de funciones, el nivel de preparación y conocimientos legales pobres, las expectativas de las víctimas, la falta de transparencia y comunicación abierta, los procesos legales largos, la falta de profesionales en el CEM, las limitaciones en los operadores de justicia, la falta de minuciosidad en los exámenes de integridad sexual y los largos periodos de espera para programar la cámara Gesell, son algunos de los problemas que dificultan el abordaje de las necesidades legales de las víctimas de VS.				
Conclusiones: Las respuestas indican que el área legal está gestionando de manera eficiente y eficaz la atención integral a las víctimas de VS debido que, se proporciona asesoramiento jurídico adecuado, representación legal, asistencia en el proceso de denuncias y seguimiento de casos. Los profesionales brindan defensa técnica desde el inicio hasta la sentencia y orientación durante todo el proceso. Sin embargo, es importante destacar que se puede mejorar en términos de gestionar un mayor seguimiento de cada caso, pues el gran número de casos puede dificultar la agilidad y celeridad que se requiere.										

Objetivo específico 01: Analizar el modelo de gestión en la atención integral de víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctima de violencia sexual

subcategorías: Identificación del valor del servicio

Pregunta N° 4	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Cree usted que actualmente la atención integral que ofrecen los CEM cumple las expectativas de las víctimas de VS? ¿Por qué?	Actualmente, en muchos de los casos la gente desconfía de la justicia por eso muchos casos no son denunciados por temor o porque no existe una debida protección a la víctima, más aún si el agresor de violencia sexual vive en un mismo domicilio o es cercano	Considero que, SI cumple las expectativas de atención integral a las víctimas de violación sexual, tanto para el acceso a la justicia y para su recuperación en su salud	Sí porque le brindan empatía, confidencialidad y otras competencias profesionales. También le ofrecen un entorno seguro y apoyo en el momento que realizan las denuncias.	Si; en gran parte se cumplen las expectativas, porque las víctimas reciben atención psicológica especializada y soporte social y obtienen la representación legal frente al proceso legales iniciado	En la mayoría de casos no se llega a cubrir las expectativas, los CEM muchas veces carecen de suficientes profesionales para poder brindarles una atención de calidad.	Podría mencionar que las expectativas de las víctimas de VS son variadas. Acuden en busca de información sobre servicios de apoyo para encontrar justicia. Pero los CEM tiene limitaciones referentes a la falta de personal del área social que, coordina con otros servicios como salud y organizaciones de apoyo, para garantizar una atención integral. En cuanto a la búsqueda de justicia, se presenta la impunidad, por situaciones diversas.	Si, porque ahora las mujeres que son maltratadas saben que deben buscar el apoyo en el Ministerio de la Mujer. Hay falencias en las sentencias, pero saben que pueden ser escuchadas, atendidas y protegidas	Si, porque el apoyo es integral y multidisciplinario	En general, al inicio del proceso, la mayor parte de víctimas tiene una percepción positiva de la intervención realizada por parte de los CEM, en cuanto a las acciones brindadas por los profesionales, sin embargo, gran parte de usuarios se enfrentan a las limitaciones y demoras del proceso de investigación, por parte de los operadores de justicia que, al no cumplirse con la expectativa deseada de la víctima, debilita el valor del trabajo realizado por los profesionales del CEM.	Si, dado que las víctimas de VS se les ayuda a recuperar la confianza en sí misma y ellas al salir del CEM sienten que no están solas porque tienen un soporte emocional en los profesionales que integran un CEM.
<p>Convergencias: Las respuestas indican que, aunque en gran medida se cumplen las expectativas en la atención integral a favor de las víctimas de violencia sexual, porque reciben atención psicológica especializada, representación legal y soporte social, contribuyendo así a una recuperación integral. Por ello, es que buscan apoyo en el Ministerio de la Mujer porque tienen una percepción positiva de la intervención y acciones de parte de los profesionales en los CEM.</p>						<p>Divergencias: Tres participantes indican que se presentan desafíos relacionados con la confianza en la justicia, ocasionando falta de denuncias debido a la desconfianza y la percepción de insatisfacción en la cobertura del acceso a la justicia. Además, existe una cantidad insuficiente de los profesionales en los CEM. Pero, a pesar de ello coexiste la idea de que, a pesar de falencias en las sentencias, existen recursos para escuchar, atender y proteger a las víctimas.</p>				
<p>Conclusiones: Las respuestas en su mayoría indican que, los CEM SI cumplen con las expectativas en la atención integral a las víctimas VS. Coinciden en que, se les brinda una atención psicológica especializada, soporte social y representación legal. Asimismo, indican que, las víctimas saben que pueden buscar apoyo en el MIMP y confían en que pueden ser escuchadas, atendidas y protegidas, a pesar de las falencias en las sentencias. Si bien al inicio del proceso las víctimas se enfrentan a limitaciones y demoras en la investigación por parte de los operadores de justicia, las víctimas de VS se sienten apoyadas y encuentran un soporte emocional en las y los profesionales del CEM que les ayuda a recuperar la confianza en sí mismas</p>										

