



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

**Escuela de
Postgrado**

**“PROPUESTA DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA
APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN POR VIOLENCIA
FAMILIAR: CASO COMISARÍA DE FAMILIA PNP – CANTO REY, 2020 – 2022”**

**Trabajo de Investigación presentado
para optar al Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública**

**Presentado por
Enrique Christian Mendoza Sanchez
Manuel Humberto Villegas Regalado**

Asesor: Juan Carlos Leonarte Vargas

[0000-0003-2982-5957](tel:0000-0003-2982-5957)

Lima, junio 2023

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado: " PROPUESTA DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN POR VIOLENCIA FAMILIAR: CASO COMISARÍA DE FAMILIA PNP – CANTO REY, 2020 – 2022" presentado por don Enrique Christian Mendoza Sanchez con el D.N.I. N° 10657654 y don Manuel Humberto Villegas Regalado con el D.N.I N° 43411499 para optar al Grado de Magíster en Gestión Pública, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin del programa Blackboard el 27 de febrero de 2025 dando el siguiente resultado.



turnitin Ir a Vista nueva Manuel Humberto Villegas Regalado TLECMS,M_ 1 de 5

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO Escuela de Postgrado

"PROPUESTA DE MEJORA PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN POR VIOLENCIA FAMILIAR: CASO COMISARÍA DE FAMILIA PNP – CANTO REY, 2020 – 2022"

Trabajo de Investigación
presentado para optar al Grado Académico de
Magister en Gestión Pública


Presentado por:

Resumen de coincidencias

20 %

1	Entregado a Universidad...	1 %
2	Entregado a Universidad...	1 %
3	ocn.www.gob.pe	1 %
4	apjweb.mirjus.gob.pe	1 %
5	repositorio.uandina.edu...	1 %
6	vsp.info	1 %

27 de febrero de 2025.


Juan Carlos Ubillús Ramírez
Jefe Académico

Resumen ejecutivo

La tutela de prevención, denominada “medidas de protección” constituye una importante herramienta temporal de carácter legal y de cumplimiento obligatorio por las partes, principalmente por el agresor. Es dictada por los juzgados de familia ante hechos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y se ejecuta bajo el control operativo de la Policía Nacional del Perú, en la mayoría de casos. Estas medidas, tienen como fin asegurar la vida e integridad del ser humano vulnerable frente a una conducta ilegal contraria a su voluntad.

En nuestro país, ante una denuncia enmarcada dentro de los alcances de la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, debe iniciar sistemáticamente la actuación de los operadores de justicia, como: el Poder Judicial y el Ministerio Público; así como, la acción funcional de las unidades especializadas de protección de familia de la PNP. Adicionalmente para fortalecer las políticas públicas se cuenta con el apoyo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Esta Ley, el DL N° 1386 y otras normas impulsadas por cada entidad involucrada, significan un avance en la lucha estatal para neutralizar y mitigar los actos violentos que frecuentemente se producen en los entornos intrafamiliares como públicos. Sin embargo, la efectividad esperada de las medidas de protección está aún lejos de concretarse; debido a que, son reiterativas las ocasiones, en las cuales las personas “protegidas” por la justicia han sido nuevamente víctimas de sus agresores, quienes han terminado por quitarles la vida o afectarlas gravemente en su integridad física, psicológica y sexual.

Al respecto, identificamos que la escasa efectividad de este mecanismo de protección radica, desde el punto de vista ejecutivo - operativo y de impacto final de salvaguarda a las víctimas en la falta de empatía, homogeneidad, nivel de colaboración y comunicación oportuna

de los operadores de justicia a la Policía Nacional del Perú; los que, teniendo las herramientas necesarias, no lo realizan; exponiendo gravemente a las personas bajo cuidado.

Por ejemplo, se ha detectado que las medidas de protección expedidas desde el 2018, asignadas a la Comisaría PNP de Familia de Canto Rey, en ningún caso han caducado, pese a contar con un Sistema de Registro de Medidas de Protección del Poder Judicial. No obstante, por otras fuentes, el personal PNP ha tomado conocimiento que, en múltiples casos, la amenaza y/o la necesidad de su vigencia ya no existe; ya sea, porque una o ambas de las partes no residen en el país, se desconoce su paradero o porque han fallecido. Esta situación hace que, la PNP, inútilmente, gaste recursos y esfuerzos por tratar de cumplir con el seguimiento de los cientos de medidas que se dictan en favor de las víctimas; lo que se agrava por las carencias de personal calificado, infraestructura y equipamiento.

Del mismo modo, se ha detectado que, los operadores de justicia, de manera desordenada, sin coordinación, oportunidad ni acceso a la PNP, vienen implementando servicios de auxilio a las víctimas (Línea 100, CEM, “Botón de Pánico”, etc.), los que en la práctica fracasan, porque sus funcionarios no tienen la formación ni experiencia policial para actuar en casos reales de violencia; hecho que irremediablemente aumenta el riesgo para las víctimas.

La Policía Nacional del Perú, es una institución que, pese a los cuestionamientos, cuenta con una formación única establecida por su sistema educativo, a diferencia de lo que ocurre con las otras entidades involucradas, cuyos profesionales provienen de diferentes centros de formación y, por tanto, con diferentes criterios, ideas y modos de actuación.

Por lo expuesto, la finalidad del presente trabajo de investigación es evaluar la efectividad de las medidas de protección y examinar el desempeño de la coordinación interinstitucional para plantear propuestas de mejora en la Comisaría PNP de Familia de Canto Rey. Para ello, se empleará un enfoque cualitativo, del tipo estudio de caso y de análisis

documental, por medio de la recolección de información procedimental y legal de dicha unidad policial; así como, la aplicación de entrevistas a expertos.

Finalmente, es imperante mencionar que se han planteado propuestas de mejora en el marco del objetivo prioritario 2 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo lineamiento es: asegurar la articulación de los sistemas administrativos a través de la implementación de la gestión por procesos.

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a nuestra familia, pilar principal en nuestra vida que nos ha permitido alcanzar nuestros objetivos, que sin duda coadyuvan a la construcción de un mejor país.

Agradecimientos

A nuestra casa de estudios: Universidad del Pacífico, por la preparación y contribución que inevitablemente traerá consigo una búsqueda de la mejora de nuestro país desde el ámbito de la administración pública, tan necesaria en este tiempo.

Índice

Reporte Turnitin	¡Error! Marcador no definido.
Resumen ejecutivo	iii
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Índice.....	viii
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Introducción	1
Capítulo I Planteamiento Del Problema	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Problema: Situación Problemática / Problema de Investigación	5
1.3 Preguntas de investigación	9
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general.....	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Justificación	10
1.6 Delimitaciones, Limitaciones Y Alcances	11
1.6.1 Delimitaciones	11

1.6.2 Limitaciones.....	12
1.6.3 Alcances	12
Capítulo II Marco Teórico	13
2.1 Revisión de la literatura y elección de una perspectiva teórica	13
2.2 Marco Normativo.....	14
2.3 Marco Conceptual.....	16
2.3.1. Violencia familiar	16
2.3.2. Medidas de protección	18
2.3.3. Gestión por procesos.....	21
2.3.4. Mapa de procesos	24
2.3.5. Política pública	24
Capítulo III Marco Metodológico.....	26
3.1 Enfoques De Investigación	26
3.1.1 Enfoque/paradigma	26
3.1.2 Método	26
3.2 Alcance	26
3.2.1 Alcance de investigación.....	26
3.2.2 Método de investigación	26
3.2.3 Escenario de estudio	27
3.2.4 Unidad de análisis	27
3.2.5 Observable (s) de estudio.....	27
3.2.6 Fuentes de información	28
3.3 Recolección De Datos	28
3.3.1 Técnica de Acopio de Información	28
3.3.2 Instrumento de acopio de información	28

Acceso al campo y acopio de información	28
3.3.3 Método de análisis de información.....	29
Capítulo IV Análisis.....	30
4.1 Análisis de la situación operativa de la comisaría de familia de Canto Rey	30
4.1.1 Marco situacional.....	30
4.1.2 Marco estratégico institucional.....	32
4.1.3 Misión institucional.....	33
4.1.4 Estructura de la Comisaría de Familia de Canto Rey.....	33
4.1.5 Recursos humanos	34
4.1.6 Estadísticas de la Comisaría de Familia de Canto Rey	35
4.2 Factores que vienen afectando la efectividad de las medidas de protección	41
4.2.1 Módulo de monitoreo y cumplimiento de las medidas de protección a víctimas de violencia familiar	41
4.2.2 Acceso a servicio policial tras incumplimiento de medida	42
4.2.3 Clasificación de victimas	42
4.2.4 Procedimiento de servicio incumplimiento.....	42
4.2.5 Red semántica.....	44
Capítulo V Discusión	54
5.1 Interpretación de resultados	54
5.2 Determinar la existencia de procesos de calidad en la aplicación de las medidas de protección por violencia familiar	55
5.2.1 Análisis de la efectividad	55
5.2.2 Priorización de los problemas.....	56
5.2.3 Identificación de causas.....	56
5.2.4 Objetivos de propuesta de mejora.....	56
5.2.5 Dependientes Participantes	59

5.2.6 Nuevo Proceso de mejora	59
5.2.7 Actividades de implementación	62
Conclusiones	70
Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas.....	74
Anexos	1

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Incumplimiento de medidas de protección en un caso de la comisaría</i>	41
Tabla 2: <i>Código en grupo de factores que contribuyen a la ineffectividad en la aplicación de las medidas de protección</i>	46
Tabla 3: <i>Código en grupo de la deficiencia en la coordinación interinstitucional</i>	49
Tabla 4: <i>Código en grupo de mejoras para fortalecer la efectividad</i>	52
Tabla 5: <i>Indicadores de evaluación según objetivos de la propuesta</i>	58
Tabla 6: <i>Secciones dependientes participantes</i>	59

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama de la Comisaría de Familia de Canto Rey	34
Figura 2: Denuncias registradas por Violencia familiar a nivel nacional	35
Figura 3: Denuncias registradas por incumplimiento de medidas de protección a nivel nacional	36
Figura 4: Denuncias registradas por incumplimiento de medidas de protección en Lima	37
Figura 5: Tasa de violencia familiar en distritos de Lima	38
Figura 6: Medidas de protección de las Comisarías de familia de Lima	39
Figura 7: Medidas de protección registradas por la Comisaría de Familia de Canto Rey	40
Figura 8: Proceso de atención a víctima de incumplimiento de medida.....	43
Figura 9: Resultado de codificación en la red semántica de factores que contribuyen a la inefectividad en la aplicación de las medidas de protección	45
Figura 10: Resultado de codificación en la red semántica de la deficiencia en la coordinación interinstitucional	47
Figura 11: Resultado de codificación en la red de mejoras para fortalecer la efectividad	50
Figura 12: Diagrama de Ishikawa de la inefectividad de las medidas de protección	56
Figura 13: Mapa de proceso de incumplimiento de medida de protección	59
Figura 14: Ficha para recoger sugerencias de mejora.....	61

Introducción

El presente estudio “Propuesta de Mejora para Incrementar la Efectividad en la Aplicación de las Medidas de Protección por Violencia Familiar: Caso Comisaría de Familia PNP – Canto Rey, 2020 – 2022” se ha formulado con el objetivo de evaluar la efectividad de las medidas de protección y examinar el desempeño de la coordinación interinstitucional para plantear propuestas de mejora en la Comisaría de Familia mencionada.

Es preciso mencionar que, la violencia familiar es un fenómeno que va en incremento cada día, a pesar de la existencia de diversas normas que tratan de neutralizarla y reducirla a través de la prevención, el seguimiento y la sanción; sin embargo, aún falta un camino largo por recorrer para alcanzar su plena efectividad, tanto en nuestro país como en otros. Ante esa difícil situación, la mayoría de Estados han establecido dentro sus marcos jurídicos el otorgamiento de reglas, medidas o acciones protectoras, de rápida o inmediata aplicación, a fin de salvaguardar fundamentalmente la vida e integridad de las víctimas.

En el marco de la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, se establecen las competencias de los operadores de justicia, el tipo de medidas vigentes y, en general, los procedimientos aplicables para salvaguardar los derechos y libertades de las potenciales víctimas de atentados, permitiendo el normal desarrollo de sus actividades cotidianas. Asimismo, el Decreto Legislativo N° 1386, que modifica la Ley 30364, incorporando acciones adicionales para amparar a los integrantes del grupo familiar.

No obstante, en la práctica la efectividad de estas medidas es deficiente, debido a al alto número de su emisión por los juzgados de familia (sin caducidad o modificación), su escaso seguimiento y control operativo. Además, la ausencia de homogeneidad procedimental de las entidades, y la falta de comunicación, coordinación interinstitucional e información oportuna

que necesita la PNP para realizar su labor, pese a sus necesidades de personal, infraestructura y equipamiento.

No obstante, en la práctica la efectividad de estas medidas es deficiente, debido a las causas siguientes: el alto número de su emisión por los juzgados de familia (sin caducidad o modificación), el escaso seguimiento y control operativo, la falta de comunicación y ausencia de homogeneidad procedimental de las entidades, y la escasa información oportuna que necesita la PNP para realizar su labor, pese a sus necesidades de personal, infraestructura y equipamiento.

Consideramos que, estas deficiencias pueden verse superadas, en gran medida, por la implementación de una base sólida de la gestión por procesos, debido a que engloba de manera directa un manejo adecuado de diferentes recursos para posteriormente dar resultados a una mejor conexión con las necesidades que tienen los grupos de valor o ciudadanos en el aspecto administrativo del Estado.

La investigación ha sido estructurada en cuatro capítulos. El primer capítulo, versa sobre el planteamiento del problema; en el que se describe brevemente la situación problemática, plasmando con claridad las preguntas de investigación, los objetivos a los que arriba el trabajo, así como, la justificación, las delimitaciones, limitaciones y alcance que se ha tenido en cuenta para el abordaje sistemático del presente estudio.

En el segundo capítulo, se describe el marco teórico, el que ha sido minuciosamente elegido de fuentes literarias fiables respecto a la investigación desarrollada; y que, se encuentran vinculadas a la creación y evolución de las medidas u órdenes de protección como herramientas estatales para frenar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, lo que posibilitará una mejor comprensión del tema.

En el tercer capítulo, se detalla el marco metodológico utilizado en la presente pesquisa científica; describiendo en forma articulada su enfoque, nivel y alcance; del mismo modo, se

hace una adecuada referencia de las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados para alcanzar la validez y confiabilidad exigidas en esta clase de estudios. Para ello, se ha recurrido a la entrevista de expertos del campo operativo policial; así como en la obtención de fuentes documentales con las que cuenta la PNP. Así las cosas, a pesar de los esfuerzos de entrevistar a las víctimas de violencia familiar, no fue posible, primero por su integridad psicológica ante un posible hecho de revictimización; y segundo, debido a la probabilidad de no dar a conocer su caso.

En el cuarto capítulo, se despliega un prolijo análisis del problema encontrado, identificando apropiadamente los factores que vienen impactando de manera negativa en la efectividad de las medidas de protección a cargo de la Policía Nacional a fin de proponer mejoras significativas desde la mirada de la gestión por procesos, que permitiría lograr la homologación de diversos procesos interinstitucionales, aunado al acompañamiento de la tecnología existente; esto requerirá del desarrollo de capacitaciones conjuntas y medición de resultados.

El quinto capítulo, contiene la discusión resultante de los hallazgos encontrados en la recolección de información y su posterior análisis; el cual se logra con su contrastación frente a la literatura vigente. Todo ello, además, es enmarcado en la metodología aplicable a la gestión por procesos, mediante la cual se bifurcan oportunidades a tomar en cuenta para alcanzar la mejora continua. Incluye la propuesta de mejora en el marco de la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública (PNMGP) y las actividades de implementación que permiten alcanzar este objetivo importante.

Finalmente, en las conclusiones se ratifican la sustentación de los objetivos mediante la explicación de los hallazgos más importantes, resultado del análisis del problema identificado; para luego, plantear un conjunto de recomendaciones que de ser el caso puedan ser admitidas por la entidad pública bajo estudio; permitiendo mejorar sus procesos tanto internos, como externos.

Capítulo I

Planteamiento Del Problema

1.1 Antecedentes

Estudios previos señalan que la problemática de la violencia familiar a menudo deriva de una gestión inadecuada de las medidas de protección que no cumplen con su propósito final. De ese modo, para la presente investigación, se ha encontrado antecedentes internacionales pertinentes sobre la base de estudios que destacaron la necesidad de fortalecer la respuesta institucional ante la violencia doméstica. Así, Kovalenko (2023) examinó las insuficiencias en las estrategias de protección en Ucrania, mientras que Simović & Simović, (2022) y Gorbunova (2022) analizaron las leyes de prevención y protección en los Balcanes y Rusia, respectivamente; enfatizando la necesidad de mejorar el soporte a las víctimas. Por su lado, Choirinnisa (2022) describió la necesidad de colaboración entre el gobierno y la comunidad en Indonesia para la resolución efectiva de casos. En cuanto a las respuestas judiciales, Niriella (2022) había resaltado la necesidad de reformas legislativas en Sri Lanka, y Lucic et al (2022) propusieron un enfoque interdisciplinario para afrontar la violencia doméstica.

En América Latina Caicedo & Camacho (2020) en Colombia resaltaron la falta de recursos actualizados para abogados en derecho de familia. Betancourt (2021) en Ecuador, ofreció una perspectiva sobre el emprendimiento como una salida resiliente para las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar. Estos estudios proporcionaron una visión comprensiva de las diferentes metodologías y conclusiones a nivel internacional que son relevantes para la mejora de la aplicación de medidas de protección en el contexto peruano, específicamente en el caso de la Comisaría de Familia PNP – Canto Rey.

En cuanto a los antecedentes nacionales se hallaron importantes estudios que proporcionaron información sobre la eficacia de las medidas de protección en casos de violencia familiar. En ese contexto, Medina (2021) en Huancayo, Caldas (2022) en San

Vicente, Cañete, y Palacios (2020) en Piura, destacaron la necesidad de mejorar la aplicación y optimización de las medidas de protección. Por su parte, Arias (2022) desde Cuzco, resaltó la insuficiente ejecución de medidas. Estos descubrimientos reflejan la necesidad de realizar una gestión más especializada y adaptativa a la realidad de las víctimas, a fin de mejorar la efectividad de las medidas de protección por violencia familiar. El aspecto crucial que se propone abordar en la presente investigación.

Además, fue posible establecer múltiples contribuciones de investigaciones científicas nacionales al estudio en curso, las que se enfocan básicamente en la gestión por procesos y el desempeño institucional dentro del contexto de la violencia familiar en Perú. Por ejemplo, Villaverde (2020), trabajando en Lima Norte, identificó que el desempeño institucional entre los servidores de los Módulos de Violencia Familiar era heterogéneo; Díaz (2022), desde Bellavista, señaló deficiencias operativas en la Unidad de Asistencia Inmediata para Víctimas y Testigos, enfatizando los problemas relacionados con los tiempos de espera y la falta de colaboración del personal; asimismo, Castillo (2022), en Lima Metropolitana, descubrió que los efectivos policiales de la Sección Familia presentaban carencias en su formación frente a los requerimientos de la Ley N°30364. Estos trabajos, junto con las investigaciones realizadas por García (2023) Gutarra (2019), Mija (2021) Nuñez (2022), Tapia (2022) y Vasquez (2022) dibujaron un escenario de los desafíos y las oportunidades en la gestión y ejecución de las medidas de protección; elementos que se consideran vitales para el desarrollo de las propuestas de mejora que se pretende plantear.

