

# PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Facultad de Gestión y Alta Dirección



Propuesta de mejora de la calidad del servicio de la Sección Familia de la Policía Nacional del Perú para las víctimas de violencia familiar aplicando el método SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión con mención en Gestión Empresarial que presenta:

***Frank Jhonatan Ccarita Barrientos***

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial que presenta:

***Gabi Giovanni Ojeda Cipriani***

Asesor:

***German Adolfo Velasquez Salazar***

Lima, 2022

La tesis

**Propuesta de mejora de la calidad del servicio de la Sección Familia de la Policía Nacional del Perú a las víctimas de violencia familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho**

ha sido aprobada por:

---

Mgtr. Juan Carlos Pasco Herrera  
[Presidente del Jurado]

---

Mgtr. German Adolfo Velasquez Salazar  
[Asesor Jurado]

---

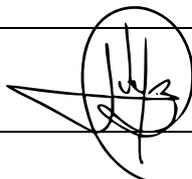
Dr. Berlan Rodriguez Pérez  
[Tercer Jurado]

## Informe de similitud

Yo, Germán Velásquez Salazar, docente de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulada Propuesta de mejora de la calidad del servicio de la Sección Familia de la Policía Nacional del Perú para las víctimas de violencia familiar aplicando el método SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, de los autores Frank Jhonatan Ccarita Barrientos y Gabi Giovanni Ojeda Cipriani, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20% Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 16/01/2023.
- He revisado dicho reporte y confirmo que las coincidencias detectadas no constituyen plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 17 de enero del 2023

Apellidos y nombres del asesor :	
Germán Velásquez Salazar	
DNI: 01324384	Firma 
ORCID: 000-0002-1828-2937	

A mi hija Jessamine Ccarita por hacer que con una sonrisa me brinde el mayor soporte sustancial en mi vida. A mi madre por enseñarme a creer que el esfuerzo y la dedicación son la clave para lograr lo que uno estatuye como meta en esta vida, su amor invaluable y apoyo desmesurado. A mi esposa Angelica Gutiérrez por su inconmensurable apoyo en todo este proceso. A mis hermanos Jenny, Smith y sobrina Yacsary por acompañarme en este arduo camino. A Gabi Ojeda por su constancia en la investigación.

**Frank Ccarita**

En primer lugar, agradezco a Dios por acompañarme y guiarme en este camino, y darme las personas, el tiempo, la sabiduría y la inspiración para alcanzar mi logro profesional. Agradezco a mis padres Florentino Ojeda y Norka Cipriani, quienes siempre confiaron en mí y me apoyaron con su amor, dedicación y cariño. A mis abuelitos papi Néstor y mami Delia que partieron, pero a quienes dedico este logro con mucho amor por todo lo que me enseñaron. A mi hermana Jenny que siempre estuvo a mi lado, a mis amistades que me dieron aliento y apoyo incondicional. A Frank Ccarita, por sus conocimientos en la institución policial para la investigación.

**Gabi Ojeda Cipriani**

A nuestro asesor German Velásquez, que a gratitud de su asesoría nos ha guiado a visualizar el panorama y dirección de la investigación. De manera especial, deseamos agradecer a las víctimas de violencia familiar, quienes a pesar de que denotan una mayor sensibilidad, nos han ayudado a entender las percepciones y necesidades de la calidad del servicio que presentan frente a la atención de la Sección de Familia de las Comisarías PNP, siendo su contribución el aspecto más sustancial de la Investigación.

A la institución policial, por brindarnos las facilidades para poder requerir información de relevancia para la investigación y la libertad e importancia de conocer de cerca las necesidades de los usuarios con la cual se han generado propuestas de mejora, para el desarrollo de mejores prácticas y mejora del servicio que brindan. Finalmente, un cálido agradecimiento a nuestra casa de estudios, la PUCP.

## **RESUMEN**

El presente estudio pretende desarrollar sugerencias para mejorar la gestión en la Calidad en cuanto al servicio ofrecido por las comisarías de la PNP, a las personas que son agraviadas a raíz de la violencia en el entorno familiar con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía para acudir a denunciar ante una situación de agresión o maltrato, mediante la aplicación de la metodología SERVPERF y enfocando el caso de estudio en las Comisarías PNP circunscritas al distrito San Juan de Lurigancho localizado en el cono Este de la ciudad de Lima.

La gestión en la calidad del servicio de las organizaciones ha determinado diversos niveles de calidad basados en la investigación y la comprensión de lo que el usuario necesita y tiene como expectativa, independientemente del segmento o grupo poblacional al que se pertenezca. Por ello, la determinación de una valoración positiva o negativa está ligada sustancialmente a las apreciaciones del servicio recibido recogidas por los usuarios.

Mediante la metodología del modelo SERVPERF se recoge las percepciones del servicio brindado por las Comisarías PNP desde el punto de vista de las denunciantes de un hecho de violencia familiar a través de las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

Asimismo, la contrastación empírica y teórica de la gestión en la calidad de servicio de atención a la ciudadanía permitió obtener los alcances sustanciales para poder proponer mejoras en la atención a las víctimas, delegada a las Secciones de Familia dentro de las dependencias policiales.

Palabras clave: Palabras clave: Calidad, Servicio, SERVPERF, Comisarías PNP, Violencia familiar.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1. Situación problemática .....	3
2. Objetivos de investigación.....	5
2.1. Objetivo General .....	5
2.2. Objetivos Específicos .....	6
3. Justificación .....	6
4. Viabilidad .....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	9
1. Servicios públicos .....	9
1.1. Definición de servicios públicos .....	9
1.2. Principios de los servicios públicos.....	11
1.3. La calidad de servicio en el ámbito de la gestión pública.....	11
2. Servicios policiales .....	13
2.1. Intervención del estado en el servicio policial .....	13
2.2. Alcance y definición.....	15
2.3. Principales servicios policiales.....	16
3. Violencia Familiar.....	17
3.1. Antecedentes .....	17
3.2. Definición de Violencia Familiar .....	18
4. Modelos de Medición de Calidad de Servicio .....	21
4.1. Definición de la Calidad de Servicio .....	21
4.2. Principales modelos de medición .....	22
CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL.....	31
1. Servicio público de la policía en el mundo.....	31
1.1. Actuación de la policía en Chile.....	32
1.2. Actuación de la policía en Argentina.....	33
1.3. Actuación de la policía en Uruguay .....	34
2. Análisis del entorno.....	35
2.1. Servicio de la policía en el Perú .....	35
2.2. Análisis interno de la Cadena de Valor: Secciones de Familia de las comisarías PNP en San Juan de Lurigancho .....	35
2.3. Problemática de la violencia familiar en el Perú .....	41
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	51

1. Enfoque de la investigación.....	51
2. Alcance de la investigación .....	52
3. Diseño de la investigación.....	53
4. Selección de la muestra, población y estrategias de selección.....	53
5. Técnicas de recolección de datos e instrumentos.....	55
5.1. Mapeo de participantes de la investigación .....	55
5.2. Encuesta del método SERVPERF .....	56
5.3. Focus Group.....	57
5.4. Entrevista a profundidad.....	57
<b>CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
1. Análisis de los resultados cuantitativos .....	58
1.1. Resultados de la estadística descriptiva .....	58
1.2. Análisis de los resultados de la encuesta bajo el modelo SERVPERF.....	62
2. Análisis de los resultados cualitativos.....	72
2.1. Análisis de los resultados del focus group .....	72
2.2. Triangulación de los hallazgos.....	76
2.3. Análisis de Causa-Efecto.....	82
<b>CAPÍTULO 6: PROPUESTAS DE MEJORA .....</b>	<b>85</b>
1. Matriz de propuesta en la dimensión Elementos Tangibles.....	85
2. Matriz de propuesta en la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	89
3. Matriz de propuesta en la Dimensión Fiabilidad .....	94
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>100</b>
1. Conclusiones.....	100
2. Recomendaciones.....	102
3. Limitaciones de la aplicación metodológica.....	104
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>113</b>
ANEXO A: Formato de Validación de formulación de preguntas de encuesta.....	113
ANEXO B: Guía de encuesta del Modelo Servperf.....	115
ANEXO C: Codificación de los ítems del cuestionario SERVPERF para la sistematización ..	122
ANEXO D: Análisis de la validez convergente y discriminante del modelo .....	123
ANEXO E: Guía de entrevista de violencia familiar que han decidido no denunciar un hecho de violencia familiar .....	124
ANEXO F: Guía de entrevista de policías que no trabajan en la sección familia de las comisarías PNP del distrito de SJL .....	126
ANEXO G: Guía de entrevista para crítico de una ONG.....	128

ANEXO H: Guía de entrevista a expertos en temas de violencia de género perteneciente al MIMP .....	130
ANEXO I: Guía de entrevista a especialista en temas de Seguridad Ciudadana.....	132
ANEXO J: Guía de entrevista a especialista en temas de seguridad ciudadana y lucha contra la violencia en la familia .....	135
ANEXO K: Guía de entrevista a jefes de la Sección Familia de las Comisarías PNP del distrito de SJL.....	138
ANEXO L: Guía de entrevistas para grupo focal conformado por víctimas denunciantes de violencia familiar .....	142
ANEXO M: Transcripciones de entrevista a directora de la ONG “Mujer yo te ayudo, yo te cuido” .....	145
ANEXO N: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres .....	147
ANEXO O: Transcripción de entrevista a víctimas de violencia familiar que nunca denunciaron el delito.....	151
ANEXO P: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad Ciudadana .....	154
ANEXO Q: Transcripción de entrevista al capitán PNP y excomisario de familia .....	159
ANEXO R: Transcripción de entrevistas a suboficiales que laboran en áreas cercanas a la Sección Familia. ....	162
ANEXO S: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP .....	166
ANEXO T: Matriz de Consistencia .....	171
ANEXO U: Formato estándar de seguimiento y control a las medidas de protección .....	173
ANEXO U: Diagrama de proceso de la atención de denuncias de violencia familiar en las comisarías de la PNP .....	174