Objetivo específico 02: Analizar el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctimas de violencia sexual

subcategoría: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección

Pregunta N° 5	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Considera usted qué la Alta Dirección del Programa conoce los requerimientos y expectativas de las víctimas de VS y actúa con liderazgo y compromiso? ¿Por qué?	La Alta Dirección Si, reconoce los requerimientos y expectativas de las víctimas por las estadísticas y denuncias que obran desde que se creó el servicio permite al Programa ver cuáles son los requerimientos para brindar un mejor servicio.	Sí, porque como ente rector en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el tipo de violencia sexual garantiza la intervención y validación de los casos en de forma inmediata.	Si, La Alta Dirección del Programa si conoce las expectativas y necesidades de las víctimas porque, examina la complejidad de los casos de violencia, incluyendo la atención que se le debe dar a las usuarias. Sin embargo, considero que la AD debería hacer el análisis y comparación de la efectividad del Programa con las prácticas recomendadas para mejorar la atención a las víctimas.	La Alta Dirección si, conoce los requerimientos y expectativas de las víctimas; pero no gestiona adecuadamente y/o redefine los procesos de atención.	La respuesta es no, debido a que hacen un seguimiento de la atención en casos de VS de forma puntual y general. Respecto al liderazgo y compromiso considero que no, por el desconocimiento legal de parte del personal de la Alta Dirección, recomiendan acciones innecesarias que no ayudan realmente a las víctimas.	La Alta dirección Si, por que en respuesta a estas expectativas se han ido desarrollando políticas y programas, para que aborden de manera efectiva la violencia sexual considerando las necesidades específicas de las víctimas, sin embargo, existen limitaciones en cuanto a la asignación de presupuesto, formación y sensibilización al personal de atención, evaluación y una mejora continua de las políticas y programas implementadas.	Considero que el Programa totalmente no tiene conocimiento porque, la violencia sigue en aumento. La policía y el CEM hace lo que puede, pero se necesita más compromiso de todas las autoridades del Ministerio de la Mujer para incrementar el presupuesto que se asigna para atender este tipo de casos	La Alta Dirección Si, conoce las expectativas y requerimientos de las víctimas de VS porque su labor se ve reflejada en el apoyo que les brindan a las víctimas. Sin embargo, considero que aún falta más compromiso y liderazgo para disminuir la violencia.	Si, la Alta Dirección tiene conocimiento de las necesidades y requerimientos de las víctimas de VS. Por ello ha elaborado una guía de atención con todas las acciones a seguir por parte de los profesionales que laboran en los CEM,	Si, porque a los casos de VS se le da mayor prioridad para brindar una atención rápida y eficaz. Pero creo que le falta mayor liderazgo y compromiso para erradicar la violencia.
Convergencias: Las respuestas muestran algunas convergencias en relación a la Alta Dirección (AD) y su conocimiento sobre los requerimientos y expectativas de las víctimas de violencia sexual. Todas las respuestas afirman que la AD reconoce estas necesidades y expectativas. Además, varias respuestas destacan la importancia de la atención rápida y eficaz a las víctimas de violencia sexual, aunque también se menciona la necesidad de un mayor compromiso y liderazgo para erradicar la violencia.						Divergencias: Dos participantes indican que, se destaca la falta de seguimiento y conocimiento en casos de violencia de género, la recomendación de acciones innecesarias, la falta de conocimiento del Programa y la necesidad de más compromiso de todas las autoridades del Ministerio de la Mujer debido al aumento de la violencia. Asimismo, dos personas responden que, la AD falta mayor compromiso y liderazgo para disminuir la violencia y una persona que la AD debería realizar un análisis y comparación de la efectividad del Programa para mejorar la atención a las VS				
Conclusiones: Las respuestas indican que, aunque la Alta Dirección reconoce las necesidades y expectativas de las víctimas de violencia sexual, aún existe un margen de mejora en términos de compromiso y liderazgo para erradicar esta problemática. Además, se destaca la falta de seguimiento y conocimiento en casos de violencia, así como la necesidad de acciones más efectivas y un mayor compromiso por parte de todas las autoridades del Ministerio de la Mujer para garantizar una atención adecuada y una disminución de la violencia. También se destaca la importancia de realizar un análisis y comparación de la efectividad del Programa para mejorar la atención y protección de las víctimas.										