1.2 Problema: Situación Problemática / Problema de Investigación

En el mundo la violencia doméstica es un fenómeno en ascenso, que alcanza a al menos a una de cada tres mujeres u otros miembros de la familia (Naciones Unidas, 2018) a pesar de la implementación de normas que promueven la protección de la integridad de las víctimas. Sin embargo, los resultados de su aplicación no han sido los esperados, especialmente por la

deficiente actuación de las autoridades encargadas de otorgar y supervisar el cumplimiento de las medidas preventivas o de protección. Es decir, en la práctica las herramientas empleadas han sido insuficientes; y en otros casos, la inadecuada estructura organizacional no ha permitido alcanzar la efectividad deseada a fin de salvaguardar los bienes jurídicos de las víctimas (Echeburúa, 2019).

En ese contexto, se ha evidenciado la falta de coordinación de equipos interdisciplinario desde la primera atención a los afectados y el respectivo seguimiento de sus casos conforme a las legislaciones vigentes, siendo de suma importancia las funciones de las unidades especializadas de familia y de otras entidades públicas (Tibaná et al., 2020). Del mismo modo, Gómez (2020) señala que, a pesar de contar con un marco normativo amplio de regulación de medidas de protección en países como Colombia, aún se experimentan elevados niveles de violencia en la región, debido a la falta de coordinación institucional y el establecimiento de una inadecuada gestión de procesos en las Comisarías de Familia, lo que perjudica la protección eficaz de las víctimas.

En ese escenario, se realiza la aplicación de la gestión por procesos, como señala Salvador-Hernández et al (2019), como una metodología dirigida a mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones, permitiéndoles generar valor en el cumplimiento de sus funciones, no siendo ajena en gestionar la mitigación de la violencia en el hogar. Así, en la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, se hace un llamado a las instituciones de educación superior del mundo a desarrollar investigaciones y generar estadística respecto a la violencia doméstica (Naciones Unidas, 2018).

En el plano nacional, la Ley N°30364 es la principal norma legal para combatir la violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar, seguida de su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, de la vigencia del DL N° 1386, que

modifica la Ley N° 30364 y el D.S. 012-2019-MIMP, que estableció las bases para un trabajo conjunto en la protección contra la violencia hacia mujeres e integrantes del grupo familiar; debido a la ausencia de una gestión adecuada por parte de las autoridades, no ha permitido que las medidas de protección cumplan con su objetivo fundamental. Es decir, dichos instrumentos legales no han logrado el impacto esperado (Quispe et al., 2018).

De ese modo, en el Perú los factores de riesgo de violencia contra las mujeres son: los estereotipos y roles de género, la tolerancia frente a la violencia de género contra las mujeres, las limitaciones a la toma de decisiones y autonomía de las mujeres en la vida tanto pública y privada y, la relación entre hombres en las que predominan la agresión y falta de respeto hacia mujeres (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2022). Además, el Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 a 2021, establece que la causa principal de la violencia está constituida por los patrones socioculturales que reproducen relaciones desiguales de poder y diferencias jerárquicas de hombres sobre mujeres (Poder Ejecutivo, 2016).

La Policía Nacional registra a nivel nacional 250,386 denuncias por violencia familiar en el 2020; 258,095 en el 2021 y 246,087 en el 2022. Cabe mencionar que, las denuncias por violencia familiar en Lima Metropolitana representan alrededor del 36% del total nacional. Asimismo, la tasa de violencia familiar por cada 1000 habitantes en los distritos de Lima, durante los años 2020, 2021 y 2022, varía entre 4 a 28 denuncias. En cuanto al distrito de San Juan de Lurigancho, donde se ubica la Comisaría de familia Canto Rey, tiene una tasa 8 denuncias por cada 1000 habitantes durante los años 2020, 2021 y 2022.

Un panorama poco alentador de solución en el corto y mediano plazo. Evidenciando en los últimos años el desorden estatal para hacer frente a la violencia doméstica; al respecto, Mejía (2018) identificó que la Policía Nacional debía implementar un diseño estratégico para el seguimiento periódico de las medidas de protección a las víctimas, además de mejorar los

mecanismos de supervisión y de comunicación efectiva entre la autoridad y la víctima a fin de cerrar los espacios a la acción de sus agresores.

A nivel local, el estudio se enfocó en la **comisaría de Canto Rey**, donde se observó que, entre 2020 y 2022, esta dependencia policial registró una variación en el número de las medidas de protección recibidas del juzgado de familia de la jurisdicción correspondiente: 699 en el primer año, 1,041 en el segundo y 789 en el tercero. Durante este periodo, se evidenciaron múltiples deficiencias; entre ellas, destacó la falta de homogeneidad de procedimientos, la ausencia de una clara articulación interinstitucional para hacer un adecuado seguimiento de los casos presentados, lo que se suma a la existencia de personal policial poco capacitado y en un número insuficiente, así como la ausencia de transporte adecuado para responder a emergencias y la carencia de equipos de cómputo, lo que entorpece la agilidad y eficacia en la gestión, generando retrasos en los procesos y, a menudo, impidiendo alcanzar el verdadero propósito de las medidas de protección. Sin embargo, como factor positivo, debido a la naturaleza de las funciones por cumplir frente a víctimas de violencia familiar, el comando PNP ha asignado a esa unidad PNP mayoritariamente personal femenino, en un número de 14 frente a 8 varones.

De la misma forma, respecto a la clasificación de la Ficha de Valoración de Riesgo para la Comisaría de Canto Rey, se evidencia que la determinación de riesgo severo ha ido en aumento, excepto el 2022. En el caso de riesgo moderado, el 2019 registró 61 casos, aumentando en 318% al 2020, alcanzado 255 casos; el 2021 se incrementó a 353 y el 2022 se redujo a 236. El significativo aumento del 2021, se considera que, se produjo debido al levantamiento de la cuarentena del COVID-19, que permitió a las víctimas apersonarse a las Comisarías PNP a registrar sus denuncias por violencia familiar y, por consiguiente, obtener medidas de protección (El Peruano, 2021).

Además, se registró 04 casos de detención por incumplimiento de medidas de protección en el año 2020. Sin embargo, en los años 2021 y 2022 no se han registrado detenciones por ese motivo.

1.3 Preguntas de investigación

- **Problema general**

¿Cómo es la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?

- **Problemas secundarios**

¿Cuáles son las causas que afectan la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?

¿Cómo se desempeña la coordinación interinstitucional en la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?

¿Qué propuestas permiten incrementar la efectividad de las medidas de protección y mejorar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Evaluar la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar y analizar las causas que afectan la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.

Examinar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.

Desarrollar propuestas para incrementar la efectividad de las medidas de protección y mejorar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.

1.5 Justificación

En palabras de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) es la expresión de los motivos o razones que posibilitan una investigación para demostrar que es necesaria e importante, del mismo modo, permite explicar por qué es conveniente y los beneficios que se alcanzarían. Por esos fundamentos, la investigación se desarrolla desde tres perspectivas cruciales: **La justificación teórica**, la investigación es indispensable, por cuanto se plasmará las teorías desarrolladas sobre violencia familiar, doméstica o del hogar; así como, sobre los avances sustantivos de los Estados respecto a las acciones adoptadas para proteger a las víctimas de violencia de sus pueblos; además de insertar los aportes de la gestión por procesos en la administración pública, cuya aplicación sistemática conduce a una mayor satisfacción de las necesidades de los usuarios y un incremento en la eficiencia institucional, en particular de las unidades especializadas de familia de la Policía Nacional del Perú y su relación con los demás actores públicos comprometidos. Respecto a la **justificación metodológica**, el estudio es de suma importancia, ya que permitirá integrar datos de las entrevistas realizadas a los expertos de la Policía Nacional en una pesquisa de enfoque cualitativo; además de sistematizar y sintetizar las observaciones documentales de la unidad bajo investigación. Asimismo, el análisis, la discusión, las conclusiones y recomendaciones servirán de referencia para próximas investigaciones. En cuanto a **la justificación práctica**, el esfuerzo por desarrollar el presente trabajo también servirá para apoyar el desarrollo de políticas de modernización de la gestión pública en el ámbito policial, particularmente en el cumplimiento de su función operativa para neutralizar y reducir la violencia familiar; hallando las herramientas disponibles en la legislación vigente, en la tecnología y en la articulación interinstitucional con el propósito de

lograr una mayor efectividad de las medidas de protección. Además, servirá para que el personal policial aplique las estrategias, metodologías e instrumentos que ofrece sistemáticamente la gestión por procesos al campo operativo policial sobre todo con el fin de lograr la adecuada efectividad en el cumplimiento de las medidas de protección.

1.6 Delimitaciones, Limitaciones Y Alcances

1.6.1 Delimitaciones

Delimitación temporal: La investigación se centrará en datos y prácticas recogidas del 2020 hasta el 2022; permitiendo apreciar la tendencia que siguieron las cifras por violencia familiar y el otorgamiento de medidas de protección durante la pandemia del COVID-19; así como, la inclusión de las recientes medidas legislativas y las políticas relacionadas a la violencia familiar y la forma en que se gestionaron.

Delimitación espacial: El estudio se realizará en el contexto de la Comisaría de Canto Rey, unidad especializada dependiente la División de Protección de Familia que se encuentra dentro de la estructura organizacional de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú. Específicamente el trabajo se centrará en las áreas encargadas de la implementación de medidas de protección por violencia familiar.

Delimitación Social: La presente investigación comprende a los efectivos policiales en situación de actividad que laboran en la Comisaría de Familia Canto Rey, en cuya jurisdicción realizan actividades de ejecución de medidas e investigación policial en favor de las mujeres e integrantes del grupo familiar, víctimas de violencia física, psicológica, sexual y economía o patrimonial.

Delimitación conceptual: El estudio se enfocará en abordar teorías y modelos de gestión por procesos significativos para el contexto de las instituciones policiales; enfocándose

en aquellas prácticas que contribuyen en la aplicación y en la eficacia de las medidas de protección.

1.6.2 Limitaciones

En cuanto a este factor, se tuvo inconvenientes con la disponibilidad de los expertos a ser entrevistados, por diversas razones como las administrativas y acciones operativas. Asimismo, se tomó en cuenta la posibilidad de sesgos en las respuestas proporcionadas. También, se experimentó demora en la recopilación de información y fuentes documentales de la unidad bajo estudio, debido a la confidencialidad, reserva de la información y el pedido de autorización a su comando. Los expertos recomendaron no explorar información de las víctimas de violencia familiar, a fin de no vulnerar el debido proceso, su intimidad y una posible revictimización. Además, no es posible generalizar los resultados a una población más amplia, debido al enfoque cualitativo de la presente investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

1.6.3 Alcances

La presente investigación sigue un diseño de estudio de caso, porque pretende proporcionar un análisis detallado de la eficacia de las medidas de protección en la Comisaría de Canto Rey, con la intención de que los hallazgos, recomendaciones y propuesta de mejora sirva como punto de referencia para mejorar las prácticas en otras Comisarías PNP de Familia del Perú.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Revisión de la literatura y elección de una perspectiva teórica

Osborne y Gaebler (1992) introdujeron el concepto de la Nueva Gestión Pública (NGP) durante los inicios de los años noventa. En esta teoría de carácter práctico y reformista para el sector público, plantearon la integración de prácticas de gestión del sector privado para lograr una mayor efectividad en las acciones gubernamentales. Dentro de estas prácticas se encontraba la gestión por procesos, que junto a la gestión por resultados busca revertir las estructuras burocráticas tradicionales de las agencias Estatales.

Esta teoría ha sido contribuida por nuevos alcances como el de la Reforma de la Administración Pública, planteado por Pollit y Bouckaert (2023). En esta propuesta se enfatiza nuevamente en dirigir la atención del funcionamiento del sector público hacia los procesos y resultados, así como también diseñar modelos de gestión por procesos en el marco de la modernización del Estado. La gestión por procesos también se vio vinculada al concepto de valor público, enfocándose en su diseño e implementación en el impacto final en la ciudadanía. (Moore, 1995) Asimismo, Villoria y Del Pino (2009) presentan alcances sobre la gestión por procesos orientada a la administración pública como parte de la mejora de la misma, junto a otros elementos vinculados a la dirección de los recursos humanos.

La gestión por procesos o *Business Process Management* (BPM) inicialmente tuvo un desarrollo en el sector privado como teoría y propuesta práctica para mejorar las estructuras administrativas y de gestión. Harmon (2007) desarrolló alcances innovadores sobre la materia, dentro de lo que denomina como el cambio en la gestión de procesos, introduciendo modelos de optimización y metodologías para lograr la mejora continua de procesos en una organización.

En tal sentido, la teoría elegida es la de Pollit y Geert. Aunque su obra inicial data del 2000, se ha presentado una actualización en 2017, tomando en cuenta el examen de los alcances más importantes de los últimos 20 años. La importancia de esta teoría recae en la base de modernización pública sobre la que se erige y desarrolla, guardando relación con los factores normativos que influyen en la administración del servicio policial, el cual se encuentra incluido en la Política de Modernización del Estado.

2.2 Marco Normativo

Para desarrollar el marco normativo se consideraron las normas vinculadas a la función policial, la violencia contra la mujer, por ende, la defensa de los derechos fundamentales, y las medidas de protección de las víctimas del mencionado tipo de violencia:

- **Constitución Política del Perú**

La Constitución Política del Perú en su artículo 4 protege a la familia como institución de la sociedad, lo que significa que se debe priorizar, siempre que sea posible su restablecimiento, lo cual no quiere decir que se deba forzar la reconciliación. Esta idea, además, se refuerza con el hecho del por qué las medidas de protección son de carácter temporal (Escuela de Formación de Auxiliares Jurisdiccionales y Administrativos, 2021).

- **Ley N° 30364 - Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar**

Establece dos ámbitos procesales. El primero, referido a la tutela inmediata para detener la violencia mediante las medidas de protección en favor de la víctima de violencia. El segundo, en el ámbito penal aplicando la responsabilidad del agresor determinando la sanción y la reparación.

- **Decreto Legislativo N° 1386: El "Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar"**

Se modificaron diversos artículos de la Ley 30364, de las que resalta el aumento de seis a doce medidas de protección.

- **Ley N° 1267, Ley de la PNP**

Mediante esta ley se le asigna a la PNP competencias y funciones orientadas a intervenir en la lucha contra la violencia familiar, abordando los aspectos preventivos, investigativos y operativos.

- **Reglamento de la Ley N° 1267**

Dicta a la PNP salvaguardar el cumplimiento de las medidas de protección dictaminadas por el juzgado correspondiente, relacionados a la protección de las víctimas de violencia contra la mujer, especialmente violencia familiar.

- **Decreto Legislativo N° 1323, Decreto Legislativo que fortalece la lucha contra el feminicidio, la violencia familiar y la violencia de género**

Fortalece la atención y protección de víctimas de violencia doméstica. Modificación de varios artículos correspondientes al Código Penal, así como también el artículo 8 de la Ley 30364. Plantea el endurecimiento de las penas para delitos de este tipo, incluyendo el feminicidio.

- **Decreto Legislativo N° 1368 Crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar**

Dictamina la garantía policial de realizar un proceso adecuado de implementación de medidas de protección a las víctimas, en el que se cuenta con personal especializado en la materia, formando parte de lo establecido por el sistema de justicia. Busca garantizar

la existencia de un sistema de justicia especializado en la lucha contra la violencia familiar.

- **Código Penal**

El artículo 108-B plantea a la violencia familiar como agravante del delito de feminicidio. Por su parte, el artículo 121-B determina las sanciones penales para los casos de violencia familiar. Finalmente, el artículo 122-B puntualiza las sanciones en el delito de lesiones leves enmarcado en un contexto de violencia doméstica.

- **Código Procesal Penal**

El artículo 67 señala la asignación de funciones de investigación a la policía. En términos generales, se regula los procedimientos judiciales relacionados a casos de violencia familiar, garantizando agilidad en las gestiones. En el artículo 68 se determinan las atribuciones de la PNP en términos de investigación.

- **Ley N° 30862**

Resalta la sanción penal por incumplimiento de las medidas de protección además del tiempo de 24 horas como máximo para dictar medidas de protección en riesgo severo y de 72 horas para los casos que no se puede determinar el nivel de riesgo (Congreso de la República del Perú, 2018).

2.3 Marco Conceptual

2.3.1. Violencia familiar

Definición

Se trata de un comportamiento inadecuado de carácter deliberado que ocasiona o potencialmente puede desencadenar en daños físicos o psicológicos a otros seres. Estrictamente no está vinculada a la materialización de la agresión física, debido a que con la coacción y palabras de presión puede ejercer violencia psicológica o emocional (Urbano & Rosales, 2014).

El origen de las conductas violentas se halla, de manera recurrente en el hogar, en los primeros años de educación escolar y en el propio entorno sociocultural, a través de prácticas y hábitos transmitidos por los modelos con los que convive como son los padres, familiares, docentes, amigos o personas adultas a las que frecuentan por diversos motivos (Urbano & Rosales, 2014).

Tipos de violencia

En la Ley 30364 y reglamento, se identifican y establecen cuatro tipos de violencia familiar, los cuales son (Congreso de la República, 2015):

Violencia Física. Para el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es toda acción u omisión que ocasiona cualquier lesión en el cuerpo humano (por ejemplo: hematomas, quemaduras, fracturas, lesiones en la cabeza, envenenamientos, etc.), por causas no accidentales, lo que puede resultar de uno o varios eventos aislados o recurrentes de abuso (Bardales & Huallpa, 2009).

Violencia Psicológica. En términos de Umpire (2006) la violencia psicológica se ejerce a través de reiterados insultos, indiferencia, abandono, manipulación, intimidación, entre otras acciones humillantes y de amedrentamiento. Es decir, representa una actitud de abuso y superioridad exagerada del agresor, quien siente o tiene en realidad una posición de poder sobre su víctima.

Violencia Sexual. Son los actos previos y de consumación de un abuso a la libertad sexual de las personas, incluyendo las insinuaciones no permitidas y las acciones que tratan de coactar la voluntad de la víctima, independientemente de la existencia o no de una relación de pareja. Las consecuencias de este tipo de violencia son significativamente dolosas y graves para los seres humanos que afecta, tanto su salud física como psicológica (Congreso de la República, 2015).

Violencia Económica. Es un concepto incorporado recién en la Ley N° 30364 y se refiere a aquel poder o estado de superioridad que ejecuta un individuo frente a su pareja, expareja u otro integrante del grupo familiar, con el fin de hacerlos dependientes económicamente; restringiendo o controlando sus recaudaciones económicas, su patrimonio y la libre disposición de esos ingresos; llegando al extremo de limitarles el sustento indispensable para subsistir (Cuervo & Martínez, 2013).

Ciclo de violencia

El ciclo de la violencia de pareja comprende:

Fase de acumulación de tensión. Esta fase inicia con la agresión psicológica de manera sutil contra la mujer, de manera que se vuelve imperceptible, pero aumenta poco a poco. Las mujeres atribuyen que esta conducta del agresor es causada por estrés (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2012).

Fase aguda de violencia física. Se ejecuta la violencia que física en alguna de sus formas, de manera inesperada. Es muy peligrosa porque si es extrema la víctima puede llegar a perder la vida (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2012)..

Fase de arrepentimiento o luna de miel. El agresor no acepta la responsabilidad de sus actos, afirmando que se arrepiente de los hechos ocurridos. Incluso responsabiliza su accionar a hechos externos. Si en esta etapa no hay decisión de la mujer, el maltrato se vuelve crónico y el ciclo comienza de nuevo y se repite (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2012).