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de modelo inicial de la calidad del servicio .....	24
Tabla 2: Denuncias según patrones de Violencia Años 2009 - 2020.....	42
Tabla 3: Denuncias por Violencia Familiar registradas en la Policía Nacional del Perú. Años 2009 - 2018 .....	43
Tabla 4: Características de las Víctimas de Violencia en Lima Metropolitana en el año 2019...45	
Tabla 5: Tabla Cronológica de la Legislación respecto de la Violencia contra las Mujeres y Grupos Familiares .....	47
Tabla 6: Mapeo de participantes de la investigación .....	55
Tabla 7: Valoración del Usuario del Servicio a través de la Escala de Likert.....	62
Tabla 8: Resultados de la estadística de las dimensiones del modelo SERVPERF.....	62
Tabla 9: Prueba de Muestras Independientes para la dimensión correspondiente a Elementos Tangibles .....	63
Tabla 10: Prueba de Muestras Independientes para la dimensiones correspondientes a la Capacidad de respuesta y Seguridad.....	64
Tabla 11: Prueba de muestras independientes para la dimensiones correspondientes a Fiabilidad y Seguridad.....	64
Tabla 12: Resultados de la Dimensión Fiabilidad .....	65
Tabla 13: Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	65
Tabla 14: Resultados de la dimensión de seguridad .....	66
Tabla 15: Resultados de la Dimensión de Empatía.....	67
Tabla 16: Resultados de la dimensión de Elementos Tangibles .....	67
Tabla 17: Análisis de Fiabilidad por dimensión .....	68
Tabla 18: Índices de Bondad de Ajuste del modelo propuesto original.....	69
Tabla 19: Índices de Bondad de Ajuste del modelo propuesto final.....	71
Tabla 20: Ejecución de Gasto Presupuestal.....	98

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Gestión de Calidad de servicios públicos.....	13
Figura 2: Modelo de Calidad .....	24
Figura 3: Evaluación del cliente sobre la Calidad del servicio .....	26
Figura 4:Correspondencia entre los Criterios de SERVQUAL y los Diez Criterios Iniciales de Evaluación de la Calidad del Servicio .....	26
Figura 5: Modelo SERVPERF .....	29
Figura 6: Nivel de Confianza en la Institución Policial en Latinoamérica .....	32
Figura 7: Actividades de la cadena de valor .....	36
Figura 8: Denuncias por Violencia Familiar reportadas desde el 2009 - 2020.....	42
Figura 9: Denuncias por Violencia Familiar según motivos durante el año 2018 y enero – mayo del año 2019 .....	44
Figura 10: Denuncias según patrón de violencia en Lima Metropolitana año 2019 .....	46
Figura 11 Denuncias por Violencia Familiar en las Comisarías de Lima Este - Año 2019 .....	47
Figura 12: Derechos de las víctimas de violencia.....	50
Figura 13: Distribución por sexo de las víctimas de violencia familiar participantes de la encuesta .....	59
Figura 14: Participantes de la encuesta de violencia familiar.....	60
Figura 15: Distribución por Tipo de Denuncia de las Víctimas de Violencia Familiar Participantes de la Encuesta .....	60
Figura 16:Distribución por rango de edades de las víctimas .....	61
Figura 17: Valoración de las dimensiones del Modelo SERVPERF .....	63
Figura 18: Análisis Factorial Confirmatorio del Modelo propuesto inicial .....	69
Figura 19: Análisis Factorial Confirmatorio del modelo propuesto final .....	71
Figura 20: Diagrama de Ishikawa .....	84
Figura 21: Matriz de Propuesta de Mejora de la Dimensión Elementos Tangible .....	86
Figura 22: Matriz de Propuestas de Mejora de la Dimensión Capacidad de Respuesta .....	90
Figura 23: Matriz de Propuestas de Mejora de la Dimensión Fiabilidad .....	95

## INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad de la investigación es congruente con la aplicación y análisis de una metodología del ámbito empresarial de las Ciencias de la Gestión y de la Gestión de la Calidad de Servicio, como es el modelo SERVPERF que los autores Cronin y Taylor presentaron en el año 1992, para ser aplicado en la institución de la Policía Nacional del Perú.

Se considera como objetivo general elaborar propuestas para mejorar la Gestión de la Calidad de los servicios que brindan las comisarías de la PNP a las víctimas de violencia familiar con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En tal sentido en el primer capítulo se expone la situación problemática que se encuentra en las Secciones de Familia de las Comisarías que se circunscriben dentro de la jurisdicción policial correspondiente al distrito de San Juan de Lurigancho. Asimismo, se detallan los objetivos que busca sostener la investigación.

A continuación, el marco teórico del estudio de investigación se presenta en el segundo capítulo, sostenido en la definición de los servicios públicos y los principales servicios policiales, además de la violencia familiar y la presentación de los tratados internacionales de los que se ha desprendido la norma que actualmente rige dentro del país. Asimismo, se exponen los principales métodos para medir la calidad del servicio, siendo el modelo SERVPERF, el elegido para el trabajo de investigación debido a la medición de las percepciones de las víctimas denunciantes por hechos de violencia familiar.

En el tercer capítulo se describe el contexto de los servicios policiales en Latinoamérica, así también se desarrolla el análisis del entorno y análisis interno del objeto de estudio mediante una herramienta estratégica, como es la cadena de valor, en el que se identifica el funcionamiento actual de las actividades que desarrolla las secciones de Familia de las Comisarías de la PNP y el rol del Estado frente a situaciones de violencia familiar.

La metodología empleada para la investigación es desarrollada en el cuarto capítulo el cual aborda la tipología de la investigación, su enfoque, diseño y alcance, además se describe la muestra y población seleccionada en relación con el objeto de estudio. Asimismo, se sostiene en la aplicación del cuestionario del modelo SERVPERF, mediante el cual se miden las percepciones de las víctimas a consecuencia de la violencia familiar que hayan acudido a denunciar el delito en una de las comisarías que se circunscriben territorial y policialmente dentro del distrito de San Juan de Lurigancho.

En el quinto capítulo se analizan mediante métodos estadísticos los resultados recogidos en las encuestas aplicadas a las víctimas denunciantes de un hecho de violencia familiar, además

se contemplan entrevistas realizadas a los policías que laboran dentro y fuera de las oficinas de la Sección de Familia ubicadas dentro de las comisarías , a un representante del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a expertos en seguridad ciudadana y violencia contra la mujer, asimismo se ha desarrollado una entrevista con la directora de una ONG de la República de Chile, de la misma forma se halla el análisis de un focus group con las víctimas y personas víctimas de violencia familiar que han decidido no acudir a una dependencia policial a denunciar tal hecho, en consecuencia, se ha desarrollado la triangulación de los hallazgos sostenidos en los resultados de las herramientas aplicadas dentro del campo y objeto de estudio.

En el sexto capítulo se grafican las matrices que contienen las propuestas de mejora, considerando las dimensiones menos valoradas por las víctimas de violencia familiar y los hallazgos obtenidos en la triangulación.

Para finalizar, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos y la contrastación empírica, para proponer las mejores prácticas orientadas a la mejora constante en la calidad de servicio que actualmente se presta a todos los agraviados que acuden a las dependencias policiales a denunciar actos de violencia en su entorno familiar.

# **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1. Situación problemática**

El Perú es uno de los países de Latinoamérica que adopta en su legislación las normas para enfrentar la problemática de la violencia que se produce dentro del ambiente familiar y se acciona contra las mujeres en su mayoría, ratificando así los tratados internacionales de la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer CEDAW y la Convención de Belém do Pará (Defensoría del Pueblo, 2019)

En ese sentido, con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta y dar una mejor atención a las víctimas el Estado peruano ha diseñado una serie de procedimientos y normas tales como la aprobación de la Ley N.º 30364 (2015) que consiste en prevenir, sancionar y erradicar todo tipo de violencia que se ejecute contra las mujeres debido a estereotipos acerca de su género y contra las personas que integran el mismo grupo familiar. En segundo lugar, ha creado el Sistema Nacional Especializado de Justicia (SNEJ) en el año 2018, que tiene como finalidad la integración de aquellas instituciones que participan en el proceso de defensa, lucha y amparo a las víctimas de violencia, para una mejor coordinación en las acciones de manera que sean rápidas y eficientes. La Policía Nacional del Perú, el Ministerio de Justicia y los Derechos Humanos, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Poder Judicial y Ministerio Público son las entidades que confirman dicho sistema. (D. L N°1368-2018, Poder Ejecutivo).

Conforme a lo señalado por la ley, “el SNEJ debe garantizar una atención integral a las víctimas de violencia cumpliendo los estándares de debida diligencia reforzada y actuación imparcial aplicando los principios y enfoques de la Ley N.º 30364” (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2022). Asimismo, de acuerdo con el Informe de Supervisión emitido por la Defensoría del Pueblo que detalla las actividades del SNEJ indica que este sistema tiene como finalidad la “interacción eficaz de todos los operadores de la ruta procesal contra la violencia de manera que se garantice la integridad, la seguridad, así como el efectivo y real acceso a la justicia” (Defensoría del Pueblo, 2020, p.5).

Por lo tanto, en aplicación de la mencionada Ley N.º 30364, la Policía Nacional del Perú, es una de las entidades encargadas de recibir y registrar las denuncias de las víctimas de actos de violencia familiar en todas las comisarías repartidas a nivel nacional. Asimismo, como integrante del SNEJ, la PNP debe llevar a cabo la investigación preliminar de los hechos de violencia y reunir las evidencias necesarias, así como prestar a las víctimas las medidas de protección necesarias y oportunas.

Según las cifras señaladas en el Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) desde el año 2009 al 2020 (enero-octubre) se registraron a nivel nacional, un total de 1 872,780 denuncias de violencia a las mujeres y a los integrantes del grupo familiar con índices de crecimiento anual cada vez mayores (Observatorio Nacional de la Violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, 2020).