Objetivo específico 03: Analizar la práctica de la cultura de calidad en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctima de violencia sexual

subcategorías: Cultura de calidad

Pregunta N° 7	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Cree usted que los y las profesionales del CEM tienen conocimiento y practican la cultura de calidad durante la atención que brindan a las víctimas de VS? ¿Por qué?	Si, porque están capacitados para la atención correspondiente en cada uno de los casos que tienen su propia particularidad	Sí están capacitados para brindar el servicio de calidad, con la finalidad que tengan acceso a la justicia y su recuperación en su salud integral.	Sí, los profesionales del CEM tienen conocimiento y practican una cultura de calidad en la atención a las víctimas de violencia sexual porque los sistemas de evaluación y retroalimentación del programa les permite estar en constante actualización sobre diversos temas que garantizan el logro de los objetivos del Programa Aurora	Si, los profesionales toman en cuenta los principios y enfoques relacionados en el marco de la ley 30364	Creo que se tiene la intención de realizar un buen trabajo, sin embargo, el hecho que muchos profesionales no tengan el conocimiento y la experiencia requerida para poder atender adecuadamente los casos de VS, me hace concluir que no se practica una cultura de calidad en los CEM	Considero que los profesionales de los CEMS, practican la cultura de calidad de manera parcial, debido a que la violencia sexual, sumado a la violencia familiar ha ido en incremento en los últimos años, existiendo una alta demanda de casos, situación que hace imposible brindar la atención de calidad que requiere la víctima de VS.	Si, porque al menos en este lugar veo el compromiso de los profesionales que está en constante coordinación con la policía desde todas las áreas que tiene el CEM	Si, por que brindan apoyo a las víctimas y muestran un comportamiento profesional frente a los hechos de violencia denunciados.	En general sí, porque la mayor parte de profesionales de las tres áreas, realizan un abordaje con profesionalismo y calidad,	Si, dado que cada atención que brindan lo hacen con compromiso y responsabilidad.
Convergencias: La respuesta de la mayoría coinciden que los profesionales están capacitados y tienen la capacidad para brindar una atención de calidad a las víctimas. También enfatizan en la necesidad de garantizar el acceso a la justicia y la recuperación integral de las víctimas, así como la importancia de la actualización constante de los profesionales a través de sistemas de evaluación y retroalimentación. Además, resaltan la importancia de la atención y coordinación con otros actores relevantes, como la policía, así como el apoyo y comportamiento profesional hacia las víctimas de violencia. Por último, se destaca el compromiso y responsabilidad en cada atención brindada.						Divergencias: Dos participantes señalan que, existe la falta de conocimiento y experiencia de los profesionales en los CEM para atender adecuadamente los casos de VS, lo que da a entender que no se practica una cultura de calidad en estos centros. Por otro lado, indican que los profesionales de los CEM practican la cultura de calidad de manera parcial, debido a la alta demanda de casos de VS y familiar, lo que dificulta brindar una atención de calidad. Sin embargo, se destaca que en algunas áreas se observa un trato más humano y cálido, lo que sugiere que en algunos casos sí se practica una cultura de calidad.				
Conclusiones: La mayoría de las respuestas indican que las y los profesionales del CEM SI tienen conocimiento y practican la cultura de calidad durante la atención que brindan a las víctimas de VS. Se destaca que están capacitados para brindar un servicio de calidad, están actualizados en diversos temas y toman en cuenta los principios y enfoques relacionados en la ley. Sin embargo, también se señala que existe una alta demanda de casos que dificulta brindar una atención de calidad en algunos casos. En general, se percibe un compromiso y profesionalismo por parte de los profesionales del CEM.										