2.3.2. Medidas de protección

Definición

Son acciones que buscan salvaguardar a las víctimas de violencia familiar, priorizando acciones como patrullaje cerca de sus domicilios y desplegando coordinaciones con entidades locales para ofrecer soporte y seguridad a las personas en riesgo, cuyos tipos de medidas se

encuentran determinados en la Ley N° 30364. El proceso del otorgamiento de las medidas de protección se inicia tras evaluar el riesgo y en la búsqueda de salvaguardar la vida, integridad y recursos de las víctimas de manera inmediata y efectiva. Al mismo tiempo que, se promueve una rápida respuesta de las autoridades judiciales y de la fiscalía para asegurar la aplicación y el seguimiento de estas medidas; priorizando la actuación diligente y coordinada entre las distintas entidades (Congreso de la República, 2015). El juez de familia determina que entidad pública se encarga de su ejecución y de su supervisión para evitar su quebrantamiento por parte del agresor. Normalmente esta función recae en la acción operativa funcional de la Policía Nacional del Perú, en el ámbito de su rol constitucional enmarcado en el artículo 166, en la Ley N° 1267, Ley de la PNP y su reglamento, en la Ley 30364, en el Código Procesal Penal, el Código Penal y demás normas de protección de personas víctimas de violencia familiar.

Si bien, las medidas de protección son mencionadas en el artículo 7 de la derogada Ley N° 26260 - Establecen política del Estado y de la Sociedad frente a la violencia familiar publicada el 08 de diciembre del año 1993, las cuales podían ser dictadas por el fiscal de oficio o a solicitud de la víctima, poniendo en conocimiento al Juez de familia. Dentro de estas se consideraban a retiro del agresor del domicilio, impedimento de acoso a la víctima y otras medidas que garanticen su integridad física, psíquica y moral (Congreso de la República, 1993), sin embargo han involucionado en cuanto a su efectividad y la evidencia más clara son los casos de incumplimiento que se dan pese a existir una resolución del Poder Judicial.

Incumplimiento de medidas de protección

El incumplimiento de medidas de protección, establecidas y notificadas contra los agresores de violencia familiar, es el no acatamiento de las acciones que se establecen mediante resolución jurisdiccional, por parte del agresor, que puede ser, por ejemplo: retiro del hogar, para salvaguardar la integridad de la víctima. Es decir, el agresor luego de haberse retirado del hogar regresa y agrede a la víctima.

El Artículo 4 de la Ley Orgánica del Poder Judicial determina que toda persona está obligada a acatar las órdenes que provengan de este poder del Estado; no obstante, no son cumplidas cabalmente, lo que revela un sistema de protección deficiente (Poder Ejecutivo, 1993). Aunado a ello, existe también el artículo 368.- “Resistencia o desobediencia a la autoridad” del Código Penal que establece que incumplir una medida de protección es delito (Poder Ejecutivo, 1991).

Efectividad de medidas de protección

La eficacia es alcanzar un resultado en la gestión. La eficiencia también busca resultados, pero utilizando adecuadamente los recursos, al menor costo posible. Así, lograr ambos, eficacia y eficiencia, es efectividad (Poder Ejecutivo, 2022). Entonces, al hablar de efectividad de las medidas de protección nos referimos al cumplimiento del propósito de las medidas de protección que es el cese de nuevas agresiones en contra de la víctima. Es decir, si la víctima es agredida pese a contar con una medida de protección, esta se considerará no efectiva.

Una perspectiva institucional de la efectividad, eficiencia y eficacia relacionada al sector público es presentada por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico bajo indicadores de desempeño: el indicador de eficacia es el grado o nivel de cumplimiento de objetivos sin contar sus costos o recursos asignados mientras que el indicador de eficiencia mide la productividad de los recursos utilizados haciendo una diferenciación con los recursos alcanzados; otros indicadores propuestos son los de economía y calidad. El objetivo primordial de esta perspectiva es el análisis del curso de la gestión, acciones de mejora, transparencia y una base para futuros presupuestos. (CEPLAN, 2023)

Los indicadores funcionan como herramientas de seguimiento direccionadas a una mayor productividad en una organización presentándose como información que agrega un valor a una gestión (Beltrán, 2013). En ese sentido, la efectividad, eficiencia y eficacia son

variables validas que se desprenden de esta definición conceptualizándose como la comprensión de la relación entre un cliente con una organización que brinde servicios o productos, de ese modo el grado de satisfacción del cliente responde a la eficacia del servicio o producto mientras que la eficiencia a los recursos y la optimización de costos del proceso para poder brindarlo, ambos contenidos bajo la efectividad (Beltrán, 2013).

A pesar de que la literatura suele asociar a la efectividad, eficiencia y eficacia como variables de indicadores propios de la gestión del sector privado, la aplicación de las mismas es extrapolada hacia el sector público, por ejemplo, hacia la programación de políticas y planes operativos y estratégicos: Bonnefoy y Armijo (2005) describen a la eficiencia como la relación entre la producción física de un bien o servicio con los insumos utilizados para alcanzarlo mientras que la eficacia responde al grado de cumplimiento de las metas u objetivos planteados; la efectividad comprendería un indicador de impacto o de resultado del bien o servicio atendido bajo requerimiento ciudadano.

2.3.3. Gestión por procesos

Definición

La Dirección de Planeamiento Institucional (DIRPLAINS) de la PNP elaboró la “Guía metodológica para la implementación de la gestión por procesos en la Policía Nacional del Perú” el cual es un documento orientador que recoge e integra las disposiciones técnicas, herramientas y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) y el Ministerio del Interior (MININTER), para una adecuada implementación de la gestión por procesos en la PNP, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía (Policía Nacional del Perú, 2020).

Establece que, la gestión por procesos de la PNP, debe desarrollar las siguientes fases: fase 1 determinación de procesos en el que se define y documenta cada proceso de la institución policial. Fase 2 seguimiento, medición y análisis de procesos referido a verificar el nivel de desempeño de los procesos para poder identificar mejoras. Fase 3 mejora de procesos para

solucionar problemas, implementar mejoras o rediseñar procesos para optimizarlos (Policía Nacional del Perú, 2020).

Señala tres tipos de documentos de gestión por procesos: mapa de procesos (MP) nivel 0, manual de procesos y ficha técnica de procedimientos. El primero, permite plasmar gráficamente el funcionamiento integral de la institución establecidos en el inventario de los procesos de la institución clasificado en estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte. El segundo, describe, esquematiza y disgrega los procesos identificados en el mapa de procesos nivel 0. Finalmente, el tercero, es un formato que describe de forma detallada cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, sin dejar de lado los elementos que lo componen y su secuencia (Policía Nacional del Perú, 2020).

La gestión estratégica publica tiene una relación directa con la gestión por procesos: la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara que el objetivo de la modernización del Estado es la mejora del servicio hacia el ciudadano identificando como principales problemáticas el diseño estructural de las instituciones e inadecuados procesos de producción de bienes y servicios (SERVIR, 2021). Por ello, la gestión por procesos busca que todas las entidades públicas funcionen de forma más eficiente y eficaz logrando resultados beneficiosos bajo el principio de simplificación administrativa; además, la gestión por procesos responde a aspectos como planificación, implementación de indicadores, sistemas de gestión de calidad, entre otros.

La gestión dentro de una organización responde a criterios internos y vulnerabilidades externas, nacionales e internacionales, para lograr objetivos en común, asociándose o no con las tecnologías de la información o TI. En ese sentido la gestión por procesos o business process management busca adaptar a las organizaciones a cambios del entorno con procesos integrados, mayor eficacia entendiendo este concepto como la capacidad de la organización en lograr unos objetivos estratégicos y un mayor nivel de eficiencia, es decir, la relación entre los resultados

obtenidos y los recursos utilizados bajo una perspectiva de productividad bajo costos, tiempo y calidad (Hitpass, 2017).

La gestión por procesos es una filosofía de gestión respaldada por métodos, técnicas y herramientas las cuales permiten a una organización de cualquier índole desempeñar mejor sus actividades. Para llevar a cabo la gestión de procesos se debe conocer y comprender los pasos que se llevan en la organización (Dominguez & Velezmoro, 2022).

Además, se considera un arte y una ciencia de supervisar cómo se realiza el trabajo en una organización y de esa forma asegurar resultados consistentes y no desaprovechar las oportunidades de mejora continua. Permite no solo potenciales de optimización sino también la innovación y la creatividad en todos los procesos (Fisher et al., 2020). Podemos notar los siguientes pasos:

- **Planificar la mejora de procesos**

Es seleccionar los procesos existentes que se requieren mejorar.

- **Analizar los procesos**

Aquí se analizan los procesos que requieren cambios y luego se continua con elaboración de un mapa procesos, examinación de mapa de procesos, entrevista a los interesados, compararse con otras organizaciones en el manejo de una situación parecida.

- **Rediseñar los procesos**

Se presenta una propuesta de diseño que contiene la retroalimentación de todos los involucrados.

- **Implementar un nuevo proceso**

El primer paso es solucionar los obstáculos comunes, luego se selecciona y aplica una estrategia de lanzamiento y se instaura la nueva forma en la que se realizara el trabajo.

Herramientas de la gestión por procesos

Son gráficos que representan un recurso indispensable para la gestión por procesos, ya sea para comunicar algo o explicar un procedimiento (Dominguez & Velezmoro, 2022).

- **Diagrama de flujo de procesos**

Es una representación gráfica en los cuales se muestra la secuencia de los pasos de un proceso (Dominguez & Velezmoro, 2022).

- **Diagrama PEPSU**

Es un diagrama que como objetivo tiene analizar el proceso y su entorno identificando: proveedores (P), entrada (E), proceso (P), salidas (S) y usuarios (U) (Dominguez & Velezmoro, 2022).

- **Mapa de procesos**

Es una representación gráfica que muestra cómo opera la organización clasificando los procesos en estratégicos, operativos y de soporte (Dominguez & Velezmoro, 2022).

2.3.4. Mapa de procesos

Denominado, también, mapeo de procesos, es el flujo de trabajo materializado en gráficos con el propósito de evidenciar referencialmente la interacción y secuencia de todos los procesos de la entidad, incluyendo los estratégicos, operativos o misionales y de soporte (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021).

2.3.5. Política pública

Son decisiones de política mediante las cuales se prioriza un conjunto de objetivos y acciones, a fin de resolver un determinado problema público de alcance nacional y sectorial o multisectorial en un periodo de tiempo determinado (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2022).

2.3.6. ISO 9001 Gestión de Calidad

Reconocida como una normativa internacional para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) de diversas organizaciones del mundo, la cual es desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Esta certificación, otorga un marco de trabajo conjunto y principios que garanticen un enfoque lógico hacia la satisfacción del usuario. Asimismo, la implementación de la norma ISO 9001 cumple los principios de calidad, eficiencia, transparencia y satisfacción de los ciudadanos (Carriel et al., 2018).

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Enfoques De Investigación

3.1.1 Enfoque/paradigma

En la presente investigación se ha optado por el enfoque cualitativo, que según Flick (2007), se refiere al estudio subjetivo de las personas que busca conocer sus experiencias frente a un determinado fenómeno. En el presente trabajo, se entrevistó a seis efectivos policiales, quienes respondieron preguntas respecto a su experiencia en el trabajo diario atendiendo casos para otorgar medidas de protección.

3.1.2 Método

Se ha seleccionado el método de estudio de caso, que según Stake (1999) manifiesta que los estudios abordan lo particular de determinado fenómeno persona o programa. Por tal motivo, en la presente investigación, se utilizó este método, porque permite el análisis minucioso de casos, como es el que se presenta en la Comisaria de Familia PNP Canto Rey, el cual se complementa con entrevistas a participantes, para evaluar la efectividad de las medidas de protección y la coordinación interinstitucional, y a partir de ello plantear mejoras.

3.2 Alcance

3.2.1 Alcance de investigación

La investigación básica es parte de un proceso de producción del conocimiento gracias al empleo de una variedad de enfoques y métodos (Flick, 2007). El presente estudio corresponde precisamente a una investigación básica porque contribuirá con nuevo conocimiento para comprender las medidas de protección, dictadas para casos de violencia familiar.

3.2.2 Método de investigación

En el método inductivo no parte de teorías para comprobarlas, sino requiere la identificación de nuevos conceptos que se aúnan y enriquecen al conocimiento existente (Flick, 2007). Por ese motivo, la presente investigación emplea este método que permitirá la generación de conocimiento a partir de las frases mencionadas por los entrevistados

3.2.3 Escenario de estudio

La comisaría de Familia PNP Canto Rey en el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima.

3.2.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por seis operadores policiales de la comisaría de Familia PNP Canto Rey, de los cuales cinco fueron de sexo femenino y uno de sexo masculino. Conforme a sus funciones, cuatro ejecutan medidas de protección (en ambos turnos), la quinta es comisario de la entidad en mención, y la última es jefa de división (tiene a su cargo las comisarías de Familia).

En la comisaria de familia estudiada, desde el año 2020 al 2022 laboraron en promedio un total de 30 efectivos policiales, quienes ejercen funciones en distintas áreas y con distintos horarios. Así, el personal que labora en el área de medidas de protección tiene asignado el horario de 24x24 horas, es decir un día laboran 24 horas y al día siguiente descansan, por eso están divididos en dos grupos. Esta área en particular, en el mismo periodo mencionado, contó solo con tres efectivos policiales en promedio, por cada grupo.

Los criterios de inclusión fueron: cinco años como mínimo ejecutando medidas de protección, diez años como mínimo de servicios reales y efectivos; y capacitaciones en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Los criterios de exclusión fueron: menos de cinco años ejecutando medidas de protección, menos de diez años de servicios reales y efectivos; y no contar con capacitaciones en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

3.2.5 Observable (s) de estudio

Los observables de estudio constituyen: la efectividad de las medidas de protección por violencia familiar, coordinación interinstitucional y propuestas de mejora basadas en la gestión por procesos.

3.2.6 Fuentes de información

Constituidas por fuentes documentales (lineamientos institucionales), fuentes normativas (constitución y leyes), fuentes bibliográficas (artículos científicos y libros) y fuentes orales (entrevistas).

3.3 Recolección De Datos

3.3.1 Técnica de Acopio de Información

La entrevista es uno de los métodos dominantes en la investigación con enfoque cualitativo y que constituye una reunión cara a cara, con un entrevistado, un conjunto de preguntas respondidas, en un dialogo más o menos abierto (Flick, 2007). En el presente estudio se optó técnica de la entrevista a expertos por conveniencia, tomada en cuenta en razón de los casos disponibles a los cuales se tienen acceso inmediato (Patton, 2002).

3.3.2 Instrumento de acopio de información

Guía de entrevista. La guía de entrevista es un instrumento que desarrolla un conjunto claro y pertinente de datos, que permite el análisis (Flick, 2007). En vista del enfoque cualitativo de la presente investigación, se usó la guía de entrevista semiestructurada para recoger los datos orales de los representantes de la Policía Nacional del Perú del nivel de gestión y del campo operativo, que quedaron grabadas en audio.

Acceso al campo y acopio de información

Acceso al campo. En la presente investigación el ingreso al campo inició con la visita a la Comisaria de Familia PNP Canto Rey en el distrito de San Juan de Lurigancho, comunicada con antelación al Comisario. De igual forma, se fueron realizando visitas adicionales, que

permitieron el recojo de información documental respecto a las medidas de protección. Estas visitas permitieron, la selección de los posibles participantes de la entrevista.

Acopio de información. Se ha consultado fuentes primarias como artículos científicos, tesis de maestría y documentos oficiales, tanto del entorno físico como virtual. También, fuentes secundarias mediante el acceso a base de datos de revistas electrónicas.

3.3.3 Método de análisis de información

El análisis temático es un procedimiento que permite identificar, analizar e informar patrones; en otras palabras, temas a partir de los datos que fueron recopilados empíricamente. Además, organiza y describe de manera mínima el conjunto de datos en detalle e interpreta aspectos del tema (Escudero, 2020).

Para ello se siguió el presente procedimiento: se eligió los observables de estudio. Se buscó a expertos en el tema de violencia familiar de acuerdo con criterios de conocimiento y experiencia laboral, los cuales fueron seleccionados conforme a la posibilidad de realizar la entrevista. Luego, se construyó la guía de entrevista semiestructurada. Se realizó la entrevista a expertos y su transcripción. Se organizó la información identificando unidades de significado, indicadores y categorías (Martínez, 2004). Se analizó de manera contextual, es decir analizar cada dato en sí mismo y su relación con los demás, interpretándolos para conocer su significado. Se construyó significados para el conjunto de datos, deduciendo similitudes o diferencias con otros datos, obteniendo síntesis de orden superior. Se concluyó el análisis con la denominada saturación de categoría (Creswell, 2009).

Capítulo IV

Análisis

4.1 Análisis de la situación operativa de la comisaría de familia de Canto Rey

4.1.1 Marco situacional

La violencia representa un grave problema para la humanidad, afectando a los individuos, más allá de su género, posición económica, social y cultura; perjudicando además a familias enteras y en general toda la sociedad. Es posible que uno de los principales factores para que se produzca esta situación sea la falta de comunicación entre los parientes de un mismo entorno vivencial; lo que deviene en agresiones físicas, psicológicas, económicas e incluso sexuales, que terminan en denuncias y la apertura de procesos ante la autoridad competente que, en los casos más graves podrían causar la muerte de la víctima (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016); no solo ello, sino también pueden provocar secuelas permanentes (Rico, 1996).

Las cifras reportadas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables refieren que, entre el 2020 y hasta mayo del 2021 se presentaron al menos 8771 casos de violencia familiar, de los cuales 6776 casos han sido contra las mujeres y 1995 contra los varones; hecho que resulta preocupante y recurrente. En atención a ello, los esfuerzos se orientan en encontrar posibles soluciones y alternativas que permitan neutralizar la violencia, debido a que pueden terminar con extinguir la vida de las víctimas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021).

La denuncia ante la policía es el primer paso para tratar de controlar las agresiones contra las personas. Luego de ello, el efectivo policial procede a llenar la Ficha de Valoración de Riesgo; acción que concluye con la calificación del riesgo: leve, moderado o severo. A esto se añade, la declaración de la víctima, la constatación domiciliaria, el certificado médico legal, el informe psicológico entre otros; elementos con los que el juez de familia emite una

resolución de otorgamiento de una o más de una de las medidas de protección señaladas en la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (Policía Nacional del Perú, 2016).

Justamente, esta Ley vigente en el Perú desde el 2015, fortalecida con el DL N° 1386 el 2018, que tiene como objetivo prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y miembros del grupo familiar, estableciendo principios rectores como la igualdad, interés superior del niño, debida diligencia, y atención inmediata (Congreso de la República, 2015).

Pese a que los agresores reciben notificaciones formales sobre restricciones, frecuentemente, las desobedecen y continúan agrediendo a sus parejas, exparejas o integrantes del grupo familiar. La falta de medidas punitivas efectivas contra los agresores deja a las víctimas sintiéndose abandonadas por el sistema judicial. Una deficiencia crítica en el respaldo y seguridad que deben otorgar las autoridades legales (Albarrán Vásquez, 2021).

En contextos internacionales, como en Nueva Zelanda, se ofrecen alternativas como visas a víctimas de violencia para facilitar su salida del país, lo que destaca la importancia de innovar en las medidas de protección y de apoyo. La efectividad del seguimiento policial y la implementación de sanciones para los infractores son fundamentales para garantizar la seguridad de las víctimas. Por ello, es evidente la necesidad urgente de revisar y mejorar los sistemas de protección y justicia de la actualidad (Nuñez, 2022).