Por consiguiente, “es la Policía Nacional la primera institución a donde las víctimas acuden para ser auxiliadas en busca de protección y también es la primera en intervenir en estos casos porque siempre se encuentra de servicio” (Hoyos, 2017, p.7). Esta información se sustenta en la Encuesta Demográfica de Salud Familiar ENDES (2020) la cual revela lo siguiente: Del total de las mujeres entrevistadas que fueron maltratadas físicamente sólo el 26.2% acudió a una institución en busca de ayuda, y de ellas, el 83.9% manifestó haber concurrido a una comisaría y el resto a otras instituciones como la Fiscalía o Defensoría Municipal, lo cual ubica a la Policía Nacional del Perú en el primer centro de asistencia.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que realiza la Policía Nacional del Perú para asegurar la disponibilidad de 24 horas en la recepción de las denuncias en todas las comisarías del país (Defensoría del Pueblo, 2020) existe un alto porcentaje de mujeres víctimas de violencia que no acuden a denunciar el delito.

Según la Encuesta Demográfica de Salud Familiar ENDES (2020), el 73.8% de las mujeres víctimas, declaran que no acuden a buscar ayuda a una institución porque consideran que no es necesario (46.4%), sienten temor a represalias (17.7%), tienen vergüenza (16%), no saben a dónde ir o no conocen los servicios de ayuda (11.7%). En consecuencia, “estos resultados revelan que las víctimas de violencia familiar experimentan motivaciones complejas que subyacen a la decisión de denunciar o buscar algún tipo de ayuda para enfrentar la violencia” (Hernández, 2019, p.88) y por ende requieren contar con el apoyo institucional oportuno, apropiado y específico para confiar en que serán atendidas adecuadamente si denuncian a su agresor.

Además, según los datos obtenidos en el Reporte de Adjuntía elaborado por la Defensoría del Pueblo (2018), el 62% de las mujeres afirmaron no confiar en la Policía ni en sus acciones y el 59% considera que las comisarías no cuentan con un ambiente reservado para dar la declaración de sus denuncias y el 33% excede el plazo establecido de 24 horas para remitir los informes al Juzgado de Familia. De la misma manera, el informe señala que las comisarías carecen de espacios acondicionados para atender adecuadamente a los ciudadanos que sufren discapacidad física o debilidad mental, asimismo no existen ambientes diferenciados para otras personas en

condición de vulnerabilidad como niños y ancianos. Asimismo, señalan que, el personal designado en el 39% de las comisarías básicas, carece de formación para atender al ciudadano.

De esta manera, se evidencia que en las comisarías existe una deficiente calidad del servicio al ciudadano que ha sido víctima de violencia familiar, lo cual genera la pérdida de confianza hacia la institución policial y, por tanto, se constituye como una de las razones que influye en la decisión de la víctima de acudir a buscar ayuda y denunciar el delito. De acuerdo con Hernández "la transmisión de experiencias negativas y positivas de los centros de apoyo formal (comisarías, por ejemplo) influyen en la decisión de solicitar ayuda o no" (2019, p.93).

Por lo cual, esta investigación se orienta a realizar propuestas de mejora a partir del diagnóstico de la Calidad de Servicio que se brinda en las dependencias policiales, ya que estas constituyen el primer nivel de atención a las víctimas y su actuación influye en la generación de confianza. Por consiguiente, cuando las víctimas confían en sus instituciones es más probable que pidan ayuda y denuncien (Boateng; Sherman, citado en Hernández, 2019).

En adición, cabe resaltar que el distrito que encabeza las cifras de denuncias de casos de violencia en el entorno familiar dentro de la ciudad de Lima Metropolitana es el distrito de San Juan de Lurigancho. Según las cifras registradas por la PNP en el año 2019 se registraron un total de 10,821 denuncias (Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza Lima Metropolitana, 2020), siendo a su vez el distrito de mayor densidad poblacional con un total de 1'117, 629 habitantes (INEI, 2020).

En definitiva, en la presente investigación se toma como caso de estudio a las secciones de Familia ubicadas en las comisarías básicas del distrito de San Juan de Lurigancho por su representatividad en el número de denuncias atendidas de violencia familiar a nivel de Lima Metropolitana. Con los resultados de la investigación se busca identificar oportunidades de mejora en la calidad de servicio que las víctimas perciben aplicando el modelo SERVPERF.

## **2. Objetivos de investigación**

Esta sección describe el objetivo general de la investigación, que se apoya en tres objetivos específicos para su cumplimiento.

### **2.1. Objetivo General**

Elaborar propuestas de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio que brindan las comisarías de la PNP a las víctimas de actos de violencia en su entorno familiar para satisfacer sus necesidades al acudir a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.

## **2.2. Objetivos Específicos**

- Describir la situación actual de la calidad del servicio que brinda la Sección de Familia de las Comisarías de la PNP a las víctimas de violencia familiar, basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF
- Identificar oportunidades de mejora que eleven el nivel de la calidad de servicio actual que brinda la PNP a las víctimas de violencia familiar dentro la Sección Familia de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho
- Diseñar propuestas de mejora de la calidad de servicio que presta la PNP a las víctimas de violencia familiar a través de las Secciones de Familia localizadas dentro cada comisaría del distrito.

## **3. Justificación**

La institución policial cumple un rol de vital relevancia para el auxilio y el amparo de las víctimas que han sufrido violencia física, psicológica, sexual o patrimonial, puesto que, según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar ENDES (2020) las comisarías en comparación de otras instituciones son la principal institución pública donde las víctimas de violencia familiar acuden a buscar apoyo.

La investigación emplea el enfoque teórico de una metodología del ámbito empresarial y de las Ciencias de la Gestión para abordar el tema de la Calidad del Servicio, aplicado en la disciplina del marketing para que sirva de contribución a una institución pública como la Policía Nacional del Perú. Con el aporte de las estrategias y metodologías del sector privado, se propone la construcción de evidencia empírica medible en base a la percepción de las víctimas, para identificar las brechas en la calidad de servicio y establecer las mejores prácticas orientadas a la calidad del servicio ofrecido a las víctimas denunciantes por parte de las Secciones de Familia dentro de las dependencias policiales. Tal como señala Horovitz, “la calidad de servicio es el grado de excelencia que una empresa u organización se fija como meta para lograr satisfacer a su cliente clave” (Horovitz ,1991, p.105) es por ello por lo que surge la importancia de gestionar adecuadamente la calidad dentro del proceso de la modernización del Estado, lo cual conlleva a satisfacer a los ciudadanos y generar la confianza en sus instituciones.

A través del estudio de las dimensiones que plantea el método SERVPERF, se busca proponer acciones que ayuden a incrementar el nivel de calidad del servicio que reciben las víctimas, con la finalidad de generar en ellas una mayor confianza hacia la institución policial para acudir a denunciar o buscar apoyo ante una situación de agresión intrafamiliar.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud “la mejora de la calidad de los servicios, crucial para aumentar la confianza entre las víctimas de la violencia doméstica, descansa en gran medida en que dispongan de normas y protocolos de atención uniformes” (OPS, 2009,p.15) Por lo que, además recomienda que la Policía implemente, “mejoras de la calidad de la atención relacionadas con la oportunidad del servicio, su accesibilidad y el carácter integral de su respuesta” (OPS, 2009, p.10).

Por lo tanto, la implementación de estos instrumentos de gestión de calidad tendrá implicancias prácticas, sustentados en lineamientos teóricos y metodológicos que proporcionará a la institución policial la información previa a la toma de decisiones, así como los lineamientos de gestión en torno a la calidad del servicio de las secciones de Familia dentro de las comisarías de la Policía Nacional del Perú para el beneficio de la ciudadanía.

En consecuencia, el presente trabajo de investigación tendrá como ámbito de aplicación las Secciones de Familia de las comisarías de la Policía Nacional del Perú del distrito de San Juan de Lurigancho, ello debido a que se constituye como el distrito de mayor densidad poblacional y el de mayor índice de casos registrados de feminicidios a nivel nacional durante el periodo 2015-2019 (INEI, 2019). Cabe precisar además, que las dimensiones del modelo elegido para medir la calidad de servicio, guardan relación con las características del servicio policial que se brinda dentro de las comisarías, por lo que la propuesta de mejora aportará mecanismos que contribuyan a dar respuestas viables para cubrir las necesidades de las personas agraviadas que acuden a denunciar.

#### **4. Viabilidad**

La viabilidad en el presente trabajo de investigación considera recursos que comprenderán el ámbito humano, tecnológico, económico y de tiempo que deberán ser empleados considerando el contexto de la pandemia por Covid-19, por lo que en su desarrollo se está respetando las medidas preventivas y restrictivas planteadas por el gobierno.

En consecuencia, los integrantes del presente trabajo de investigación se encuentran comprometidos en realizar las diversas actividades académicas que permitan cumplir con los estándares de investigación requeridos por la universidad, asimismo del empleo de medios logísticos y herramientas tecnológicas necesarios para su interacción y la de los sujetos de estudio, como son el empleo de formularios, videollamadas y conferencias virtuales, así como también mantener comunicación vía móvil, correo electrónico y redes sociales, respetando las medidas sanitarias establecidas por el gobierno nacional; además del empleo de recursos financieros previstos y asociados a la investigación y la concertación de espacios de tiempo asignados para el cumplimiento de los objetivos asumidos.

Del mismo modo, el acceso a la base de datos bibliográficos de forma virtual mediante acceso a plataformas académicas recomendadas por la Universidad entre otras fuentes de información necesaria para la contrastación empírica de la teoría.