Objetivo específico 04: Analizar las mejoras en la atención integral en víctimas de VS en un Centro de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana, 2023

Categoría única: Gestión de la atención integral en víctima de violencia sexual

Subcategorías: Fortalecimiento del servicio

Pregunta N° 8	P1 Fiscal	P2 Coordinador CEM	P4 TS de MAMIS	P4 Psicólogo	P5 Abogado	P6 Trabajadora social	P7 Cmdt. PNP	P8 SO PNP	P9 Psicóloga	P10 Admisionista
¿Cree usted que las y los profesionales del CEM están debidamente capacitados para atender a víctimas de VS? ¿Por qué?	Si, sobre todo del personal que ya tiene tiempo en el servicio, por las capacitaciones constantes que reciben del Ministerio de la Mujer y de la propia experiencia en la atención de cada caso que hace que cada profesional crezca en sus conocimientos.	Sí considero que están capacitados los profesionales del CEM, para brindar la atención a las víctimas de violación sexual.	Sí, los profesionales del CEM están adecuadamente capacitados para atender a víctimas de violencia sexual. Su formación en habilidades interpersonales, protocolos legales y médicos, la capacitación continua; así como, la experiencia práctica garantiza que las víctimas de VS reciban la atención y el apoyo que necesitan.	Si, medianamente, considerando que no cuentan con capacitaciones consistentes, debidamente llevadas a cabo por personalidades académicas especialistas en el tema	No, tal como se puede apreciar en mis respuestas anteriores, la falta de conocimientos técnicos y la falta de experiencia de la mayoría de profesionales que atienden en el CEM me hace concluir que muchos profesionales no están debidamente capacitados para poder atender casos de VS	Considero que los profesionales se capacitan de manera parcial, debido a la alta incidencia de casos. Por otro lado, considero importante las capacitaciones de forma presencial para fomentar una participación activa en todas las áreas del CEM. Además, considero que son esenciales para identificar la eficacia de la atención realizar una revisión específica de los programas de formación en temas de VS	Bueno, creo que sí, porque ellos antes de ingresar postulan a las plazas y por ahí tienen que estar preparados y tener experiencia en este tipo de casos.	Si, por que son profesionales en los distintos campos, en que brindan su atención.	Si en general la mayor parte de profesionales están capacitados a nivel de conocimiento y atención de calidad a los usuarios. Sin embargo, en algunas ocasiones se observa que hay algunas y algunos profesionales, que aún requieren de más capacitaciones para sensibilizarlos y promover la eliminación de estigmas y prejuicios a la hora de analizar los casos de las víctimas de VS.	Si, ya que antes que los profesionales ingresen a laborar en un CEM, pasan filtros; por lo que, deben estar capacitados y sensibilizados en temas de violencia.
Convergencias: La mayoría de las respuestas indican que SI las y los profesionales del CEM están debidamente capacitados. Además, reflejan las diversas percepciones sobre la capacitación de los profesionales de un CEM. Algunos destacan la efectividad de las capacitaciones constantes del Ministerio de la Mujer y la experiencia práctica en el servicio, considerando que estas contribuyen al crecimiento de conocimientos. Otros expresan plena confianza en que los profesionales están adecuadamente capacitados, resaltando su formación en habilidades interpersonales, protocolos legales y médicos. Asimismo, reconocen la importancia de la preparación previa de los profesionales, indicando que pasan por filtros antes de ingresar, lo que refuerza la idea de que la capacitación inicial es crucial para trabajar en el ámbito de la violencia.						Divergencias: Las respuestas de dos participantes indican que las y los profesionales del CEM NO están capacitados. Además, dos expresan que SI están capacitados. Sin embargo, refieren que las capacitaciones no son consistentes ni están siendo dadas por especialistas en el tema; por lo que, considera pertinente revisar los programas de capacitación; así como que, algunas y algunos profesionales requieren recibir capacitaciones para eliminar los estigmas y prejuicios durante la atención de las víctimas de VS.				
Conclusiones: La mayoría de las respuestas indican que sí están debidamente capacitados los profesionales del CEM. Algunos destacan la efectividad de las capacitaciones constantes del Ministerio de la Mujer y la experiencia práctica en el servicio. Otros expresan plena confianza en su formación en habilidades interpersonales, protocolos legales y médicos. Asimismo, reconocen la importancia de la preparación previa de los profesionales. Sin embargo, dos participantes indican que no están capacitados y que las capacitaciones no son consistentes ni son dadas por especialistas. Por lo tanto, consideran necesario revisar los programas de capacitación y que algunos profesionales requieren recibir capacitaciones adicionales.										