Sin embargo, resulta preocupante para los niveles académicos y de justicia el incumplimiento desmedido de las medidas de protección en diferentes latitudes del mundo, en particular en Latinoamérica (Gómez, 2020), aun existiendo leyes que protegen a las mujeres y a todo el grupo familiar. En ese contexto, es preciso desarrollar continuamente investigaciones interdisciplinarias para mitigar los efectos que produce la violencia domestica a nivel internacional.

Así lo afirman diversos autores como Bendezú (2022) quien señala que las medidas no garantizan protección ante nuevos hechos de violencia, también Quiñones (2018) encontró las agresiones continúan, a pesar de su dictado. En esa misma línea, Ramos (2019), en Huaraz, afirma que las medidas de protección no son eficaces porque no cumplen con su finalidad, neutralizar los efectos de la violencia para garantizar la integridad de la víctima, debido a que son dictadas de manera estandarizada sin considerar el caso en concreto para su formulación.

Así, en Junín, Bendezú (2022) menciona que la emisión de resoluciones para víctimas no garantiza que estas no sean agredidas nuevamente o que puedan sufrir feminicidio, lo cual coincide con Quiñones (2018), en Tacna, quien afirma que por encima de un tercio de las denunciadas de violencia familiar señalaron que continuaron las agresiones en su contra pese a las medidas de protección dictadas a su favor. Ello guarda relación con Sánchez (2021), quien, en Lima Norte, menciona que existe una correlación positiva moderada de las medidas de protección y el delito de feminicidio, a su vez Chafloque (2023) reveló falta de correlación entre las variables desobediencia y resistencia a la autoridad y medida de protección de retiro del domicilio. Estos dos casos indican que no hubo efectividad.

Además, tenemos a Infante (2019) quien afirma que pese a la implementación de las medidas de protección se ha observado que la mujer sigue siendo víctima de violencia. En Chimbote, Gonzales (2021), recalca que el 85% de medidas fueron incumplidas. En Lima, encuestados por Echegaray (2018) señalan que la Policía Nacional del Perú no puede vigilar su cumplimiento por falta de recursos causando ineficacia en las medidas de protección. Villalobos & Flores (2020), en Chimbote, afirman que las medidas de protección tienen un 14% de eficacia, por lo cual se ubica en un nivel bajo. Finalmente, Mija (2021), en Lima, determina que la inoperancia de la efectividad de las medidas de protección se muestra con el incremento de casos respecto a la falta de seguimiento de su cumplimiento.

4.1.2 Marco estratégico institucional

Según la Ley N° 1267 - Ley de la Policía Nacional del Perú (PNP) la comisaría es la célula básica de la institución policial, y en el caso específico de la Comisaria de Familia de Canto Rey está catalogada como especializada debido a la exclusividad de casos enmarcados en la Ley N° 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (Avendaño & Cordova, 2020).

Tiene dependencia orgánica de la División de Protección contra la Violencia Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana, la cual a su vez pertenece a la Dirección Nacional de Orden y Seguridad. Dentro de sus funciones, se encarga de investigar hechos de violencia familiar, en sus modalidades de agresión física, psicológica, sexual y patrimonial, además de ejecutar medidas de protección. Se encuentra ubicado en Av. Calle Rio Ucayali S/N – Urb. Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.

4.1.3 Misión institucional

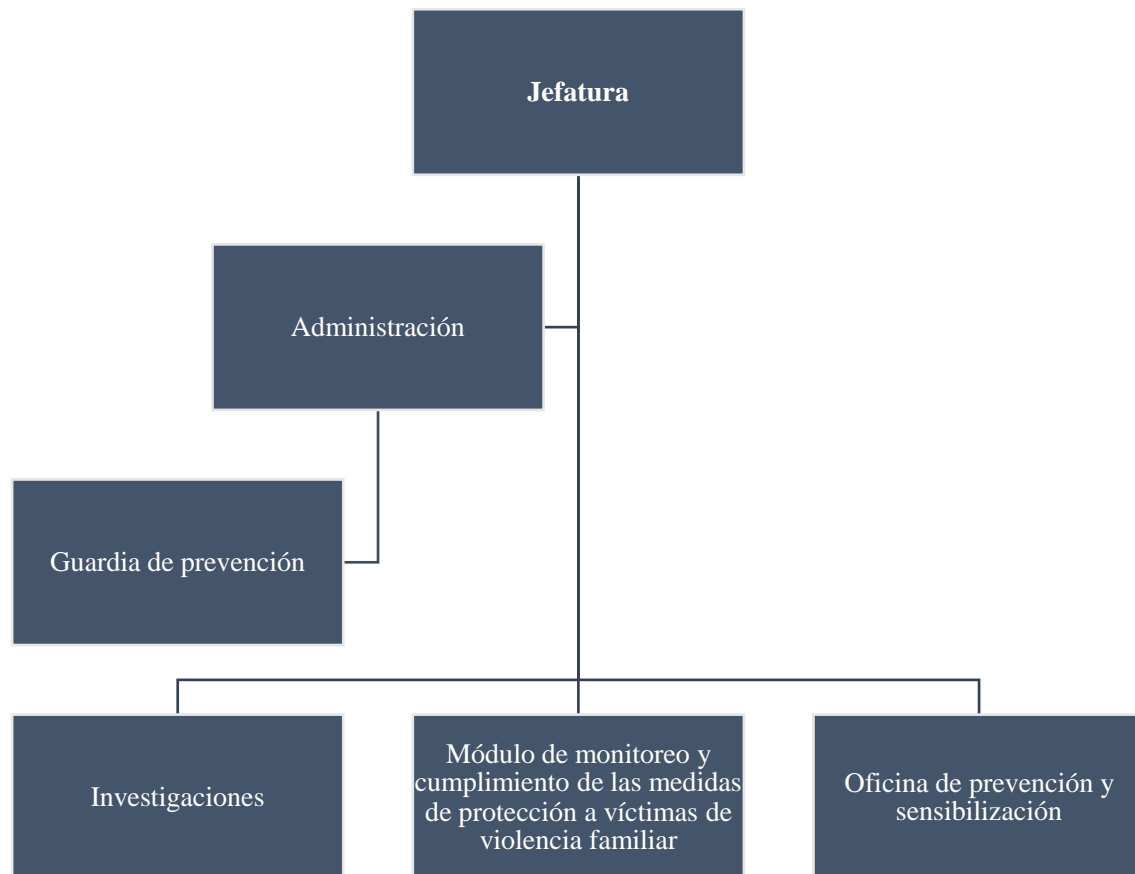
La Comisaría Canto Rey tiene como misión prevenir e investigar hechos de violencia familiar, brindar protección al niño, al adolescente, al anciano y a la mujer que se encuentra en riesgo de su libertad e integridad personal” (Policía Nacional del Perú, 2012).

4.1.4 Estructura de la Comisaría de Familia de Canto Rey

- Jefatura
- Administración
- Guardia de prevención
- Investigaciones.
- Módulo de monitoreo y cumplimiento de las medidas de protección a víctimas de violencia familiar.
- Oficina de prevención y sensibilización.

Figura 1

Organigrama de la Comisaría de Familia de Canto Rey



Nota: el presente gráfico muestra el organigrama de la Comisaría de Familia Canto Rey con sus tres secciones. Adaptado de la Policía Nacional del Perú.

4.1.5 Recursos humanos

En total, la comisaria de familia de Canto Rey tiene asignados 22 efectivos policiales, de los cuales, 14 son mujeres y 8 son varones. Ellos tienen las siguientes jerarquías:

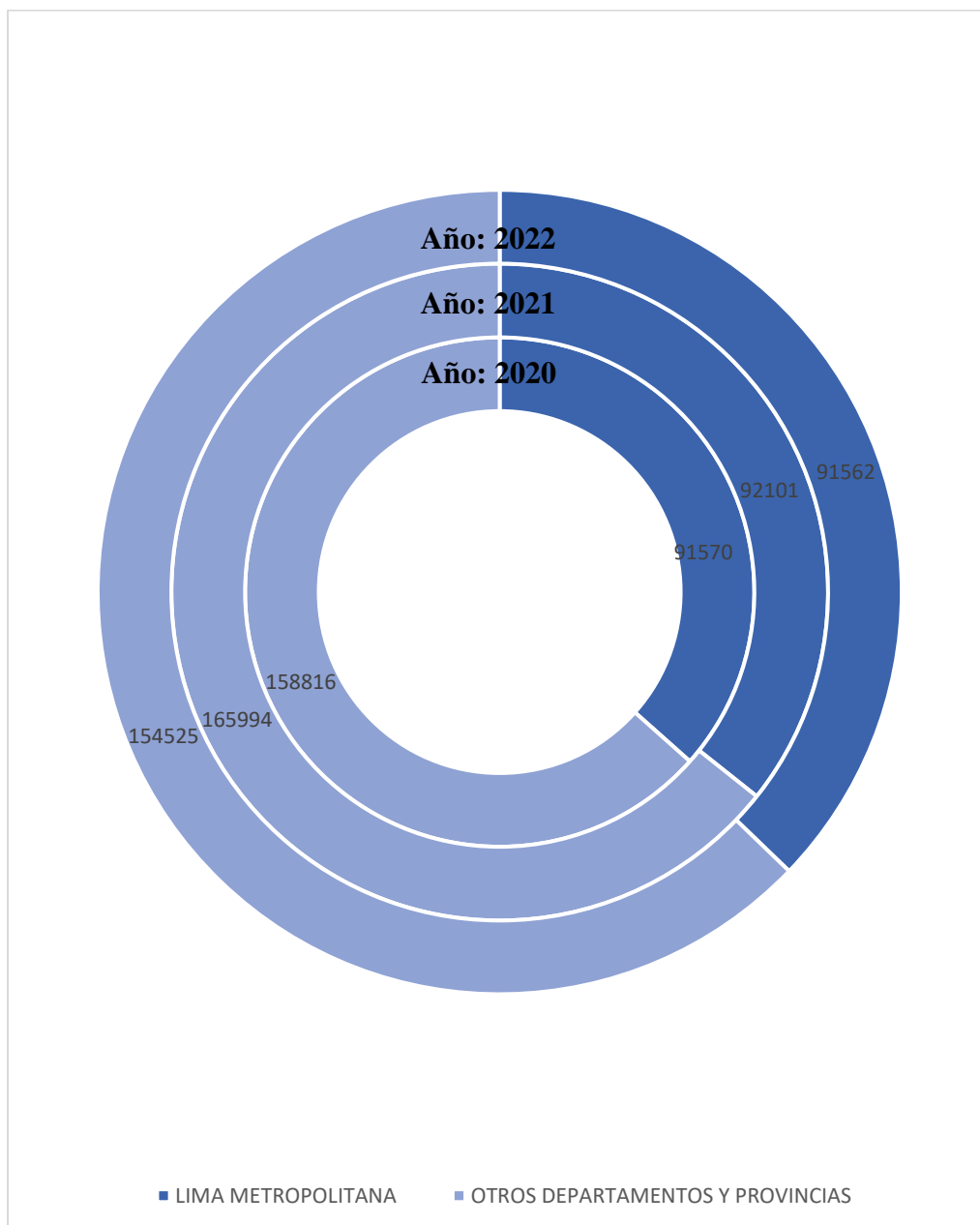
- Tres Oficiales Subalternos de Armas.
- Dieciocho Suboficiales de Armas.
- Un Suboficial de Servicios.

4.1.6 Estadísticas de la Comisaría de Familia de Canto Rey

Antes de dar a conocer la estadística de la comisaría de familia Canto Rey, es necesario conocer la incidencia de la violencia familiar a nivel nacional.

Figura 2

Denuncias registradas por Violencia familiar a nivel nacional

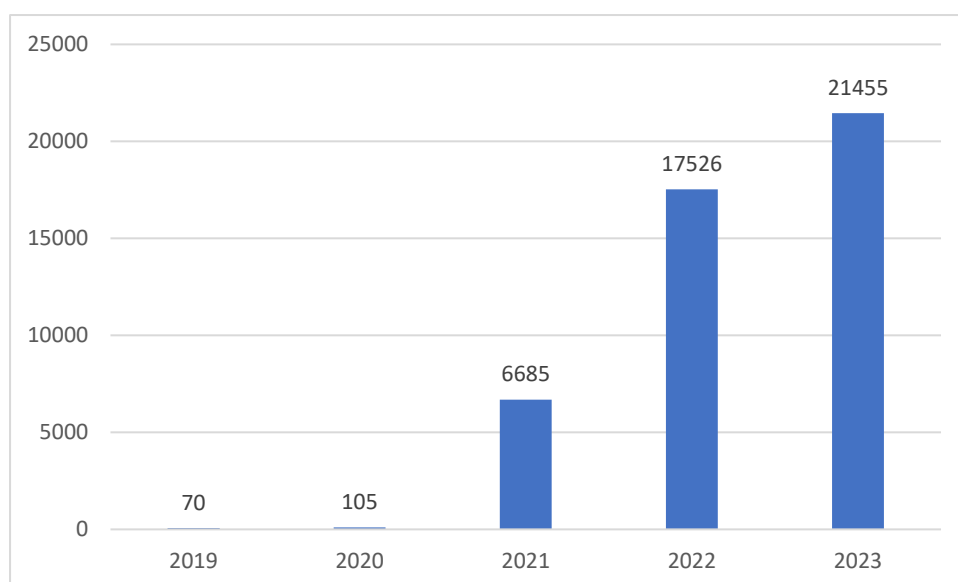


Nota: El presente gráfico muestra las denuncias por violencia familiar. Adaptado de Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL PNP).

Así, en el presente gráfico se aprecia las denuncias de violencia familiar en Lima metropolitana y los demás departamentos a nivel nacional. En el anillo interior están las denuncias de violencia familiar al año 2020 que suman (250,386), el anillo central del año 2021 con (258,095) y el anillo exterior del año 2022 con (246,087). Hay que precisar que las denuncias de violencia familiar en Lima representan más del 36% a nivel nacional.

Figura 3

Denuncias registradas por incumplimiento de medidas de protección a nivel nacional



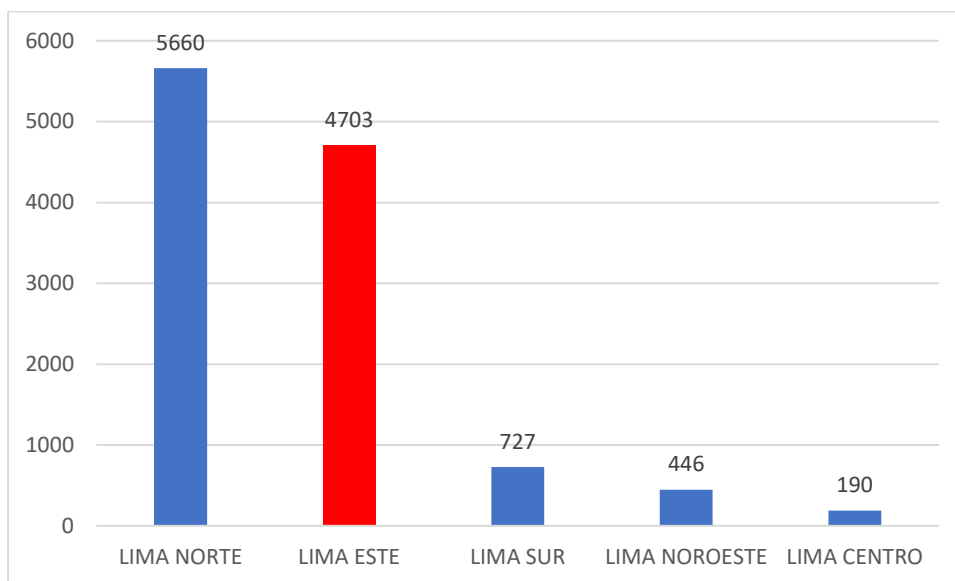
Nota: la presente figura muestra las denuncias de incumplimiento de medidas de protección registradas en el Ministerio Público. Adaptado del MP.

Las denuncias de incumplimiento de medidas de protección, como se aprecia han crecido exponencialmente pese a la existencia de sanción penal establecida en la Ley 30364. Así se observa que para el año 2019 solo se registraron 70 denuncias, muy distinto escenario para el año 2023 en el que se observa 21,455. Esto podría deberse a que el Perú en este último

año ocupa el puesto 88 de 142, según el índice global de estado de derecho, a diferencia del puesto 80 que ocupaba en el año 2020 (World Justice Project, 2020, 2023). En ese sentido, a fin de recabar información de incumplimiento de medidas de protección se ha enviado solicitudes al Ministerio Público, Poder Judicial e Instituto Nacional Penitenciario. Como resultado se tuvo que solo la primera entidad entregó información idónea (figura 4).

Figura 4

Denuncias registradas por incumplimiento de medidas de protección en Lima

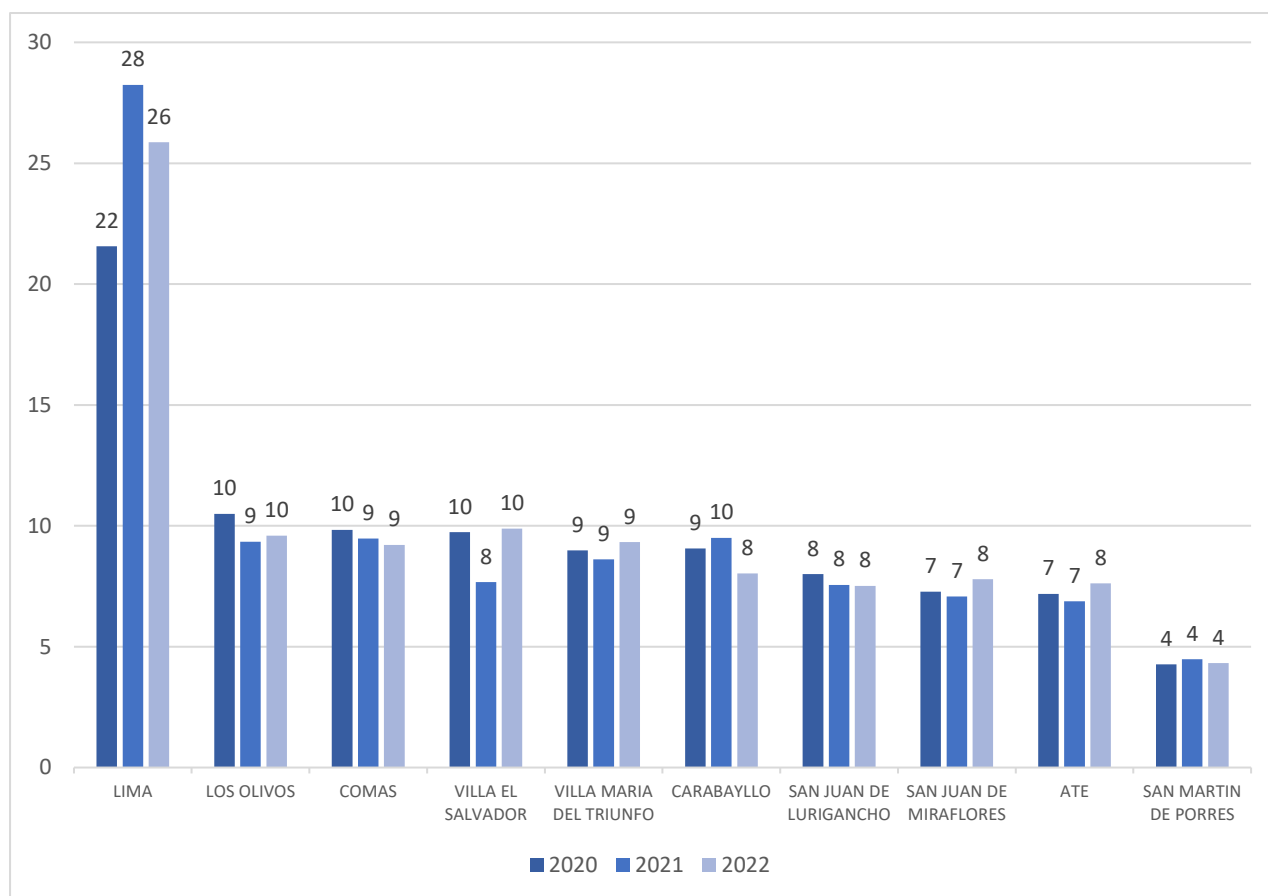


Nota: la presente figura muestra las denuncias de incumplimiento de medidas de protección registradas en el Ministerio Público en Lima. Adaptado del MP.