Además, de contar con el consentimiento de la institución policial, por intermedio de la jefatura de la Región Policial Lima el cual ha permitido obtener información con fines estrictamente académicos en congruencia con los fines y objetivos propuestos. Del mismo modo, un integrante del grupo de investigación forma parte de la institución policial e integra una de las dependencias policiales que comprenden a la circunscripción territorial y policial del distrito de San Juan de Lurigancho, además de mantener contacto con otras dependencias policiales circunscritas al distrito.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **1. Servicios públicos**

En este apartado se abordará la evolución del concepto de servicios públicos en la sociedad desde sus inicios hasta la actualidad, así como los principios básicos que lo caracterizan.

#### **1.1. Definición de servicios públicos**

El concepto de servicio público se consolidó con la llegada de la Revolución Francesa debido a que las reglas de gobierno cambiaron gracias a que el monarca fue sustituido por el Estado, a partir de ello, los representantes del pueblo eran quienes tomaban las decisiones. En consecuencia, los individuos dejaron de ser considerados como meros usuarios o unidades económicas y fueron considerados como ciudadanos a quienes el Estado provee de servicios. (Zegarra, 2012).

De igual modo, Zegarra (2012) señala la definición de Rangone de la noción del servicio público, en la Francia de inicios del siglo XX, la cual sustituye al dogma de “autoridad” entendida como la soberanía absoluta del estado y el Derecho Público pasa de ser una disciplina del poder a un conjunto de normas de organización y gestión de los Servicios Públicos; en otras palabras, el rol del Estado cambia del poder al servicio y de la prescripción a la prestación. Asimismo, se constituye “una obligación de los gobernantes el organizar los servicios públicos, fiscalizar su cumplimiento y evitar toda interrupción” (Duguit, 1926, p.35)

En concordancia a lo expuesto, el servicio público se define como:

Toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y controlado por los gobernantes, porque el cumplimiento de esa actividad es indispensable para la realización y el desenvolvimiento de la interdependencia social, y porque además es de tal naturaleza que no puede ser completamente asegurada, sino mediante la intervención de la fuerza gobernante. (Duguit, 1926, p.73).

Sin embargo, es preciso señalar que por un lado el Estado gestiona directamente estas actividades y, por otro lado, las gestiona indirectamente mediante la concesión a agentes particulares provenientes del sector privado, con ello lo que la administración pública cede no es la titularidad del servicio público, sino su ejercicio.

Es importante mencionar que existe una distinción entre los servicios que son exigidos por la Constitución y aquellos que pueden ser encomendados al sector privado, “los primeros son

llamados Servicios Públicos Constitucionales, los cuales ejercen funciones de soberanía y deben ser gestionados por organismos públicos, a diferencia de los Servicios Públicos nacionales legislativos que pueden ser gestionados por personas de Derecho Privado” (Zegarra, 2012, p.26).

En ese sentido, Zegarra (2012) refiere a los Servicios Públicos constitucionales como aquellos que resguardan la soberanía a través de instituciones como la Policía y la Defensa nacional, entidades diplomáticas, y otras instituciones asociadas al servicio de la población tales como la salud, la educación y el Tesoro Público, las cuales no corresponden a actividades de lucro.

En este orden de ideas, con el fin de cumplir con el objetivo de investigación se distingue dentro de los servicios públicos constitucionales el servicio de seguridad, el cual constituye uno de los derechos esenciales para la dignidad humana. Conforme a la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos (2009), la noción de seguridad adquiere un nuevo significado al servicio de la ciudadanía en un Estado democrático:

Con la evolución de los Estados autoritarios hacia los Estados democráticos ha ido evolucionando también el concepto de seguridad. El concepto de seguridad que se manejaba antes se preocupaba únicamente por garantizar el orden como una expresión de la fuerza y supremacía del poder del Estado [...] Así, desde la perspectiva de los derechos humanos, cuando en la actualidad hablamos de seguridad no podemos limitarnos a la lucha contra la delincuencia, sino que estamos hablando de cómo crear un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas. Por ello, el concepto de seguridad debe poner mayor énfasis en el desarrollo de las labores de prevención y control de los factores que generan violencia e inseguridad, que en tareas meramente represivas o reactivas ante hechos consumados. (OEA, 2009, pp.7-8)

En consecuencia, el derecho internacional de los Derechos Humanos establece en todos sus tratados la obligación del Estado de garantizar la seguridad personal de los individuos, por lo tanto, el enfoque moderno del servicio de la seguridad ciudadana a cargo de la institución policial tiene una visión más amplia y busca asegurar que las personas vivan de manera segura y digna, sin temores y amenazas producto del delito de la violencia, en todas sus formas. (Bernal, 2019). En el próximo capítulo se explicará en qué consisten los servicios policiales y su campo de acción

dentro del ámbito de la seguridad ciudadana, como actores principales del proceso de la calidad del servicio que será objeto de análisis.

## **1.2. Principios de los servicios públicos**

Según (Zegarra, 2012) los principios que rigen la gestión de todos los Servicios Públicos, fueron sistematizados por L. Rolland y son los siguientes:

### ***1.2.1. Principio de continuidad***

La prestación del servicio público debe estar a disposición permanente o regular de los ciudadanos para satisfacer las necesidades que le puedan surgir.

### ***1.2.2. Principio de Igualdad***

Las personas a cargo de la prestación de los servicios públicos están en la obligación de dar el mismo trato a todos los ciudadanos que se encuentren en una misma situación de derecho de acuerdo con el artículo N°1 de la Declaración de Derechos de 1879.

### ***1.2.3. Principio de Mutabilidad***

Los servicios públicos deben ser adaptables al cambio y estar dispuestos a implementar mejoras para satisfacer las demandas de los usuarios.

## **1.3. La calidad de servicio en el ámbito de la gestión pública**

De acuerdo con la (1987) la administración pública no puede ser una comunidad aislada del desarrollo de la sociedad a la cual debe prestar su servicio y puesto que, es consciente de que los ciudadanos demandan una mayor capacidad de respuesta del estado, surge la necesidad de cambiar el concepto de ciudadano al de “cliente” lo cual significa que la administración adquiere el carácter de “servicio”, y se requiere un cambio en el estilo de la administración pública.

De esta manera, se introduce una nueva perspectiva de la administración pública en su proceso de modernización hacia la Nueva Gestión pública la cual incorpora a la Gestión de la calidad de servicios como una de sus principales estrategias, es decir convierte al ciudadano en cliente y por tanto en el eje de la prestación de los servicios públicos tomando como referencia sus necesidades y expectativas (Ruiz, 2012)

En esa línea es preciso señalar que “el enfoque centrado en el ciudadano para la prestación de servicios no reduce el papel del ciudadano al de cliente o mero usuario de los servicios públicos. Por el contrario, supone un mayor reconocimiento y afirmación de los derechos de los ciudadanos y de la amplitud de sus intereses” (Bourgon, 2007, p.13) a diferencia del esquema

anterior en el que “los usuarios de servicios públicos tenían el rol de receptores pasivos y carentes de derechos específicos” (López, 2002, p.20)

De acuerdo con la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (CLAD,2008, pp.6-7)

Es así como la gestión pública tiene como desafío el definir políticas públicas centradas en el servicio al ciudadano con el compromiso de garantizar su desarrollo como persona, respetando su dignidad, integración a la sociedad y el derecho de acceder oportunamente a servicios públicos de calidad (CLAD, 2008).

La calidad de la Gestión Pública , dentro de un gobierno democrático, tiene como desafío dirigirse hacia dos fines principales: al servicio de las necesidades y expectativas del ciudadano en calidad de beneficiario de la prestación de servicios públicos, y a una gestión pública por resultados. En primer lugar, eso significa una gestión por procesos que adopta enfoques y diseña la prestación de los servicios desde la perspectiva del ciudadano y no de la administración, asimismo tiene la capacidad de innovar continuamente para adaptarse a los nuevos requerimientos sociales y generar credibilidad y confianza en los ciudadanos. En segundo lugar, se refiere al proceso de implementar un sistema de monitoreo, medición y control que permita comprobar los resultados obtenidos respecto a los objetivos planteados del ciclo de mejora continua (CLAD, 2008).

De acuerdo con la Secretaría de Gestión Pública (2019), para gestionar la calidad de los bienes y servicios públicos prestados es necesario diseñarlos y crearlos conociendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía y, utilizando los canales disponibles para su atención, los patrones de calidad establecidos, el uso de las TIC y el contacto permanente con otras entidades públicas para obtener la cooperación necesaria para brindar un mejor servicio. Asimismo, define un modelo para gestionar el servicio, dentro del cual existen seis elementos que permite orientar a las entidades públicas a generar un impacto en aquello que los ciudadanos valoran, estos elementos son: “Conocer sus necesidades y expectativas, identificar cual es el valor del servicio, fortalecer el servicio, medir y analizar la calidad del servicio, el liderazgo y compromiso de la alta dirección y finalmente el fomento de la cultura de calidad de servicio” (Secretaría de Gestión Pública, 2019, p.16)

**Figura 1: Modelo de Gestión de Calidad de servicios públicos**



Fuente: SGP (2019).

Por su parte, la OCDE (2020) resalta la importancia de los gobiernos en las sociedades modernas, dado que a medida que las sociedades evolucionan, también aumentan las expectativas de los ciudadanos por tener servicios públicos de calidad y los objetivos de la gobernanza se tornan más complejos. Es así como las prácticas de gestión y la capacidad de implementar reformas por parte de la gobernanza pública es fundamental para generar mayor confianza, cohesión social y bienestar de la ciudadanía.

## **2. Servicios policiales**

Una de las acciones de regulación estatal se realiza por intermedio de la ejecución del poder de policía y estos a su vez, se materializan en acciones policiales que el estado atribuye, a través de una serie de atribuciones y facultades con la finalidad de regular el mantenimiento del orden interno y público de un país.

### **2.1. Intervención del estado en el servicio policial**

El Estado asume un rol sustancial al garantizar el respeto integral de las libertades y derechos de sus integrantes, para lo cual ejerce ciertas restricciones que buscan sostener la armonía, paz social y mantener en equilibrio el orden interno y orden público dentro de la sociedad.