En el departamento de Lima, en el periodo 2019-2023, tenemos, en primer lugar, al distrito fiscal Lima Norte con (5660) casos, seguido del Lima Este con (4703), haciendo mención que abarca la jurisdicción de la comisaria de familia Canto Rey. Ambos distritos tienen mucha diferencia en cantidad de casos a comparación de los distritos de Lima sur, noroeste y centro con menos de (800) casos cada uno.

Figura 5

Tasa de violencia familiar en distritos de Lima

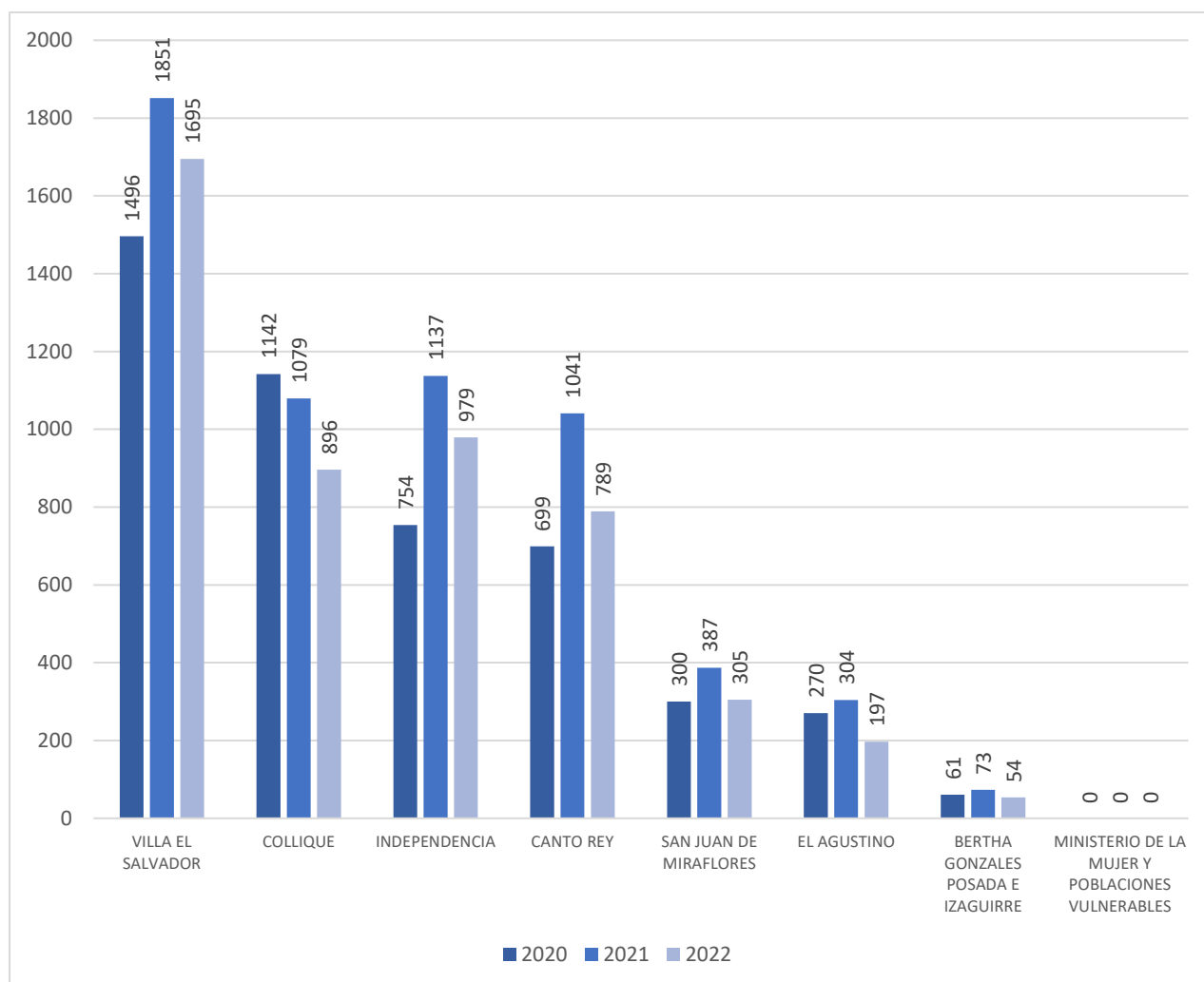


Nota: la presente figura muestra la tasa de violencia familiar en distritos de Lima. Adaptado de Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL PNP) e Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI].

La tasa de violencia familiar por cada 1000 habitantes en los distritos: cercado de Lima, Los Olivos, Comas, Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Carabayllo, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, Ate y San Martin de Porres, para los años 2020, 2021 y 2022 varía entre 4 a 28. Eso significa que, por cada 1000 habitantes, más de 4 personas denuncian casos de violencia familiar. Para el distrito en específico de San Juan de Lurigancho, donde se ubica la comisaría de familia Canto Rey, la tasa de denuncias por violencia familiar fue de 8 para los años 2020, 2021 y 2022.

Figura 6

Medidas de protección de las Comisarías de familia de Lima

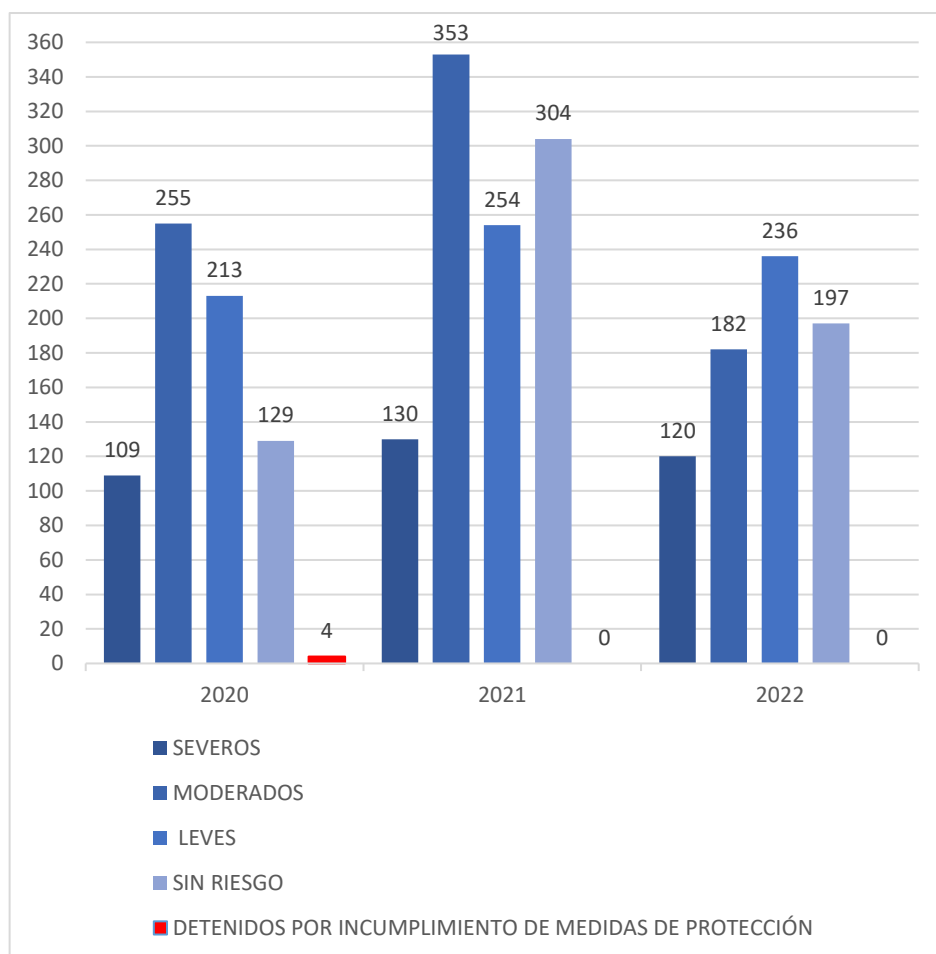


Nota: La presente figura muestra la cantidad de medidas de protección registradas por las comisarías de familia. Obtenido de comisaría de la familia PNP Canto Rey.

Las medidas de protección registradas en las comisarías especializadas presentan una reducción del 2021 al 2022. Ocupa en primer lugar con mayor cantidad de medidas la comisaría de familia de Villa el Salvador, seguido de la Comisaría de familia de Collique. En el cuarto lugar se encuentra la comisaría de familia de Canto Rey, con 789 casos de medidas de protección registradas al 2022.

Figura 7

Medidas de protección registradas por la Comisaría de Familia de Canto Rey



Nota: la presente figura muestra la cantidad de medidas de protección registradas por la comisaría de Familia de Canto Rey en el periodo 2020-2022. Obtenido de la comisaría de familia PNP Canto Rey.

En lo que respecta a medidas de riesgo severo, moderado, leve y sin riesgo se aprecia crecimiento el 2021 y una caída el 2022. Dado que el riesgo moderado es el que presenta mayor incidencia, podemos decir que el año 2021 se elevó la cantidad debido al levantamiento de la cuarentena para reactivar la economía, estancada por el COVID-19, lo que se puede traducir en que las víctimas no tuvieron restricciones para transitar y apersonarse a una comisaría a denunciar y solicitar medidas de protección (El Peruano, 2021).

Además, se ha registrado (04) casos de detención por incumplimiento de medidas de protección el año 2020. Sin embargo, el año 2021 y 2022 no se ha registrado ninguna detención por incumplimiento de medidas de protección.

Tabla 1

Incumplimiento de medidas de protección en un caso de la comisaría

Medidas de protección	Año				Total
	2020	2021	2022	2023	
Ejecución					
Notificación	1	-	-	-	1
Incumplimiento					
Violencia física y psicológica	-	2	-	-	2
Violencia psicológica	1	-	-	-	1
Seguimiento (monitoreo telefónico)					
Víctima no contesta	2	3	1	2	9
Víctima contesta	4	5	-	-	9

Nota: La figura muestra el caso de una víctima con medida de protección otorgada el año 2020.

Esta medida continua vigente por más de cuatro años. Adaptado de la Comisaría de Familia PNP Canto Rey.

En el periodo de años del 2020 al 2022, la víctima sufrió tres hechos de violencia física y psicológica, cometida por el agresor, quien incumplió la medida de protección “cese de todo tipo de acto de violencia física y psicológica...”. En la figura también se aprecia que la PNP realiza seguimiento por cuatro años consecutivos, desde la notificación presencial a la víctima en su domicilio el año 2020. El seguimiento fue realizado mediante comunicación telefónica.

4.2 Factores que vienen afectando la efectividad de las medidas de protección

4.2.1 Módulo de monitoreo y cumplimiento de las medidas de protección a víctimas de violencia familiar

- Este módulo es el encargado de ejecutar las medidas de protección.
- Se encarga de registrar las medidas de protección.

4.2.2 Acceso a servicio policial tras incumplimiento de medida

- La víctima puede ingresar a la comisaría por sus medios propios o ayudado de un familiar. También puede darse el caso de que es traído por un patrullero de la Policía Nacional del Perú.
- Es atendida por el personal de servicio de la guardia de prevención, quien luego de hacer unas preguntas breves le orienta a que área debe dirigirse.

4.2.3 Clasificación de víctimas

- Víctima de incumplimiento de violencia física.
- Víctima de incumplimiento de violencia sexual.
- Víctima de incumplimiento de acercamiento.
- Víctima de incumplimiento de violencia psicológica.
- Víctima de incumplimiento de retiro de domicilio.

4.2.4 Procedimiento de servicio incumplimiento

- Atención a víctima de incumplimiento.
- Comunicación a fiscalía.
- Examen del Médico Legista.
- Formulación de informe.

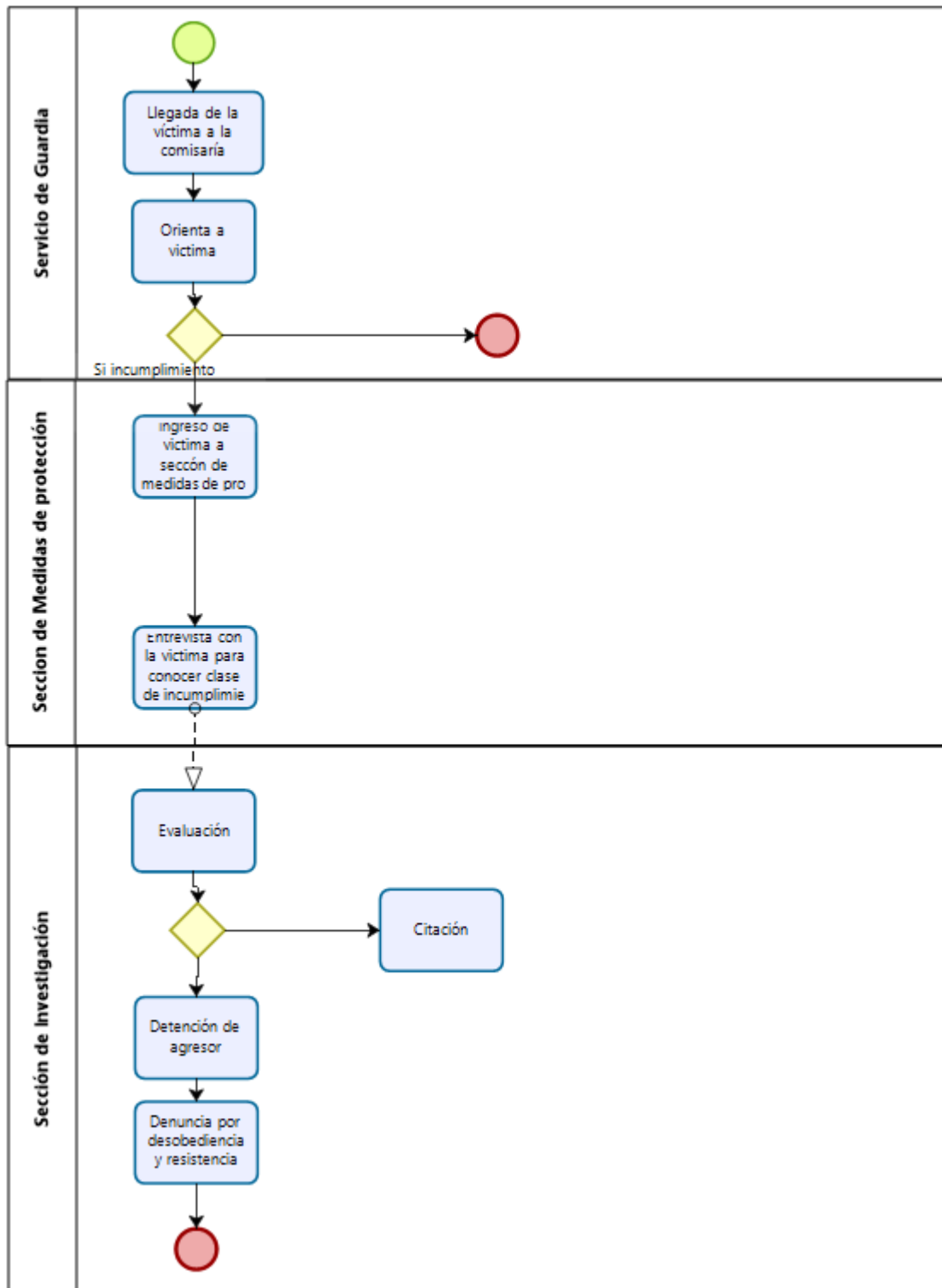
Pasaremos a explicar el procedimiento paso a paso de atención de víctima de incumplimiento:

- La víctima se apersona a la comisaría.
- La víctima es entrevistada con el servicio de guardia quien pregunta el motivo de su presencia.
- Si es por incumplimiento de medida se procede, sino le da indicaciones.
- La víctima es acompañada a la sección de medidas de protección.
- El efectivo policial se entrevista con la víctima para conocer la clase de incumplimiento.

- El efectivo debe recabar elementos de convicción para constatar la violencia de la que es víctima.
- Si está dentro de las 24 horas, se procede a detención de agresor, sino se procede a citarlo.
- Luego de ser detenido es derivado al Departamento de Investigación Criminal (DEPINCRI) de la jurisdicción para que sea investigado por el delito de desobediencia y resistencia a la autoridad.

Figura 8

Proceso de atención a víctima de incumplimiento de medida



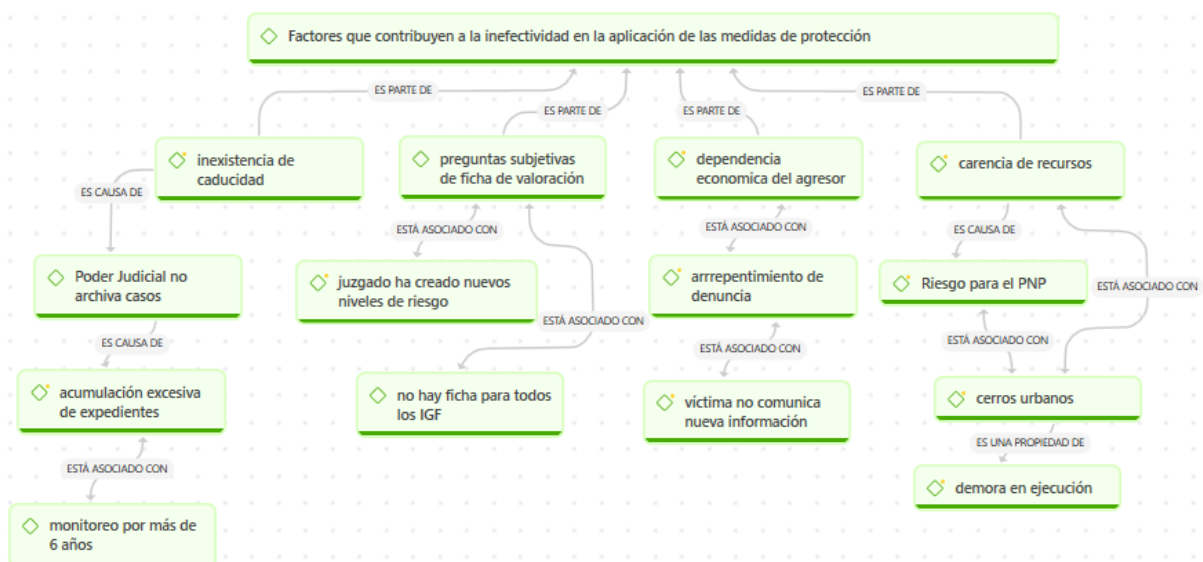
Nota: el presente grafico muestra el proceso de atención a la víctima de incumplimiento de medida de protección.

4.2.5 Red semántica

Luego de ejecutar la vinculación de las citas textuales con los códigos establecidos de los entrevistados conforme a los objetivos de estudio con el software Atlas.ti 24 se desarrolló una red semántica con la finalidad de identificar el significado de cada categoría sobre la base de la vinculación de datos en relación con la efectividad de las medidas de protección, coordinación interinstitucional y propuestas de mejora; en relación a los nodos los cuales representan el elemento básico de la red semántica.