En ese sentido el control social que ejerce el Estado lo asigna a un grupo y a cada uno de sus miembros, es decir a la organización policial, quienes se ven obligados por mandato imperativo de la ley a respetar y garantizar las reglas sociales que regulan la conducta de la sociedad dentro del estado, es por eso que “no es confiada de manera indiferenciada a todos los

miembros del grupo, sino que es conferida a una institución investida con esta función en el nombre del grupo, y teniendo la posibilidad de usar como último recurso la fuerza física” (Loubet, 1994, p.302).

En consecuencia, el “estado se constituye en un ente regulador basado en un sistema legal, el mismo sistema que legitima su poder para constituirse en ente regulador” (PNP, 2018, p.12). En tal sentido, el Estado le confiere a través de la legalidad, la facultad de coerción estatal a la Policía a fin de ejercer la función policial en la sociedad de acuerdo con ley y normatividad vigente, respetando los derechos humanos. En concordancia a ello, se señala que

la legitimidad y eficacia de las actuaciones de estos agentes estatales son fundamentales para promover la seguridad, la justicia y los derechos humanos en las sociedades democráticas [...] la función pública atribuida a los policías tiene como principales objetivos mantener la seguridad y el orden en lugares públicos; hacer respetar las leyes y proteger a los ciudadanos y sus bienes de peligros y actos delictivos. (Bernal, 2019, p. 258)

Por otro lado, “las diferentes concepciones sobre la policía se deben a que este término se encuentra estrechamente vinculado con las características sociopolíticas y culturales de cada sociedad” (Bernal, 2019, p.261). En conclusión, la función policial involucra una serie de variables que enmarcan aspectos del ámbito público, económico, social y cultural dentro de la propia estructura gubernamental de cada estado.

Asimismo, los servicios policiales presentan dos enfoques estructurales, el primero de ellos, basado en un alto nivel de control que sostiene que es centralizado, eminentemente reactivo y de símil militarista; y el segundo de ellos basado en el consentimiento de la sociedad que sustenta que debe enfocarse en dar soluciones a las necesidades de la sociedad (UNODC, 2010).

Entonces, “la actuación policial aparece como una función estatal tendente a garantizar el orden público y, consecuentemente, la efectividad del derecho humano para la seguridad ciudadana” (Bernal, 2019, p.263).

De esta manera se constituye como un servicio público que brinda el estado con un sentido exclusivo de carácter monopólico en el uso de la fuerza que responde a la legalidad y legitimidad que rigen sus actos en defensa de los derechos, deberes y libertades de sus ciudadanos.

Así también, “dicha atribución se encuentra conferida en la policía como institución, encargada de velar por el orden y la seguridad públicos, para lo cual cuenta con facultades amplias de prevención, control y coerción” (Bernal, 2019, p.263).

En consecuencia, logra desenvolverse en la sociedad mediante acciones preventivas de mantenimiento del orden público e investigación, por lo que “la función policial se materializa mediante la ejecución del servicio policial, requiriendo del personal policial conocimientos especializados que permita la excelencia del servicio a prestar” (D.L N°1267-2016, Poder Ejecutivo).

## **2.2. Alcance y definición**

Los servicios policiales “dependen de toda una serie de variables que incluyen las doctrinas, políticas y culturas prevalecientes, así como la infraestructura social y las tradiciones locales” (UNODC, 2010, p.1). En ese sentido, basan su accionar en el mantenimiento del libre ejercicio de las libertades y derechos dentro de una nación.

Asimismo, “tienen un alcance mucho más amplio que el mantenimiento del orden público, porque incluyen todas las actividades que sostienen el orden social general y las reglas que sigue una sociedad” (DCAF, 2015, p.2).

En consecuencia, es un servicio público a cargo del Estado que busca mantener el respeto del libre ejercicio de los derechos ciudadanos, armonía social y convivencia pacífica entre las personas y el estado, en cuyo accionar la policial denotará acciones preventivas educativas y de apoyo al sistema judicial para su cumplimiento (Novoa, s.f.).

Además, la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, señala en su Informe que, para la prestación del servicio, se debe contar con la siguiente infraestructura en todas las comisarías:

Una recepción (o “mesa de entradas”) abierta al público para prestarle asistencia y evacuar consultas; un sistema de despacho para la asignación de agentes a los pedidos de ayuda y la coordinación de otros incidentes; unidades de patrulla y respuesta a los pedidos de asistencia; medios para ocuparse de las alteraciones del orden público de poca importancia; investigación de delitos; un lugar para los detenidos; instalaciones seguras para el depósito de bienes y pruebas; una unidad destinada a las cuestiones de la comunidad; una unidad de procesamiento de

información e inteligencia; medios locales de instrucción; posibilidad de pedir asistencia a dependencias centrales que ofrecen apoyo de especialistas o complementario cuando la policía local enfrenta circunstancias extraordinarias (UNODC, 2010, p.11).

Por último, respecto de su alcance de gestión, las comisarias circunscriben territorialmente a las comunidades divididas en sectores de patrulla, por cuanto, se asigna un “cierto número de rondas y patrullas policiales para atender sus necesidades. Las dimensiones y población de cada ronda varían según la geografía de la zona, pero también varía, de forma análoga, la disponibilidad de agentes de policía” (UNODC, 2010, p.11)

### **2.3. Principales servicios policiales**

Las acciones policiales principalmente se desarrollan en torno al mantenimiento del orden interno y la investigación de delitos y faltas, además de acciones de prevención y seguridad ciudadana.

#### **2.3.1. Investigación**

La investigación policial es el proceso mediante el cual se busca lograr el esclarecimiento de un hecho ilícito, recopilando las pruebas e identificando al responsable de la presunta comisión del delito.

Según la (UNODC, 2010) la investigación de delitos posee dos enfoques, el primero caracterizado por el derecho romano, en donde la dirección de la investigación se encuentra a cargo del fiscal o un funcionario judicial y ejecutada por la policía; y el segundo enfoque está caracterizado por el modelo common law, mediante el cual la investigación policial es más activa e independiente.

En tal sentido, la responsabilidad de toda la investigación criminal recae en la institución policial bajo la conducción jurídica del representante del Ministerio Público durante la investigación preliminar del hecho punible encausado.

Para ello se apoya de las ciencias policiales como la criminalística, a fin de orientar el sustento objetivo de los indicios, evidencias y pruebas vinculadas a los delitos y faltas del hecho ilícito investigado.

### **2.3.2. Orden público y seguridad ciudadana**

El orden público hace referencia al “respeto de la ley por todos los ciudadanos y autoridades para que el estado pueda cumplir con sus fines esenciales; bienestar general y seguridad integral, es decir, lograr el bien común” (Del Solar, 1991, p. 280), mientras que la seguridad ciudadana “se entiende como la protección de la vida, la integridad, el patrimonio de las personas frente los riesgos y las amenazas que las puedan poner en peligro” (CIES, 2016, p.7) buscando garantizar la convivencia pacífica, erradicar la violencia, recuperación de los espacios públicos y prevención de la comisión de delitos y faltas.

En consecuencia, la policía sostiene su accionar estatal en la provisión de “servicios de seguridad con la tarea principal de proteger a las personas y a la propiedad mediante la asistencia pública, la aplicación de la ley, el control y la prevención del delito y el mantenimiento del orden público” (DCAF, 2015, p.2). Asimismo, busca garantizar el mantenimiento de este orden social, por lo que realiza una serie de acciones en congruencia de la tutela de este fin, tal como por ejemplo, la realización de acciones de prevención del delito y acercamiento a la comunidad, patrullajes policiales, acciones de inteligencia, control de las vías, resguardo de víctimas, mantenimiento de alteraciones sociales, apoyados de la legalidad y medios de policía que le confiere el Estado para el cumplimiento de este rol, preservando el respeto irrestricto de los derechos humanos.

## **3. Violencia Familiar**

En este apartado se presentan los antecedentes de la violencia familiar en la sociedad, así como su definición y los tratados internacionales contra la violencia a la mujer.

### **3.1. Antecedentes**

La literatura académica referente a temas de violencia familiar era prácticamente inexistente, en los años anteriores a la década del 60. La base del conocimiento de violencia familiar era solo aplicada al fenómeno del maltrato infantil y no se tenía estadísticas fiables sobre la violencia en otros miembros de la familia, tales como el maltrato hacia las esposas, los esposos, los padres y ancianos (Gelles, 1980).

Desde comienzos de la década de los años 70, en algunos países occidentales se empezó a hablar sobre situaciones de violencia ocurrida dentro del hogar, lo cual anteriormente era mantenido en la privacidad del grupo familiar, al mismo tiempo que crecía el reconocimiento y carácter específico de los derechos humanos de la población más vulnerable como mujeres, niños (as) y discapacitados (Alonso,2016).

Siguiendo a Gelles (1980), la violencia familiar pasó de ser un tema con “desatención selectiva” a una “cuestión social prioritaria” puesto que en los años 70, se pensaba que la violencia familiar era poco frecuente y cuando se producía era resultado de una enfermedad mental o de un trastorno psicológico es por ello que los investigadores de la época tuvieron que resolver problemas de definición de lo que significa la “violencia familiar” y corregir errores metodológicos con muestras más representativas. Finalmente, lograron derrumbar las viejas creencias de la violencia familiar y fundamentar con datos estadísticos la existencia de un serio problema en la sociedad.

### **3.2. Definición de Violencia Familiar**

En la década de los años 70, de acuerdo con Goode (1971) la definición del concepto de violencia familiar ha sido materia de discusión y debate debido a la dificultad para distinguir cuáles eran los actos de fuerza legítimamente aceptados entre los miembros de la familia y cuáles eran los actos de violencia ilegítimos, dado que los actos violentos dentro del grupo familiar estaban culturalmente aceptados por la sociedad.

Posteriormente, el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica define a la violencia doméstica como:

Todos los actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en la familia o en el hogar o entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, independientemente de que el autor del delito comparta o haya compartido el mismo domicilio que la víctima. (Consejo de Europa, 2011, Artículo 3)

De igual forma la violencia familiar también es definida como el conjunto de actitudes o comportamientos en los que se manifiesta el abuso de un integrante de la familia hacia otro integrante de la misma familia, impactando en su integridad física y psicológica, con el propósito de ejercer control sistemático sobre su persona; dicho fenómeno social se sustenta en la construcción de relaciones interpersonales débiles, comunicación inadecuada y patrones de comportamiento violentos aprendidos interiormente. (Mayor & Salazar, 2019)

Asimismo, “la violencia familiar es un problema “privado” cuyas consecuencias trascienden el núcleo familiar y afectan al conjunto de la sociedad, por lo que su atención requiere de una política de Estado” (Pérez Duarte, 2001, p.537)

Por su parte, las instituciones del Estado también han contribuido a la definición y especificidad del concepto de violencia familiar, según publica el Instituto Nacional de Estadística INEI en su informe técnico respecto de la violencia familiar:

La violencia familiar constituye todos los actos de agresión que se producen dentro de la convivencia del hogar por parte de uno de los miembros contra otros, contra alguno o contra todos ellos. Incluye casos de violencia contra la mujer, maltrato infantil o violencia contra el hombre. (INEI, 2014, p.127)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2002), la naturaleza o tipología de la violencia familiar puede clasificarse en actos de: violencia física, psicológica, sexual o basados en el abandono o descuido.

Asimismo, la violencia familiar según Alonso (2006) es clasificada por tipo de maltrato en dos categorías:

- Violencia activa o maltrato: física, psicológica y sexual, emocional y material.
- Violencia pasiva o negligencia:
  - Voluntaria: Refiere a la negativa de cumplir con las obligaciones de cuidado a la víctima, con el propósito de generarle estrés físico o emocional (situaciones de abandono, no provisión de alimentos, dinero, falta de afecto, entre otros.)
  - Involuntaria: Refiere a la incapacidad de cumplir con la obligación de cuidar a la víctima, sin intención de causarle estrés físico o emocional, debido al padecimiento de enfermedad, ansiedad, conocimiento inadecuado, etc.

### ***3.2.1. Tratados internacionales contra la Violencia a la mujer***

En el ámbito internacional los organismos multilaterales que defienden los derechos humanos, la salud y el trabajo han coincidido en que la mayor cantidad de víctimas de la violencia familiar son las mujeres debido en gran parte a la desigualdad de género que existe y fuertemente estructurada en la sociedad donde el hombre ejerce actitudes de dominación sobre la mujer (Pérez Duarte, 2001).

Ante tal situación, en el proceso histórico de la legislación se ha reconocido la ausencia de leyes a favor de la igualdad de derechos de las mujeres y se han establecido normativas que garantizan la protección a la mujer contra la violencia de género dentro y fuera del contexto familiar.

En consecuencia, mediante la Asamblea General de las Naciones Unidas se aprobó la Declaración sobre la eliminación de la Violencia contra la Mujer, en la que se reconoce que los actos de violencia hacia la mujer consisten en:

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. (ONU, 1993, Art. 1)

Asimismo, esta Declaración alentó la obligación del Estado a condenar la violencia contra las mujeres sin utilizar como excusa costumbres, tradiciones o justificaciones religiosas, y utilizar todas las herramientas y políticas disponibles para erradicarla. (Pérez Duarte, 2001).

Posteriormente, el Comité derivado de la Convención para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer CEDAW, elaboró en 1992 la recomendación general N.º 19, la cual marcó un hito en la legislación dado su carácter vinculante a diferencia del anterior que solo era declarativo:

La violencia en la familia es una de las formas más insidiosas de la violencia contra la mujer. Existe en todas las sociedades. En las relaciones familiares, se somete a las mujeres de cualquier edad a violencia de todo tipo, incluidas las lesiones, la violación, otras formas de ataque sexual y formas de violencia, violencia mental y de otra índole, que se ven perpetuadas por las actitudes tradicionales. La falta de independencia económica obliga a muchas mujeres a mantenerse en relaciones violentas. La negación de sus responsabilidades familiares por parte de los hombres puede representar una forma de violencia y coerción. Esta violencia compromete la salud de la mujer y entorpece su capacidad para participar en la vida familiar y en la vida pública en condiciones de igualdad” (ONU,1992, párrafo 23).

En consecuencia, a partir de ello, la violencia a la mujer en los ámbitos privado y familiar adquirió una mayor preocupación a nivel internacional y obligó a los Estados miembros a proteger

a las mujeres de la discriminación y la violencia adoptando políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia.

Por su parte, en la Organización de Estados Americanos OEA se aprobó en el año 1994 la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer conocida como Convención de Belém do Pará, que define la violencia contra la mujer como: "cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado". (OEA,1994, Art°1)

Asimismo, se pronunció respecto de la violencia familiar indicando que el Estado es quien debe diseñar y brindar servicios especializados para atender a la mujer que ha sido agredida, mediante la creación de refugios, servicios que orienten a las familias, políticas de protección y salvaguardia de los niños menores de edad que también son afectados por este problema (PérezDuarte, 2001).

En resumen, la Convención generó un impacto significativo en la mayoría de los Estados Americanos, con la creación de leyes de protección a la mujer dentro del ámbito privado y familiar donde antes no existían (Mejía, 2012).

#### **4. Modelos de Medición de Calidad de Servicio**

Son modelos de medición que permiten conocer las percepciones que tienen los usuarios de los diversos servicios recibidos basados en una revisión bibliográfica de la literatura científica que nos permitirán encontrar oportunidades de mejora para las organizaciones.

##### **4.1. Definición de la Calidad de Servicio**

La calidad de servicio es definida como "cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico" (Kotler, 1997, p.656).

Según Kotler y Keller (2016) existen cuatro características que distinguen a los servicios:

- Intangibilidad: Los servicios no pueden ser tocados, escuchados, observados o degustados antes de consumirlos como en el caso de los bienes tangibles.
- Inseparabilidad: La producción del servicio se realiza mientras es consumido por el usuario, ambas etapas ocurren de manera simultánea.
- Variabilidad: La calidad del servicio es variable debido a que depende de quien los provee, donde y cuando y a quien es prestado el servicio.

- Caducidad: Dado que los servicios son intangibles no pueden almacenarse y solo tienen vigencia hasta el momento que se brindan.

En ese sentido, la calidad del servicio es definida como la calidad percibida por el consumidor, es decir, es el “juicio global o actitud relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, et al.1988, p.16).

A diferencia de la calidad de los productos, la cual puede ser medida objetivamente por indicadores que hacen referencia a características físicas como el tiempo de duración o la cantidad de defectos que posee el bien adquirido, la calidad del servicio es un constructo abstracto y difícil de medir (Parasuraman, 1988) dada su condición de intangible es percibida por el consumidor de manera subjetiva (Gronroos,1994), es por ello que el concepto de calidad del servicio debe ser tratado de manera distinta a la calidad de los bienes tangibles (Colmenares & Saavedra, 2007).

Asimismo, Gronroos (1984) sostiene que la calidad percibida del servicio será consecuencia de la contrastación de las expectativas y percepciones que el usuario denota de un servicio concreto.

Es por ello por lo que gestionar la calidad del servicio se ha convertido en un desafío para los directivos de las organizaciones, inicialmente en su mayoría del sector privado ya que la satisfacción del cliente tiene un impacto directo en la rentabilidad de su negocio. Sin embargo, en los últimos años la administración pública también le ha dado mayor relevancia a este concepto conforme al proceso de modernización de la Gestión del Estado, que reconoce las demandas de la sociedad de un Estado Moderno al servicio de sus habitantes, que “implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión para brindar bienes y/o servicios de calidad. La calidad está determinada por la capacidad de satisfacer las necesidades y /o expectativas de quienes reciben el bien y/o servicio ofrecido” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018, p.4).

## **4.2. Principales modelos de medición**

Los modelos que se utilizan para medir la calidad de servicio surgieron ante la necesidad de conocer de manera objetiva la percepción de los usuarios respecto de un determinado servicio, no obstante, las organizaciones presentan dificultades para determinar su medición, debido a que los servicios poseen características subjetivas, como consecuencia de la experiencia recibida, juicios personales y referencias de otros usuarios.

Por otro lado, entre los modelos que se aplican para medir la calidad de servicio se logran distinguir dos modelos primigenios, que corresponden al modelo de la Calidad Percibida de la Escuela Nórdica y el modelo SERVQUAL de la Escuela Americana, de los cuales se han

desprendido una serie de planteamientos y adaptaciones tomando como base dichos fundamentos teóricos.