Figura 9

Resultado de codificación en la red semántica de factores que contribuyen a la ineffectividad en la aplicación de las medidas de protección



Nota: el gráfico representa el resultado de codificación en red semántica de la categoría factores que contribuyen a la ineffectividad en la aplicación de las medidas de protección realizada con el programa Atlas.ti 24.

Los operadores de la PNP resaltan la dependencia económica de la víctima hacia el agresor que se materializa en la reconciliación. Ello genera que ambos no quieran recibir su notificación de medidas de protección. Además, indican que, luego de que la PNP ejecuta la medida de protección retiro de hogar, y realiza la siguiente visita se da con la sorpresa de que

el agresor se encuentra junto a la denunciante en el inmueble. Así las cosas, estas víctimas prefieren evitar el monitoreo, se mudan y no comunican nuevo domicilio ni cambio de número de celular. Según los entrevistados, parte de estas mudanzas y cambios podrían darse para salir de entorno de violencia o porque no cuentan con domicilio propio, además serian medidas de seguridad que adoptarían las víctimas.

Por otro lado, la inexistencia de caducidad genera que el Poder Judicial no deje sin efecto la vigencia de las medidas de protección causando acumulación de medidas, que recarga el trabajo de la Comisaría de Familia PNP Canto Rey, cuyo personal además de realizar patrullaje, son designados a comisiones del servicio policial. Además de ello, el Poder Judicial emite un riesgo diferente al de la ficha de valoración, no se ponen de acuerdo para el archivo de medidas y pese a los informes de monitoreo no modifican su vigencia. Todo ello contribuye a la generación de un promedio de 700 medidas al año de las cuales algunas son monitoreadas por más de 3 años.

La carencia de recursos de personal y vehículos policiales, ocasiona que se priorice la visita a las víctimas con riesgo severo. Al respecto, se recibió apoyo de la municipalidad de San Juan de Lurigancho con motocicletas, pero solo duro en un corto periodo. Esta situación de carencia de recursos, también genera riesgo al personal PNP, quienes deben realizar notificaciones de manera individual, en una zona con existencia de cerros urbanos que dificultan la accesibilidad, contribuyendo también a la demora de la ejecución de la medida de protección.

Tabla 2

Código en grupo de factores que contribuyen a la ineffectividad en la aplicación de las medidas de protección

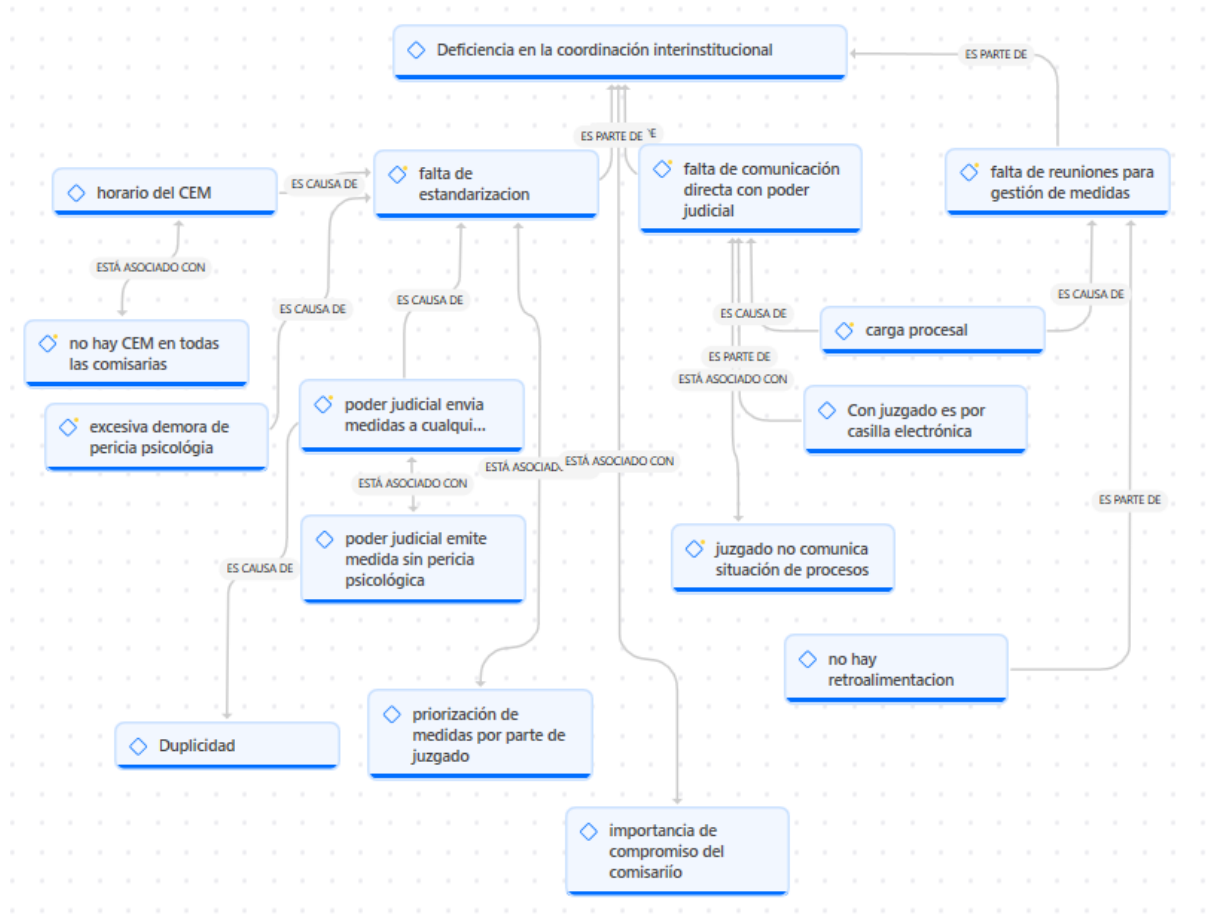
	1: entrevista... 33	2: entrevista... 25	3: entrevista... 20	4: entrevista... 33	5: entrevista... 26	6: entrevista... 13	Totales
● ◊ acumulación excesiva d... 9		3	2	1	1	2	9
● ◊ arrepentimiento de den... 10	1	1	1	3	3	1	10
● ◊ carencia de recursos 13	2	2	1	4	2	2	13
● ◊ cerros urbanos 6	1	1	2	1	1		6
● ◊ demora en ejecución 2		1	1				2
● ◊ dependencia economic... 10	2	1	2	1	3	1	10
● ◊ inexistencia de caducidad 7		2	1	2	1	1	7
● ◊ juzgado ha creado nuev... 3	2		1				3
● ◊ monitoreo por más de 6... 3	2			1			3
● ◊ no hay ficha para todos... 1					1		1
● ◊ Poder Judicial no archiv... 3	1	2					3
● ◊ preguntas subjetivas de... 1						1	1
● ◊ Riesgo para el PNP 6	1	1	1	2	1		6
● ◊ víctima no comunica nu... 10	1	3	1	3	1	1	10
Totales	13	17	13	18	14	9	84

Nota: la tabla representa el resultado de codificación en red semántica de la categoría actores que contribuyen a la ineffectividad

Podemos notar evidentemente que resalta los códigos carencia de recursos, arrepentimiento de denuncia, dependencia económica y víctima no comunica nueva información, los cuales presentan alto enraizamiento en los seis informantes entrevistados. Como se aprecia son tres códigos vinculados al denunciante y uno propio de la Policía Nacional del Perú.

Figura 10

Resultado de codificación en la red semántica de la deficiencia en la coordinación interinstitucional



Nota: el gráfico representa el resultado de codificación en red semántica de la categoría deficiencia en la coordinación interinstitucional realizada con el programa Atlas.ti 24.

Los operadores de la PNP resaltan que no se realizan reuniones en las que participen el Poder judicial, Centro Emergencia Mujer y Ministerio Público, debido a la carga procesal, impidiendo retroalimentación en la ejecución de medidas de protección. Así también, la falta de estandarización se manifiesta cuando Poder Judicial no otorgan medidas en un inicio a la víctima, pero luego, lo hacen, (en este punto la PNP ya notificó a la víctima que el juzgado no otorga medida) generándole malestar. A su vez, algunos jueces al otorgar medidas, no toman en consideración las fichas de valoración ni la pericia psicológica del Ministerio Público, cuya excesiva demora depende de la voluntad del profesional que atiende. También, cuando emiten las medidas de protección, son enviadas a la comisaría de familia Canto Rey y a la comisaría básica Canto Rey, en simultáneo, ocasionando duplicidad. En esta misma línea, el juzgado a

pesar de que la PNP remite informe haciendo de conocimiento la ausencia de riesgo, mantiene vigente las medidas. Respecto al Centro Emergencia Mujer, resalta el horario diferente al de la PNP y su presencia en algunas comisarías.

Ante ello, si bien los entrevistados acceden a la casilla electrónica del Poder Judicial, existen casos de cambio de situación de un proceso que no son comunicados ni a la PNP ni a la víctima. Ello se debe a la falta de comunicación directa con la PNP, que permitiría el intercambio de información. Si bien, existe una página web denominada Sistema de Protección de Víctimas de Violencia (SIPROVIV), de uso para el Poder Judicial y PNP, no es de acceso para todas las comisarías. Por ello, sería importante ampliar el acceso para estas unidades y dependencias a la plataforma mencionada. Por otro lado, el horario del CEM origina que algunas denuncias no sean comunicadas a la PNP. Ante ello, es muy trascendente en la coordinación interinstitucional, el compromiso adoptado por el comisario, quien tomando en consideración las dificultades que se anteponen al cumplimiento de su función busca las mejores opciones de solución.

Tabla 3

Código en grupo de la deficiencia en la coordinación interinstitucional

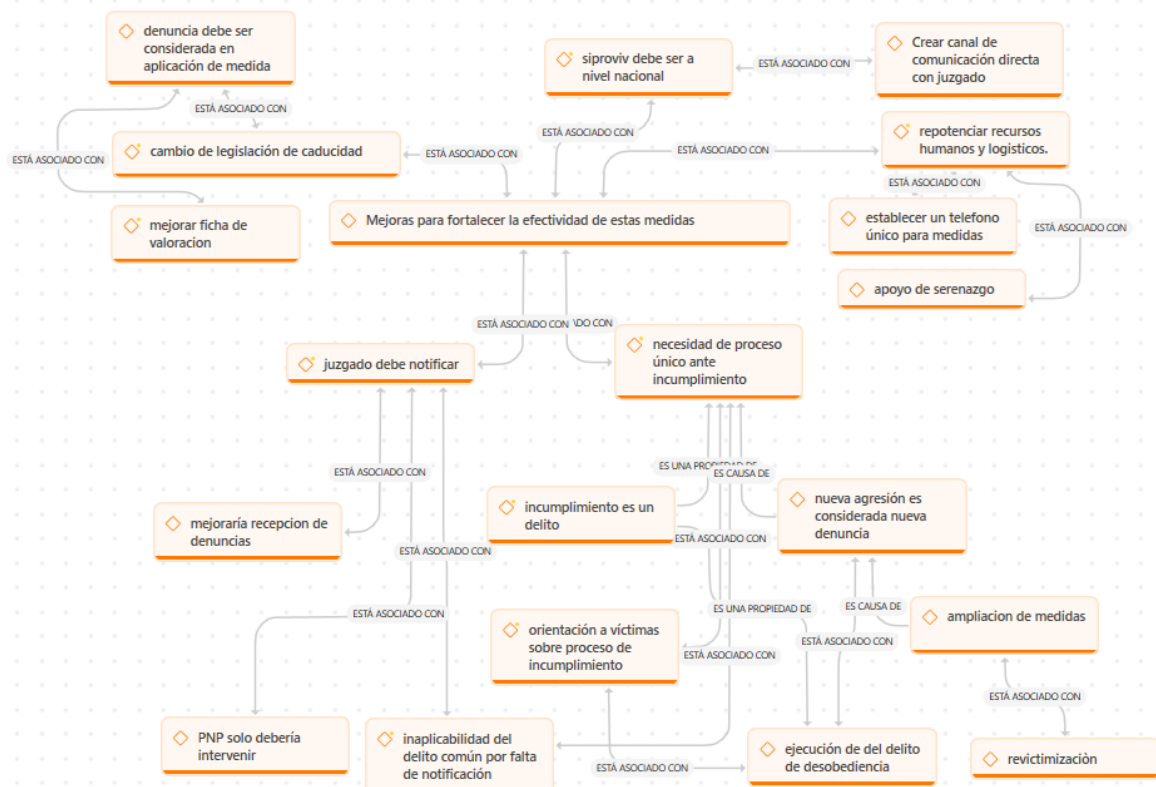
	1: entrevista... 33	2: entrevista... 25	3: entrevista... 20	4: entrevista... 33	5: entrevista... 26	6: entrevista... 13	Totales
● carga procesal 2					1	1	2
● Con juzgado es por casill... 1	1						1
● Duplicidad 3	3						3
● excesiva demora de peric... 5		1		2	2		5
● falta de comunicación di... 6	2	2		1		1	6
● falta de estandarizacion 3	2	1					3
● falta de reuniones para g... 3	1	1			1		3
● horario del CEM 2		1				1	2
● importancia de compro... 4		1		3			4
● juzgado no comunica sit... 3				3			3
● no hay CEM en todas las... 2			1			1	2
● no hay retroalimentacion 1						1	1
● poder judicial emite med... 3	1	1		1			3
● poder judicial envia medi... 2	1			1			2
● priorización de medidas... 1		1					1
Totales	11	9	1	11	4	5	41

Nota: la tabla representa el resultado de codificación en red semántica de la categoría deficiencia en la coordinación interinstitucional.

Evidentemente, resaltan los códigos falta de comunicación directa con el Poder Judicial, excesiva demora en la pericia psicológica del Ministerio Público y la importancia del compromiso del comisario de la PNP, los cuales presentan mayor cantidad de enraizamiento de los entrevistados.

Figura 11

Resultado de codificación en la red de mejoras para fortalecer la efectividad



Nota: el gráfico representa el resultado de codificación en red semántica de la categoría mejoras para fortalecer la efectividad de las medidas de protección realizada con el programa Atlas.ti 24.

Los entrevistados resaltan la necesidad de un proceso único ante el incumplimiento de una medida de protección por parte del agresor, que sea de pleno conocimiento de los efectivos policiales y de las víctimas. De esta manera, se reducirían las quejas por parte de las agraviadas, las que están vinculadas, en su mayoría, a la revictimización.

Aunque la PNP es quien notifica a las partes en el proceso de ejecución de medidas de protección, esa tarea debería estar a cargo del Poder Judicial. El motivo, mencionan uno de los entrevistados, es que la PNP invierte mucha logística y personal en la notificación. Si se logra ese cambio, la PNP mejoraría el monitoreo y seguimiento de las víctimas con medidas de protección.

Lo anterior se complementaría con el cambio en la legislación para establecer la caducidad de las medidas de protección, la mejora de la ficha de valoración de riesgo, el establecimiento del SIPROVIV en todas las comisarías a nivel nacional, la creación de un canal de comunicación directa de la PNP con el Poder Judicial, y la repotenciación de los recursos de la comisaría de Familia PNP Canto Rey.

Tabla 4

Código en grupo de mejoras para fortalecer la efectividad

	1: entrevista... 33	2: entrevista... 25	3: entrevista... 20	4: entrevista... 33	5: entrevista... 26	6: entrevista... 13	Totales
ampliacion de medidas 1				1			1
apoyo de serenazgo 1				1			1
cambio de legislación de caducidad 4		1		3			4
Crear canal de comunicación dire... 1	1						1
denuncia debe ser considerada en... 1						1	1
ejecución de del delito de desobe... 2			2				2
establecer un teléfono único para... 1				1			1
inaplicabilidad del delito común p... 5	1	1	1	1	1		5
incumplimiento es un delito 5			3	2			5
juzgado debe notificar 6				3	3		6
mejorar ficha de valoracion 3						3	3
mejoraría recepción de denuncias 1					1		1
necesidad de proceso único ante i... 7	3		2	1	1		7
nueva agresión es considerada nu... 1			1				1
orientación a víctimas sobre proc... 6			4	1	1		6
PNP solo debería intervenir 1					1		1
repotenciar recursos humanos y l... 5	1	1		3			5
revictimización 2			2				2
siproviv debe ser a nivel nacional 5			1	4			5
Totales	6	3	16	21	8	4	58

Nota: la tabla representa el resultado de codificación en red semántica de la categoría mejoras para fortalecer la efectividad de las medidas de protección.

Como se observa, resalta el código necesidad de un proceso único ante el incumplimiento de la medida de protección en la PNP. Aunado a ello le sigue el código orientación a las víctimas sobre proceso de incumplimiento. Por otro lado, cae a colación el código juzgado debería notificar la medida de protección.

Capítulo V

Discusión

5.1 Interpretación de resultados

Los resultados sugieren que los factores que contribuyen a la ineffectividad son los relacionados a la legislación, cultura de la víctima, carencia de recursos y falta de colaboración. El primer factor se alinea a lo mencionado por la abogada Silvia Huisa en una conferencia de la Corte Superior de Justicia de Lima (2021) en el sentido que en otros países las medidas de protección si cuentan con un tiempo de vigencia, en nuestro caso, consecuentemente amplía la temporalidad de las medidas de protección. Ahora bien, con relación al segundo factor, cultura de la víctima, podemos decir que se enmarca con el ciclo de violencia en cuanto a la fase 3 reconciliación conforme a Walker (1979). A su vez, nuestro tercer factor hallado, carencia de recursos, se confirma con lo mencionado por Gonzales (2021) quien hace referencia a la falta de recursos que padece la PNP impidiéndole la vigilancia de las medidas de protección.

En lo que refiere a la deficiente coordinación interinstitucional se tiene a la comunicación ausente de la PNP con el Poder judicial, que conforme a la Presidencia del Consejo de Ministros (2012) es un mecanismo imprescindible en la coordinación, tan igual como las reuniones como mecanismo en las estructuras formales (Serrano, 2003). Sin embargo, la inexistencia, de este último, por la ausencia de reuniones programadas con participación de la PNP, Poder Judicial, Ministerio Público y CEM necesarias para generar retroalimentación se relacionan con la falta de estandarización en los pronunciamientos del Poder Judicial, el horario del CEM y la demora de la pericia psicológica del MP. Finalmente, la gran cantidad de emisión de medida de protección concuerda con el estudio de Mija (2021) quien mencionan que se emitieron medidas de protección en tiempo record en un juzgado. Ante esto podemos decir que, la rapidez en el tiempo no significa que será efectiva si no se ha analizado adecuadamente el nivel de riesgo. Esto guarda relación con el envío de medidas de protección,

que, con la finalidad de lograr la rapidez, sean derivada a la comisaria, sin tomar en cuenta si es la competente en cuanto a jurisdicción. Otro factor importante, es el compromiso del comisario para mantener comunicación constante con las entidades vinculadas a las medidas de protección.

Respecto a la propuesta de mejora, el establecimiento de un proceso de incumplimiento de medidas de protección se encuentra acorde al lineamiento 4: asegurar la articulación de los sistemas administrativos: implementar la gestión por procesos establecido en la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030 (2022). Además según Dominguez & Velezmoro (2022) el mapa de procesos es una herramienta que muestra cómo opera la organización, y es indispensable en la gestión por procesos, ya que permite a la organización desempeñar mejor sus actividades.