#### ***4.2.1. Modelo de la calidad percibida***

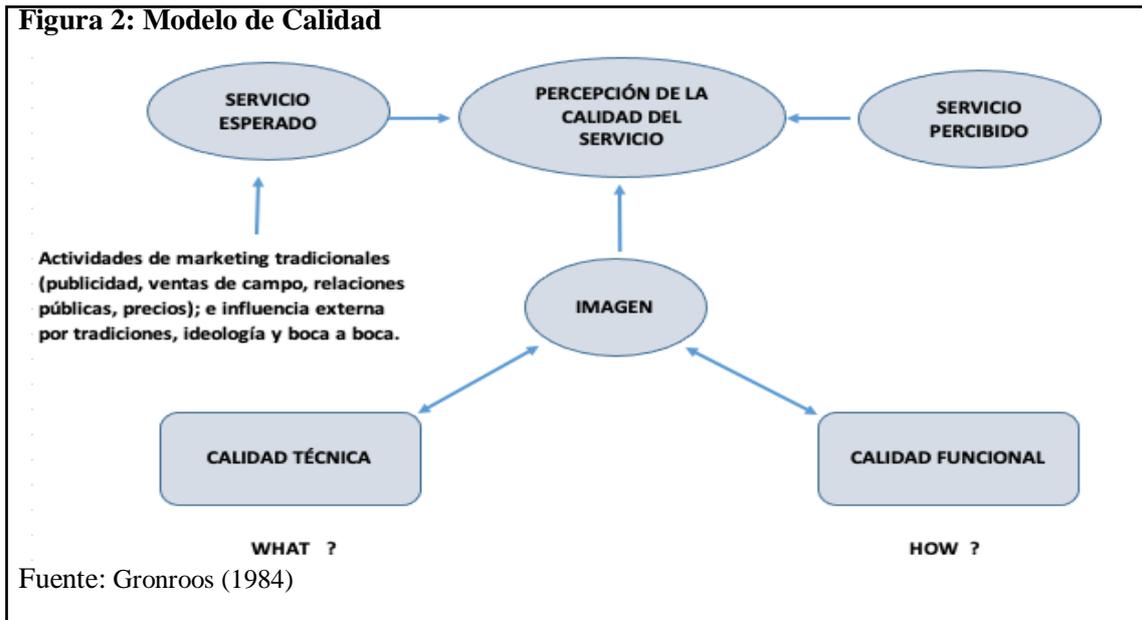
Elaborado por Gronroos, en 1984, líder del enfoque teórico de la escuela nórdica es denominado también como el modelo de la imagen, dado que vincula la imagen de la corporación a la calidad.

El modelo precisa que el “consumidor no solo está interesado en lo que recibe como resultado del proceso de producción, sino en el proceso en sí” (Gronroos, 1984, p. 39), por lo que plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: primero, la calidad técnica, donde se valora correctamente lo que el consumidor recibe como resultado de su interacción con la empresa prestadora del servicio, siendo el proceso técnico el desempeño instrumental del servicio, por lo que su medición es más objetiva.

Segundo, la calidad funcional, responde a cómo se obtiene la prestación del servicio, influyendo en la visión que se tiene del servicio de manera subjetiva, por lo que su medición dista de la dimensión técnica; por último, la imagen corporativa es el resultado de la manera en que los usuarios perciben a la entidad en función a la calidad técnica y la calidad funcional de los servicios prestados, por lo que la experiencia involucrada en el servicio brindado influirá en el resultado de la idea general que se tiene del servicio, por consiguiente será una apreciación relevante en la percepción del usuario, quien tendrá una imagen propia del servicio recibido

Asimismo, el autor hace referencia en torno a los servicios, que la calidad funcional es más relevante que la calidad técnica por su impacto en el servicio percibido, en tal sentido, se debería prestar mayor atención a mejorar la calidad funcional de los servicios dentro de la organización (Gronroos, 1984).

**Figura 2: Modelo de Calidad**



#### 4.2.2. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, es una propuesta de la escuela americana de marketing, elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, asimismo, es el modelo más reconocido y pionero que ha propiciado la intención de medir la calidad del servicio, por lo que, “es el instrumento de mayor utilización en el mundo con estos propósitos” (Losada & Rodríguez, 2007, p. 238).

En tal sentido, el modelo es un instrumento multidimensional que logra medir la calidad de servicio por intermedio de las diferencias existentes entre (a) expectativas, que comprende el servicio que el usuario espera recibir y (b) percepciones de los usuarios, que se establece en función al servicio real entregado.

Asimismo, dentro de una investigación impulsada por el Marketing Science Institute de Cambridge, Massachusetts, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 sostuvieron un modelo original para medir la calidad de servicio que se fundamentó en las diez dimensiones siguientes:

**Tabla 1: Dimensiones de modelo inicial de la calidad del servicio**

Nº	Criterios	Definiciones
01	Elementos tangibles	Consiste en el aspecto de las instalaciones físicas, <del>en</del> personas y materiales.
02	Fiabilidad	Comprende la capacidad de prestar el servicio prometido con esmero y fiabilidad.
03	Capacidad de respuesta	Comprende la disposición a ayudar a los consumidores y prestarles un servicio rápido.

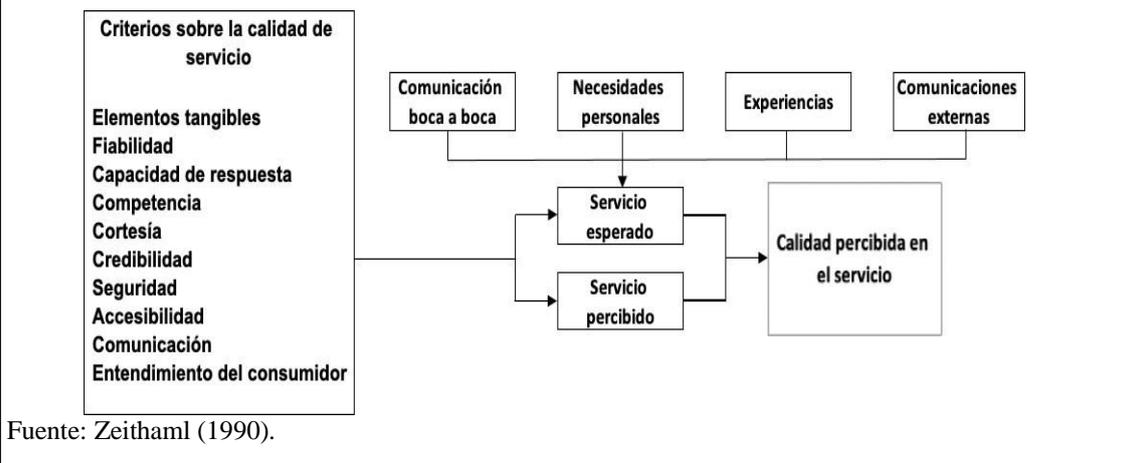
04	Profesionalidad	Comprende la posesión de las capacidades y conocimientos necesarios para la prestación de los servicios.
05	Cortesía	Consiste en la atención, la deferencia, el respeto y la amabilidad del personal de contacto.
06	Credibilidad	Incluye la sinceridad, convicción y honestidad en el servicio prestado
07	Seguridad	Comprende la ausencia de peligros, riesgos o incertidumbres.
08	Accesibilidad	Comprende la accesibilidad y facilidad de contactar.
09	Comunicación	Consiste en utilizar un lenguaje sencillo y comprensible para mantener informados a los clientes y también estar prestos a escucharlos.
10	Comprensión del cliente	Se trata de hacer el esfuerzo por conocer y comprender las necesidades de los clientes.

Adaptado de Zeithaml (1993).

Dentro del estudio exploratorio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), identificaron ciertos factores que influyen en las expectativas:

- (a) Comunicación boca a boca, factor de mayor relevancia para la determinación de expectativas comprendido en la apreciación que tienen los usuarios cuando escuchan a otros usuarios. Necesidades personales, comprende las circunstancias individuales que podrían condicionar las expectativas de los usuarios.
- (b) Experiencias previas, comprendida por el uso de un servicio que puede influir en el nivel de las expectativas del cliente.
- (c) Comunicación externa con los proveedores de servicio, factor sustancial en la conformación de las expectativas de la cliente comprendida por la influencia de los mensajes que emiten las empresas de sus clientes.

Figura 3: Evaluación del cliente sobre la Calidad del servicio



Fuente: Zeithaml (1990).

Sin embargo, después de diversas críticas al modelo inicial, se realizaron diversos estudios para plantear el modelo y se lograron observar una importante correlación entre los ítems que representan varios de las diez dimensiones iniciales, se logró además validar que algunas de las dimensiones propuestas no eran independientes unas de otras, por lo que se optó por reducir dichos criterios a solo cinco dimensiones como se detalla en la siguiente figura (Parasuraman, et al.,1990).

Figura 4:Correspondencia entre los Criterios de SERVQUAL y los Diez Criterios Iniciales de Evaluación de la Calidad del Servicio

Diez dimensiones originales para evaluar la calidad del servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos tangibles					
Fiabilidad					
Capacidad de respuesta					
Competencia					
Cortesía					
Credibilidad					
Seguridad					
Accesibilidad					
Comunicación					
Entendimiento del consumidor					

Fuente: Zeithaml (1990).

Asimismo, a pesar de que el modelo SERVQUAL posee solo las cinco dimensiones diferenciadas, denominadas como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; éstas incluyen las diez dimensiones que originalmente se habían planteado en el modelo inicial.

En tal sentido, el instrumento final comprende dos cuestionarios elaborados con veintidós preguntas cada uno, el primero, determina el servicio que el usuario espera recibir y el otro determina la percepción del servicio recibido, en congruencia a las cinco dimensiones propuestas.

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry, sostienen que, al haber realizado las evaluaciones en diversos sectores de empresas de servicio, el modelo desarrollado es una representación con mayor precisión para medir la calidad del servicio.

No obstante, surgieron varias críticas al modelo realizadas por diversos autores, entre ellas “la utilidad práctica y su poder explicativo” (Brown, Churchill & Peter, citado en Losada y Rodríguez, 2007, p.247)

El desarrollo del modelo SERVQUAL es “una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad funcional para un amplio rango de servicios” (Losada & Rodríguez, 2007, p. 250). De igual manera, el empleo de los atributos que definen la calidad del servicio del modelo SERVQUAL “han significado un uso generalizado de este modelo para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector servicios” (Ríos & Santomá, 2009, p. 56).

Asimismo, proporciona una importante metodología, a través de un “instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes, temas cada vez más sensibles dada la realidad cambiante de las interacciones con éstos en contextos cada vez más competitivos y mayores exigencias en calidad” (Castillo, 2005, p.5).

De igual manera, el modelo SERVQUAL hasta la actualidad ha sido practicado en diversos rubros como por ejemplo en el sector hotelería, educación universitaria, supermercados y salud, por mencionar algunos (Torres & Vásquez, 2015). Asimismo, debido a su versatilidad y adaptabilidad han surgido diversos modelos de medición de calidad del servicio para diversos sectores específicos, como lo son Libqual, Esqual, entre otros.