5.2 Determinar la existencia de procesos de calidad en la aplicación de las medidas de protección por violencia familiar

5.2.1 Análisis de la efectividad

A fin de conocer la efectividad de las medidas de protección:

- Cuando una víctima denuncia a su pareja por violencia familiar inmediatamente se dicta medidas de protección.
- Los efectivos policiales realizan visitas de acuerdo al nivel de riesgo, según la resolución que ordena medidas de protección.
- Los efectivos policiales continúan realizando visitas, ya que no cuentan con un tiempo de vigencia.
- Cuando una víctima denuncia incumplimiento de medidas, inmediatamente es auxiliada por la PNP, y el agresor es detenido por flagrancia (dentro de las 24 horas), solo si ha sido notificado debidamente.

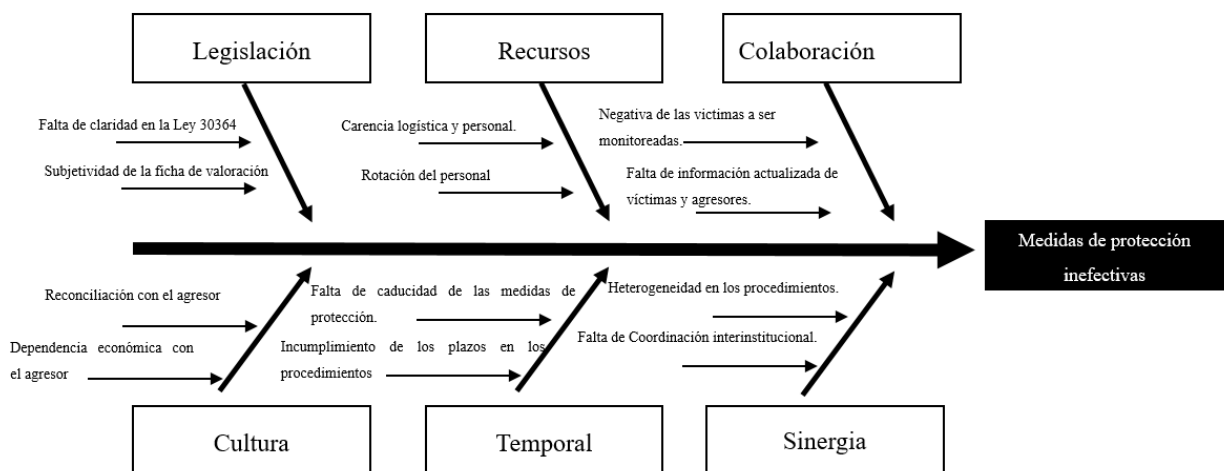
5.2.2 Priorización de los problemas

- Falta de claridad en la Ley 30364 en la vigencia de las medidas.
- Carencia logística y personal.
- Negativa de las víctimas a ser monitoreadas.
- Falta de información actualizada para la ubicación de víctimas y agresores.
- Incremento excesivo y no levantamiento de medidas previas.
- Relación con el agresor y cambio de domicilio.

5.2.3 Identificación de causas

Figura 12

Diagrama de Ishikawa de la ineffectividad de las medidas de protección



Nota: La presente figura muestra las causas que conllevan a las medidas de protección inefectivas.

5.2.4 Objetivos de propuesta de mejora

La propuesta de mejora nació en base a la identificación de las causas del problema que evitan la efectividad de las medidas de protección. Se deberá cumplir en el plazo de 6 meses. Es flexible y sujeto a modificaciones, siendo el responsable de la ejecución el Comisario.

Se respalda en el marco del objetivo prioritario 2 “OP2: Mejorar la gestión interna en las entidades públicas” de la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030 (2022), lineamiento 4: “asegurar la articulación de los sistemas administrativos: implementar la gestión por procesos” (p. 107).

Como primer paso se debe reforzar las 5 S: “Seiri (enderezar)”, “Seiton (poner las cosas en orden)”, “Seiso (limpieza)”, “Seiketsu (aseo personal)” y “Shitsuke (disciplina)” en cada uno de los efectivos policiales en su respectivo puesto de trabajo. El personal de la guardia se encargará de recordar las 5 S, a los efectivos policiales, cuyo cumplimiento será supervisado por el comisario.

Además, conforme al principio de enfoque a personas, se establecerá un sistema de sugerencias del personal que presta servicios en la Comisaría de Familia PNP Canto Rey, que excluye a los oficiales siguiendo el ejemplo de la empresa Canon (Imai, 1989). Para ello, se contará con un instrumento, inicialmente llenado de manera anónima, y luego exigirá la identificación. Eso sí, al tratarse de un tema laboral serán rechazadas las siguientes sugerencias:

- Administración de personal.
- Quejas.
- Actividades que deben hacerse a nivel superior.
- Imposibles de implantar o muy vagas.
- Plagios.

Objetivo general de la propuesta. Incrementar la efectividad de las medidas de protección en beneficio de las víctimas de violencia familiar.

Objetivos específicos de la propuesta.

- Optimizar el seguimiento.
- Mejorar la inclusión social.

- Disponer capacitaciones interinstitucionales constantes.
- Mejorar la coordinación interinstitucional.
- Mejorar los procesos de manera continua.
- Optimizar el uso de tecnologías.

Indicadores para la evaluación de los objetivos de la propuesta. Como indicadores para evaluar de manera continua el proceso de incumplimiento de medidas será.

Recursos humanos

- La calidad de capacitación

Tecnología

- Implementación de sistema

Denuncias

- Denunciados por desobediencia y resistencia a la autoridad.
- Denuncias por incumplimiento de medidas.

Tabla 5

Indicadores de evaluación según objetivos de la propuesta

Objetivo	Indicador	Meta	Periodo
Optimizar el seguimiento.	Número de medidas de protección verificadas	6	semana
Mejorar la inclusión social.	Número de capacitaciones en enfoque de género, interculturalidad y otros temas relacionados	1	año
Disponer capacitaciones interinstitucionales constantes.	Número de capacitaciones interinstitucionales	1	mes

Mejorar la coordinación interinstitucional.	Número de reuniones	1	mes
Mejorar los procesos de manera continua.	Porcentaje de cumplimiento de medidas de protección	1	mes
Optimizar el uso de tecnologías.	Porcentaje de registros en plataforma web SIPROVIV	6	semana

Nota: La presente tabla muestra los indicadores que se emplearan para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la propuesta.

5.2.5 Dependientes Participantes

Tabla 6

Secciones dependientes participantes

N°	Áreas
1	Investigaciones
2	Módulo de monitoreo y cumplimiento de las medidas de protección a víctimas de violencia familiar.
3	Oficina de prevención y sensibilización.

Nota: La presente tabla muestra las secciones dependientes que participarán en el cumplimiento de los objetivos de la propuesta.

5.2.6 Nuevo Proceso de mejora

Los resultados de las entrevistas como evidencia muestran que no existe un proceso definido para instruir la respuesta policial frente al incumplimiento de las medidas de protección. Los entrevistados mencionan la necesidad de definir un modelo de proceso para actuar en caso de incumplimiento. Además, se puntualiza la sinergia que debe existir entre la estrategia policial y las operaciones policiales para que se presente un proceso coherente con la realidad institucional.

En tal sentido, se plantea el proceso de incumplimiento de medidas de protección representado en el mapa de la Figura 13, a continuación. Este mapa contiene la integración de tres áreas de procesos: proceso estratégico, proceso operativo y procesos de soporte. De este modo, el personal policial de la comisaría puede actuar con mayor celeridad y claridad frente a la ocurrencia del incumplimiento, mejorando su capacidad de respuesta y mitigando los daños y perjuicios de la incidencia.

Figura 13

Mapa de proceso de incumplimiento de medida de protección



Nota: la presente figura muestra el proceso de incumplimiento de medida de protección que debe observar el personal de la Comisaria de Familia de Canto Rey.

En este proceso es imprescindible la aplicación de la rueda Deming (Imai, 1989) planear, hacer, verificar y actuar, mediante las cuales se logrará la mejora continua. La primera, a cargo de unidad de planeamiento de la Dirección de Seguridad Ciudadana. La segunda, con la aplicación del nuevo proceso establecido por el área de medidas de protección e investigación. La tercera y cuarta, a cargo del comisario para alcanzar la mejora continua.

A su vez, como se mencionó líneas arriba, para el enfoque a las personas, se presenta la siguiente ficha en la que cada efectivo policial podrá hacer llegar su sugerencia.

Figura 14

Ficha para recoger sugerencias de mejora

Nombre:		Puesto	Tema de sugerencia:	
Método antes de mejoramiento			Método después del mejoramiento	
Problema:			Efecto:	
Ítem	Valor	:	Comentario del revisor	Firma del revisor
Creatividad				
Originalidad				
Adaptabilidad				
Efecto indirecto				
Puntaje total				

Nota: la presente figura muestra la ficha para recoger sugerencias de mejora los integrantes de la Comisaria de Familia de Canto Rey. Adaptado de (Imai, 1989).

El criterio de evaluación para la calificación será: creatividad (1 a 7), originalidad (1 a 7), adaptabilidad (1 a 3), efecto indirecto (1 a 3). Así el puntaje máximo será de 20. Consecuentemente, la gestión de las sugerencias estará a cargo de personal del área de

administración de la comisaria de Familia PNP Canto Rey, quien hará de conocimiento al comisario para actuar conforme al ciclo Deming.

5.2.7 Actividades de implementación

Optimizar el seguimiento. La violencia familiar es un problema que no solo afecta al Perú, sino también a otros países. Es por ello, que se toma como ejemplo el programa “Pulso de Vida” que permite optimizar el seguimiento de las víctimas con medidas de protección, mediante la adquisición de dispositivos en forma de reloj que permita la geolocalización en tiempo real, que cuente con micrófono, y un botón de pánico para las víctimas que reciban medidas de protección con el nivel de riesgo severo. El monitoreo a cargo de dos efectivos policiales.

En México, este dispositivo tuvo el objetivo de brindar máxima protección a mujeres víctimas de delitos sexuales, lesiones, violencia familiar, violencia de género, tentativa de feminicidio u otros delitos. El dispositivo electrónico cuenta con varias funciones destinadas a garantizar la seguridad de las mujeres en situación de riesgo (Gobernación, 2021):

- **Micrófono integrado:** Permite a la mujer comunicarse con la policía en el momento de peligro y también permite a la policía escuchar lo que está sucediendo durante la agresión para actuar como testigos de los hechos.
- **Botón de pánico:** Permite a la víctima obtener apoyo inmediato por parte de las autoridades al activarlo en situaciones de emergencia.
- **Geolocalizador:** Permite localizar a la víctima de manera inmediata, enviando su ubicación a la policía para auxiliarla en pocos minutos.

Estas funciones combinadas buscan brindar a las mujeres víctimas de violencia una herramienta de protección que les permita solicitar ayuda de manera rápida y efectiva en situaciones de riesgo, contribuyendo así a su seguridad y bienestar (Gobernación, 2021).

La efectividad de pulseras tipo reloj, depende de varios factores, como la implementación adecuada del dispositivo, la respuesta rápida de las autoridades ante una activación de emergencia, la capacitación del personal encargado de monitorear y responder a las alertas, y la coordinación entre las diferentes instancias involucradas en la protección de las víctimas.

Estudios y experiencias previas con dispositivos similares han mostrado que pueden ser herramientas útiles para brindar seguridad a las víctimas de violencia, siempre y cuando se acompañen de un sistema integral de protección que incluya medidas de prevención, atención a la víctima, y persecución del agresor. Es importante que se realicen evaluaciones periódicas de la efectividad de estos dispositivos y se realicen ajustes según sea necesario para garantizar su eficacia en la protección de las mujeres en situación de riesgo.

Por otro lado, el empleo de los medios tecnológicos es otro de los métodos eficaces en la lucha contra la violencia familiar, por ejemplo, en Chile debido al incremento de la inseguridad, se emplea un vehículo aéreo no tripulado (dron) con megáfono para advertir delitos, como una nueva herramienta contra la delincuencia (TVN Chile, 2023). Este método podría ser aplicado para contrarrestar la violencia familiar, debido a que, no solo se da en el interior de una vivienda, sino también en lugares públicos, por lo que serviría como un medio de prevención.

Si bien, este tipo de métodos pueden ser cuestionados, sin embargo, la necesidad de prevención y neutralización de este tipo de actos es evidente, también es una forma de brindar tranquilidad en la víctima con la vigilancia de drones, incluso ante un acto de agresión proporcionaría una intervención más rápida y prevención de un posible delito de feminicidio, lesiones graves, etc. (Mansilla, 2020).

Los drones pueden detectar actividades sospechosas y seguir al posible autor en tiempo real, permitiendo a las autoridades una respuesta rápida y prevenir delitos antes de que suceda.

En conclusión, los drones expertos en seguridad se han convertidos en aliados indispensables en diversos sectores, su versatilidad y capacidad de capturar información en tiempo real los convierte en herramientas eficientes para la reconstrucción de escenas de crímenes, seguimiento de presuntos autores, etc. Además su papel en respuesta a emergencias de rescate y prevención de delitos es fundamental para mantener la seguridad en la sociedad (APD Profesionales de Drones, 2023).

Mejorar la inclusión social. La violencia familiar en contra de personas con discapacidad es otro de los problemas. Los abusos sufridos por las personas con discapacidad incluyen violencia física, violencia sexual, abuso psicológico, descuido, confinamiento y amenazas verbales. Entre las personas que cometen estos abusos se encuentran los padres, los familiares políticos, los padrastros y madrastras y otros familiares como los tíos, incluso los hombres abusan a sus esposas con discapacidad según el estudio realizado en México (Ríos-Espinosa, 2020).

La situación antes descrita también es un problema en nuestro país, y las estrategias para encarar la violencia que afecta a personas con discapacidad deberían responder a un enfoque holístico encaminado a eliminar, tanto las prácticas nocivas que las afectan, así como incidir sobre las causas y factores de riesgo que las generan (Mujica & Calle, 2019). En esa línea, en una investigación realizada sobre la problemática que tienen las víctimas de violencia familiar en su condición de persona sorda (sordera prelocutiva) y los vacíos en la estructura organizacional y legal de la lucha contra la violencia familiar, se llegó a la conclusión de que existen vacíos o falencias en el sistema jurídico de lucha contra la violencia familiar respecto a las personas sordas prelocutivas, dicho sistema no permite un pleno acceso y protección debida a estas personas, y sobre todo, no existen los instrumentos ni procedimientos especiales para su protección plena, ocasionado que estas tomen en consideración no denunciar o desistan de la denuncia (Aliaga, 2022).

Asimismo, la normatividad de lucha contra la violencia familiar, que incluye principalmente la vigente Ley N° 30364, no contempla instrumentos ni procedimientos especiales y suficientes para la atención y protección adecuada para las personas sordas prelocutivas.

De esta forma, es evidente la implementación de estrategias para mitigar la violencia familiar en agravio de personas con discapacidad, como la capacitación del personal de entidades competentes en lenguaje señas, entre otras medidas; de tal manera que se logre la inclusión, atención primaria y la recepción de denuncias por parte de personas con discapacidad, otorgándoseles una protección debida.

Disponer capacitaciones interinstitucionales constantes. En el presente trabajo ya se mencionó, como uno de los desafíos, a la heterogeneidad de los procesos para la atención de medidas de protección que son un factor importante que derivan en la reducción de efectividad de las medidas de protección.

Así, esta problemática se traduce en la existencia de una serie de procedimientos individuales de las entidades implicadas en la atención de víctimas de violencia familiar, muy distinto a lo que debería ser, integrada y uniforme. Ello, acarrea costos económicos y temporales a las víctimas que trastocan su fragilidad en esa situación de vulnerabilidad. Además, la Organización Panamericana de la Salud agrega que la existencia de protocolos no hacen más que reforzar el cumplimiento de procesos burocráticos, que en lugar de efectivizar la atención, la ralentizan (Morante & Fuentes, 2022).

Por esa razón, resulta fundamental la capacitación de los integrantes de cada una de las entidades comprometidas en la lucha contra este fenómeno, para que puedan alcanzar la tan ansiada homogenización de sus procesos, lo cual permitirá la efectividad de las medidas de protección y la mejora continua sobre la base de lo que ya existe, evitando, así también la duplicidad de funciones.

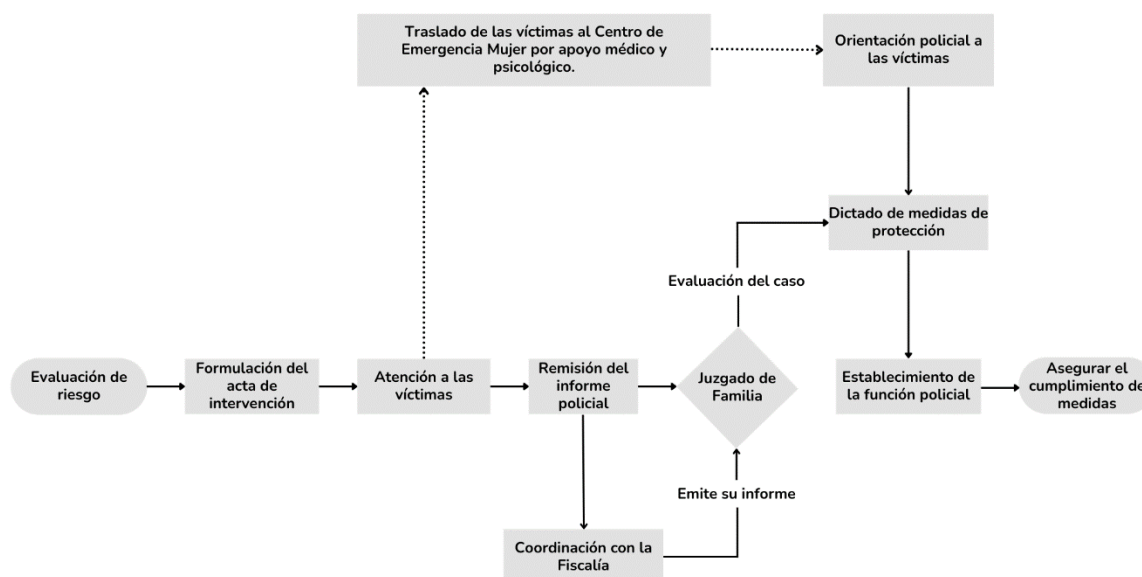
Mejorar la coordinación interinstitucional. La norma establece que las medidas de protección tienen validez en todo el país y se pueden exigir su cumplimiento ante cualquier dependencia policial hasta que sean dejadas sin efecto por decisión judicial (Rojas, 2023). Sin embargo, debido a la falta de sinergia por las autoridades competentes sobre la aplicación adecuada de las medidas de protección, se debería realizar reuniones virtuales frecuentes, a fin de lograr la gestión del conocimiento, para mejorar el sistema de información, que contaría, con la obligatoria participación de un representante de las entidades con responsabilidad en la aplicación de medidas de protección.

El otorgamiento de las medidas de protección es útil para reducir la posibilidad de que la persona agresora lleve a cabo la máxima expresión de violencia de género, es decir, el delito de feminicidio, el Poder Judicial es la entidad encargada de otorgar medidas de protección a favor de las mujeres víctimas de violencia de género (Rojas, 2023) quedando claro que la PNP y el Ministerio Público no están autorizados para dictar dichas medidas; sin embargo este último puede solicitarlas.

Según la norma, el juzgado de familia tiene que supervisar el cumplimiento de las medidas de protección en coordinación con las entidades pertinentes. Cuando la víctima pertenezca a un grupo vulnerable, por ejemplo adulta mayor o con discapacidad, el juzgado de familia contará con el apoyo del Equipo Multidisciplinario del Poder Judicial para que se realicen visitas periódicas e inopinadas, así supervisar el cumplimiento de la medida de protección (Rojas, 2023).

Figura 15

Flujo de procesos de involucramiento de actores cooperantes



Mejorar los procesos de manera continua. La OMS recomienda adoptar nueve medidas para atender la violencia, siendo las centrales las siguientes: fundar, adaptar e inspeccionar un plan, a nivel nacional, de acción con miras a reducir y atender la violencia; incentivar el incremento de la capacidad de recoger data sobre la violencia; unificar criterios y darle un apoyo prioritario a la investigación de la raíz de las violencias, así como también sus consecuencias, valor monetario y la atención adecuada de la misma; constituir la atención de este mal dentro de las políticas del sector educación y sociales, incentivando la paridad entre los sexos.

En línea con la tercera medida mencionada, se propone la designación de un equipo de la Policía Nacional del Perú para evaluar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001:2015, en la atención de víctimas de violencia familiar, en las comisarías, con la finalidad de brindar un servicio de calidad para que las víctimas sientan confianza y realicen su denuncia.

Este sistema de gestión de calidad permitirá la integración de procesos, políticas, objetivos, procedimientos y estrategias que son documentados, a través del cual los miembros

de la alta dirección organizan, realizan y fiscalizan las tareas; con la finalidad de brindar eficiencia y eficacia en el servicio y/o producto que genera (Santana Cenizario, 2023), en base a los principios de la calidad en los que se basa la ISO 9001 (2015), resaltando el que hace referencia al enfoque a procesos.

La integración se realizará por medio de la implementación del mapa de la gestión del incumplimiento de medidas, el cual toma en cuenta las políticas y normas vinculadas, así como también establece procesos claros en los niveles estratégico, operativo y de soporte. Asimismo, se encuentran planteados los objetivos de la propuesta, cuyo logro definen la calidad de la función policial. Los principios que deben regir esta implementación son el liderazgo y organización interna de la comisaría, la capacidad de los recursos humanos y la fiscalización y transparencia de los procedimientos establecidos.

Optimizar el uso de tecnologías. La Policía Nacional del Perú cuenta con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DIRTIC), órgano de apoyo especializado responsable de administrar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades para la implementación de las tecnologías de información y comunicaciones necesarias que den soporte a la función policial, en el marco de los lineamientos dictados por el Ministerio del Interior y las disposiciones del Comandante General de la Policía Nacional del Perú (Poder Ejecutivo, 2017).

En ese sentido, la ampliación del acceso del SIPROVIV a las unidades policiales como las comisarías, la Fiscalía y los CEM, mostrando los detalles del expediente judicial que contiene la disposición de las medidas de protección, información de la víctima y del agresor; permite establecer un canal por el cual los actores involucrados efectivicen la coordinación interinstitucional. Así, el Poder Judicial lograría registrar las medidas de protección y modificarlas, la PNP registraría la ejecución de medidas, y la Fiscalía y CEM las visualizarían en tiempo real.

Este empleo de tecnología, ya ha sido puesto de conocimiento, en el sentido de su importancia en un estudio realizado que propone elevar el proyecto de monitoreo electrónico a la DIRTIC, el cual incluye un software donde se integrará denuncias, antecedentes, un control de monitoreo actualizado, e integre a la División de Protección Contra la Violencia Familiar - DIVPCVF y el Poder Judicial, agilizándose el control de medidas de protección, (Morante & Fuentes, 2022). En nuestro caso, como se aprecia, se propone incluir a la fiscalía y el CEM, debido a su competencia que no se puede soslayar.

Conclusiones

1. Las medidas de protección en la Comisaria de Familia PNP Canto Rey no son efectivas, debido a factores como: la persistencia a lo largo del tiempo provocando carga laboral, la escasez de efectivos policiales y equipamiento que impacta negativamente en el seguimiento, negativa de las víctimas a ser monitoreadas dificultando su protección, la falta de información para la ubicación de las víctimas y agresores creando dificultad, el incremento excesivo de medidas que generan acumulación, y el cambio de número de celular y domicilio de las víctimas y agresores que afectan al monitoreo.
2. Del análisis de los factores expuestos, derivan las causas como la falta de claridad de la Ley N° 30364 - Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en cuanto al establecimiento de plazos de la vigencia de la medida de protección; carencia de los recursos, reanudación de la relación de la víctima con el agresor, información inexacta vertidas por las víctimas, el no levantamiento de las medidas y la falta de actualización de datos por parte de la víctima.
3. La coordinación interinstitucional tiene un bajo desempeño en la efectividad de las medidas de protección, lo que se refleja en la inexistencia de comunicación entre los operadores de justicia, falta de involucramiento, empatía y colaboración. Lamentablemente no hay registro de reunión alguna que permita la retroalimentación para su gestión.
4. La Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, Ministerio Público y los Centros Emergencia Mujer (CEM); tienen establecidas sus responsabilidades con un fin único, el de cumplimiento efectivo de las medidas de protección, por ello, la estandarización de sus procesos, mediante un plan de gestión integral y un sistema de información

integrado, permiten alcanzar altos niveles de eficacia. Sin embargo, no existe una comunicación directa con el Poder Judicial, ni un horario estandarizado del CEM.

5. La implementación de la gestión por procesos en el marco del objetivo prioritario dos de la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030 es inexistente en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey, puesto que, se realiza un proceso empírico que dista mucho de las demás aplicadas, lo cual impide la mejora. Ello contribuye a su desconocimiento de los mismos operadores y también de la ciudadanía.
6. Existe la necesidad y oportunidad de emplear la herramienta mapa de procesos, en el marco de la gestión por procesos, la cual debe contener:
 - Proceso estratégico: Unidad de planeamiento de la Dirección de Seguridad Ciudadana.
 - Proceso operativo: “Incumplimiento de medida de protección” cuyo elemento de entrada es la denuncia, por parte de la víctima, de incumplimiento de medida de protección del agresor; como actividades, las acciones de la PNP en coordinación con operadores de justicia y otros; y elemento de salida, el inicio de denuncia por delito contra la desobediencia y resistencia a la autoridad.
 - Proceso de soporte: Oficina de Recursos Humanos, Soporte Técnico, otros.

Recomendaciones

1. La adquisición de pulseras tipo reloj que envíen ubicación en tiempo real, ante una agresión en incumplimiento de las medidas de protección; y que serán entregadas a las víctimas con riesgo severo, monitoreado por (02) efectivos PNP con habilidades en informática. El empleo de (01) Vehículo Aéreo No Tripulado (Dron) con megáfono, para alcanzar la disuasión, la cual será asignada a la División Policial; y estará a cargo de (02) pilotos policías.
2. Designar a personal de la División de Protección Contra la Violencia Familiar (DIVPCVF) acorde al género de la víctima y que cuente con capacitación en el lenguaje de señas para la atención de víctimas de incumplimiento de medidas de protección con habilidades especiales, de manera que se logre la inclusión.
3. Capacitación al personal de las distintas instituciones, de manera anual, rotativa y obligatoria; la cual estará a cargo de (02) representantes de la PNP, el primer año, de la Fiscalía en el segundo, del Poder Judicial en el tercero y CEM en el cuarto; a fin de lograr la concientización para estandarizar los procesos de medidas de protección.
4. Reunión virtual con frecuencia semanal, a fin de, lograr la gestión del conocimiento, en aras de lograr mejorar de sistema de información implementado, que contará, con la obligatoria participación de (01) representante de las entidades con responsabilidad en la aplicación de medidas de protección, lo cual generaría puntaje en la línea de carrera de los efectivos policiales.
5. Designar un equipo de efectivos de la Policía Nacional del Perú perteneciente a la División de Modernización y Desarrollo Institucional para que se encargue de evaluar los avances de la implementación de gestión por procesos, propuesto en la presente investigación, los cuales deberán contar con capacitación en la norma ISO 9001 Gestión de Calidad.

6. La ampliación del acceso de la plataforma del SIPROVIV para las comisarías de familia, la Fiscalía y los CEM, mostrando información de las medidas de protección, la víctima y agresor, para establecer un canal por el cual los actores como el Poder Judicial pueda registrar las medidas y modificarlas, la PNP registre la ejecución de medidas, y la Fiscalía y CEM las visualicen.

Referencias Bibliográficas

Referencias

- Ancco, R., Calderón, D., & Quispe, G. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de la atención en un módulo de violencia familiar en la provincia Cusco. *Revista Verotas ET Sientia*, 12(1), 48-59. doi:<https://doi.org/10.47796/ves.v12i01.778>
- Beltrán, J. (2013). *Indicadores de Gestión*. Temas Gerenciales, 3R editores.
- Betancourt, K. (2021). *Creación de un centro de capacitación empresarial y emprendimiento como propuesta para generar resiliencia, dirigido a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el cantón Otavalo, provincia de Imbabura*. [Tesis de maestría, Universidad de Otavalo]. Repositorio Institucional de la OBCE. Obtenido de <http://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/652>
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño*. CEPAL-SERIE, Manuales, 32-33.
- Caicedo, L., & Camacho, N. (2020). *Análisis y estudio de los canales de actualización y conocimiento de la normativa vigente en la mujer víctima de la violencia intrafamiliar dentro del circuito judicial de Bogotá*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional de la UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34552>
- Calisaya, P. (2018). Análisis de la idoneidad de las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas de violencia en el marco de la Ley 30364 "Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar". *Revista Derecho*, 3(2), 247-259. Obtenido de <https://bit.ly/44oas9T>
- Carriel, R., Barros, C., & Fernandez, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. doi:10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644

- Carril, M. (2020). La violencia de género en el contexto de pandemia. Una obligada reflexión sobre la eficacia de los mecanismos de seguimiento a víctimas de violencia. *Revista Difusiones*(18), 47-58. Obtenido de <https://bit.ly/42S0kVJ>
- Castillo, J. (2022). Gestión de los procesos policiales en el marco de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Lima, 2021. *Ciencia Latina Multidisciplinar*, 6(2), 1442-1453. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1967
- CEPLAN (2023). *Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos*. Primera edición.
- Congreso de la República. (2018, setiembre 04). Decreto Legislativo N° 1386. *Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Lima, Perú.
- Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. (2021). *Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión*. Función Pública. Obtenido de para la Gestión, Consejo, and Desempeño Institucional. "Manual Operativo de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+M+IPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243>
- Cusiquispe, V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56886>
- Dammert, L. (2018). Trabajo policial, burocracia y discrecionalidad en la implementación de las políticas de violencia contra la mujer: El caso de las comisarías en Perú. *Revista Espacio Abierto*, 27(4), 19-43. Obtenido de <https://bit.ly/414vnMz>
- Díaz, A. (2022). *Gestión por procesos y violencia de género en unidad de asistencia inmediata víctimas y testigos, Bellavista - 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Respositorio Institucional de la UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95337>

- Donaire, A. (2021). *Fortalecimiento de las habilidades sosiclaes dirigido a los investigadores asignados en las interveneciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia en la Paz*. [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional de la UMSA]. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25947>
- Echeburúa, E. (2019). Sobre el papel del género en la violencia de pareja contra la mujer. Comentario a Ferrer-Pérez y Bosh-Fiol, 2019. *Anuario de Psicología Jurídica*, 29, 77-79. doi:10.5093/apj2019a4
- Flores, J. (2020). Aportes teóricos a la violencia intrafamiliar. *Cultura*, 34(1), 179-198. doi:<https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.13>
- Gómez, A. (2020). Efectividad de las medidas de protección a mujeres víctimas de violencia basada en género en Medellín. *Revista Ratio Juris*, 15(31), 569-592. doi:10.24142/raju.v15n31a13
- González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>
- Harmon, P. (2007). *Business process change*. The MK/OMG Press.
- Hitpass, B. (2017). *Business Process Management: Fundamentos y conceptos de Implementación*. Cuarta edición, BPM Center.
- Kourti, A., Stavridou, A., Panagouli, E., Psaltopoulou, T., Spiliopoulou, C., Tsolia, M., . . . Tsitsika, A. (2023). Domestic Violence During the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. *Trauma, violence & abuse*, 24(2), 719-745. doi:10.1177/15248380211038690

- Martí, A., Gabarda, C., Cava, M., & Buelga, S. (2020). Relaciones entre la violencia filiofamiliar y otras conductas violentas en adolescentes. *Psicología Conductual*, 28(3), 415-434.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de Ingeniería*, 27(2), 328--342. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Moore, M. (1995). *Creating public value*. Harvard.
- Organismo Judicial de Guatemala . (2020). *Guía de apoyo para la gestión de medidas de seguridad, oportunas y pertinentes, basadas en el marco de derechos humanos de las mujeres víctimas de violencia*. Obtenido de <https://guatemala.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Guia%20para%20gestion%20de%20medidas%20de%20seguridad.%20Nov.2018.pdf>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Panduro, G. (2019). *Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia - Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2023). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford. doi:<https://doi.org/10.1093/oso/9780199268481.001.0001>
- Presidencia del Consejo de Ministros. ([PCM], 2021). *Implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública*. Retrieved from [https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136-
implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica](https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136-implementacion-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica)

- Quispe, M., Curro, O., Cordova, M., Pastor, N., Puza, G., & Oyola, A. (2018). Violencia extrema contra la mujer y feminicidio en el Perú. *Revista cubana de Salud Pública*, 44(2), 278-294. Obtenido de <https://bit.ly/2MuZBnp>
- Ramirez, B. (2019). Acceso a la justicia como derecho en clave de género: Intersecciones entre los estándares internacionales y el rol de la justicia constitucional en casos de violencia contra las mujeres en Perú y Colombia. *Anuario de Derechos Humanos*, 15(1), 97-111. doi:10.5354/0718-2279.2019.53144
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, XL(1), 59-66. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100059&script=sci_arttext&tlng=en
- SERVIR (2021). Gestión por procesos para la Administración Pública. Primera edición.
- Silva, L. (2020). Estrategias contra la violencia de género desde la administración de Justicia. *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura*, 2(2), 31-54. Obtenido de <https://bit.ly/422rJE6>
- Tibaná, D., Arciniegas, D., & Delgado, I. (2020). Tipos y manifestaciones de la violencia de género: una visibilización a partir de relatos de mujeres víctimas en Soacha, Colombia. *Prospectiva: Revista de Trabajo Social e intervención social*(30), 117-144. doi:10.25100/prts.v0i30.8803
- Villaverde, M. (2020). *Gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50479>

Villoria, M., & Eloísa, D. (2009). *Dirección y gestión de recursos humanos en las Administraciones Públicas*. Tecnos.

Anexos

Anexo 1

Matriz de Consistencia del Tema de Investigación

Problema	Objetivos	Categorías	Subcategorías	Método/Instrumento
<p><u>Problema de investigación</u></p> <p>¿Qué factores afectan la efectividad de las medidas de protección, cuál es el desempeño de la coordinación interinstitucional; y que propuestas permitirían su mejora en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Evaluar la efectividad de las medidas de protección y la coordinación interinstitucional; y plantear propuestas de mejora en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey</p>	<p>Categoría 1: Factores que contribuyen a la inefectividad en la aplicación de las medidas de protección</p> <p>Categoría 2: Deficiencia en la coordinación interinstitucional</p> <p>Categoría 3: Mejoras para fortalecer la efectividad de estas medidas</p>	<p>Categoría 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores - Causas secundarias. <p>Categoría 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación en la Estructura formal interinstitucional - Falta de comunicación - Falta de estandarización de procesos <p>Categoría 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rediseño de procesos - Mejora del proceso 	<p>Método: Estudio de caso</p> <p>Instrumento: Entrevistas Revisión documental</p>
<p><u>Problema 1</u></p> <p>¿Cuáles son los factores que afectan la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?</p>	<p><u>Objetivo 1</u></p> <p>Identificar y analizar los factores que afectan la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.</p>			
<p><u>Problema 2</u></p> <p>¿Cómo se desempeña la coordinación interinstitucional en la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?</p>	<p><u>Objetivo 2</u></p> <p>Examinar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.</p>			
<p><u>Problema 3</u></p> <p>¿Qué propuestas permiten incrementar la efectividad de las medidas de protección y mejorar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey?</p>	<p><u>Objetivo 3</u></p> <p>Desarrollar propuestas para incrementar la efectividad de las medidas de protección y mejorar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.</p>			

Anexo 2

Instrumentos de Acopio de Información

Guía de entrevista PNP

Público objetivo: Personal PNP.

Entrevistador:

Introducción: Buenos días-tardes-noches, en el marco de la tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública se está realizando una investigación cuyo objetivo general es Evaluar la efectividad de las medidas de protección y la coordinación interinstitucional; y plantear propuestas de mejora en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.

Datos generales:

Fecha y hora: _____ Lugar: _____

Datos del entrevistado: _____ Edad _____

Sexo: _____ Cargo _____ Lugar de trabajo _____

Experiencia: _____

Preguntas:

Nº	OBJETIVOS / ítems
	OBJETIVO GENERAL 1: Evaluar la efectividad de las medidas de protección y la coordinación interinstitucional; y plantear propuestas de mejora en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.
1	1.1. ¿Cómo evaluaría la efectividad de las medidas de protección por violencia familiar implementadas? <input type="checkbox"/> Muy malo <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Muy bueno ¿Por qué?
2	1.2. ¿Puede mencionar algún caso dónde crea que las medidas fueron particularmente efectivas? ¿Otro caso en el que fueron inefectivas?
	OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar y analizar los factores que afectan la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.
3	2.1. ¿Cuáles son los ámbitos en los que se enmarcan las dificultades en la ejecución de las medidas de protección?

	<input type="checkbox"/> Legislación <input type="checkbox"/> Recursos disponibles <input type="checkbox"/> Costumbres de las víctimas <input type="checkbox"/> Información desactualizada <input type="checkbox"/> Temporalidad de las medidas de protección <p>¿Podría detallar algún otro desafío que no se está considerando y que resulta importante?</p>														
4	<p>2.2. ¿Qué factores cree que alimentan a estas dificultades?</p> <table border="1" data-bbox="355 577 1086 1088"> <thead> <tr> <th>Desafío</th> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Legislativo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recursos disponibles</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costumbres de las víctimas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información desactualizada</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Temporalidad de las medidas de protección</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Desafío	Respuesta	Legislativo		Recursos disponibles		Costumbres de las víctimas		Información desactualizada		Temporalidad de las medidas de protección		Otros	
Desafío	Respuesta														
Legislativo															
Recursos disponibles															
Costumbres de las víctimas															
Información desactualizada															
Temporalidad de las medidas de protección															
Otros															
	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Examinar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la efectividad de las medidas de protección en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey</p>														
5	<p>3.1. ¿Cómo calificaría la comunicación entre la Policía Nacional con el Poder Judicial, Ministerio Público y Centro Emergencia Mujer?</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy deficiente <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Adecuada <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Excelente </p> <p>Explique su calificación con ejemplos concretos.</p>														
6	<p>3.2. ¿Se realizan reuniones regulares para coordinar la gestión de las medidas de protección?</p> <p> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO </p> <p>Si la respuesta es afirmativa ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y qué se discute?</p>														
7	<p>3.3. Desde su perspectiva, ¿Qué factores afectan la coordinación interinstitucional?</p>														

	OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Desarrollar propuestas para incrementar la efectividad de las medidas de protección y mejorar el desempeño de la coordinación interinstitucional en la Comisaría de Familia PNP-Canto Rey.
8	4.1. Desde su experiencia, ¿Qué mejoras sugeriría para los procesos actuales en la aplicación de medidas de protección?
9	4.2. Desde su experiencia ¿Cuáles son las quejas más recurrentes de las víctimas en cuanto al incumplimiento de las medidas de protección?
10	¿Hay algún aspecto que no hemos discutido y que considera crucial para entender mejor las medidas de protección?