#### **4.2.3. Modelo SERVPERF**

Es un modelo propuesto por Cronin y Taylor en el año 1992 el cual surge a consecuencia del cuestionamiento del modelo SERVQUAL en base al poco apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad percibida, además existe cierta tendencia a valorar las expectativas muy altas, por lo que basa su valoración exclusivamente en las percepciones con una evaluación particular de la propuesta del modelo SERVQUAL.

En tal sentido, emplea una escala similar a la del modelo SERVQUAL que contiene 22 declaraciones inmersas dentro de las cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), con la finalidad de medir únicamente la percepción del servicio brindado por la organización desde el punto de vista del usuario del servicio.

Según Cronin y Taylor (1994), sostuvo que “la calidad de servicio es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo” (como se citó en Ibarra & Casas, 2014, p. 236).

Asimismo, los autores sostienen en torno al modelo emergente, que, según Parasuraman, Zeithaml y Berry, no hay del todo claridad entre la diferencia de la calidad percibida y la satisfacción del consumidor.

Así también, de acuerdo con lo que manifiesta (Ibarra & Casas, 2014) “el modelo SERVPERF presenta datos más reales en la percepción del servicio prestado” (p. 236), y que la fortaleza del modelo “radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio; además, posee mejores propiedades psicométricas, en términos de validez de constructo y eficacia operacional” (Cronin y Taylor, 1994, como se citó en Losada & Rodríguez, 2007, p. 247),

Así también los autores han sostenido que el resultado del proceso de la calidad del servicio viene a ser la satisfacción del cliente por cuanto tiene mayor influencia en su intención de compra (Cronin & Taylor, 1992).

Asimismo, Esteban y Rubio (2006) sostienen que la simplicidad de la realización de la encuesta SERVPERF es una de las ventajas del modelo, ya que deroga la valoración de las expectativas, conllevando a la reducción de preguntas e ítems valorados en contraste al modelo inicial, dando una mayor precisión en las respuestas y reducción de agotamiento de los usuarios en el momento de leer el cuestionario y registrar sus respuestas.

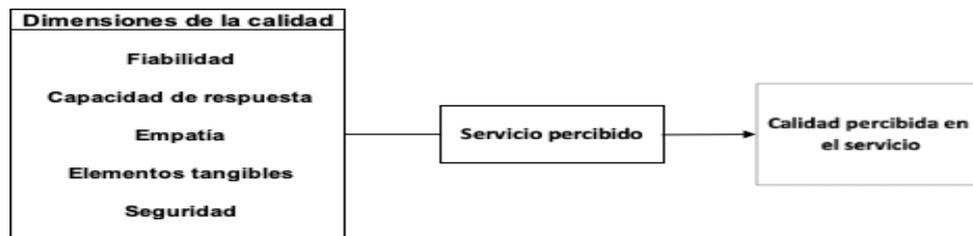
Por otro lado, la “valoración de la diferencia entre percepciones y expectativas puede llevar a valoraciones erróneas de la calidad para los elementos tangibles, pero que puede ser utilizada para valorar los elementos intangibles ya que, sobre estos, las expectativas tienen una clara influencia” (Juliá et al., 2002, como se citó en Esteban y Rubio, 2006, p.84).

Dicha afirmación es congruente a lo mencionado por los autores Cronin y Taylor (1992), en cuanto a la desconformidad de las expectativas que son valoradas por los autores del modelo emergente SERVQUAL, a pesar de los intentos de sostener juicios objetivos de la satisfacción del consumidor.

Por último, Fan-Yu, Tsu-Ming & Cheng-Yeh (2018) señalan que “los atributos diferenciadores en el servicio afectan directamente en la satisfacción del cliente, donde la calidad y mejora continua puede ser usada como estrategia para sacar ventaja a los competidores”. Citado en Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020, p.418)

De acuerdo con lo que mencionan los autores, el empleo del modelo SERVPERF es el más recomendado para medir la calidad de servicio, asimismo su aplicación tendría un uso más preciso de acuerdo a las características del sujeto de estudio de la presente investigación y la mayor simplicidad de su aplicación por la reducción de las expectativas del cuestionario del modelo inicial, ya que las víctimas de violencia familiar denotan una mayor sensibilidad emocional en el momento de su recurrencia del auxilio policial para atender un hecho de esta índole.

**Figura 5: Modelo SERVPERF**



Adaptado de Parasuraman et. al. (1985; 1993). y Cronin y Taylor (1992;1994).

#### **4.2.4. Modelo Jerárquico Multidimensional**

El modelo fue propuesto por Brady & Cronin (2001), donde la percepción de los clientes en torno a la calidad se realiza en base a tres dimensiones denominadas, calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.

Asimismo, los autores sostienen “que para que cada una de las subdimensiones contribuyan a mejorar las percepciones de la calidad del servicio, la calidad recibida por los consumidores debe ser percibida como confiable, receptiva y empática” (Brady & Cronin, 2001, p. 34).

Por cuanto, el estudio de las percepciones desde diversos niveles hará que la complejidad de las percepciones denote una mejor claridad y mayor entendimiento.

Así también, la investigación cualitativa logra identificar nueve subdimensiones que definen los tres determinantes de la calidad del servicio, para lo cual reflejaran los factores que los usuarios consideran en su valoración de la calidad respecto la interacción, entorno y el resultado del servicio.

En tal sentido, los autores realizaron diversos estudios para su validación y proposición del modelo en varios sectores del rubro servicios, por lo que los autores señalan que las aplicaciones de este modelo son potencialmente numerosas en diversas industrias de diferentes sectores.

En la misma línea de ideas los autores Losada & Rodríguez (2007) sostienen que dentro del modelo jerárquico multidimensional los usuarios valoran todas las subdimensiones sobre la atención brindada por la organización, conllevando a que se obtenga una percepción general de la calidad del servicio.

## **CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL**

### **1. Servicio público de la policía en el mundo**

En la actualidad la legislación penaliza cada día más la violencia que se ejerce en contra las mujeres y personas vulnerables. Por ello, realiza acciones de prevención y represión para erradicar este problema social.

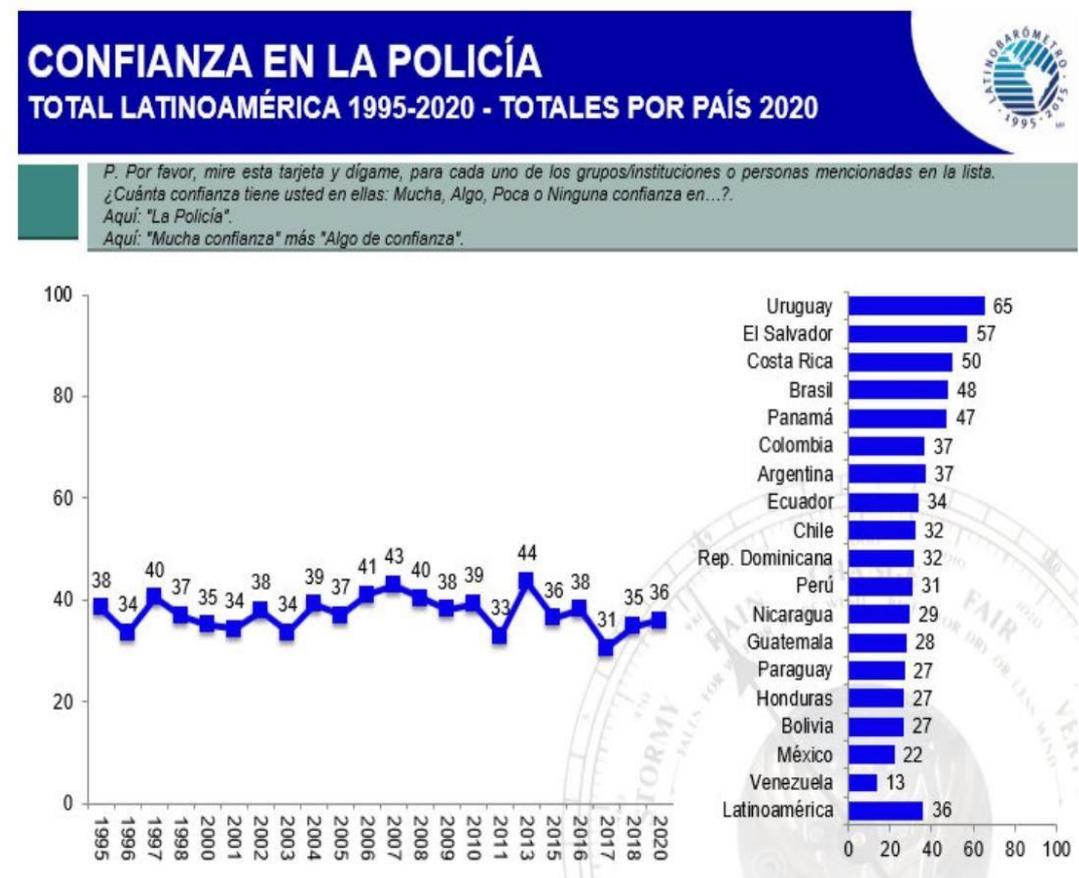
En ese sentido, los organismos internacionales de los cuales forman parte la mayoría de los países a nivel global han establecido ciertos acuerdos y tratados internacionales a través de estamentos jurídicos que buscan brindar justicia y protección a las víctimas de hechos de violencia de familia y responsabilizar a los autores de tales casos.

Tal es así que, en el accionar policial de diversos países del mundo hasta cierto punto posee aspectos de actuación similar que responden a las influencias normativas establecidas por las organizaciones internacionales y son aceptadas por la legislación de cada país.

Por lo tanto, resulta sustancial que el personal y funcionarios públicos que laboran en estos temas relacionados a la violencia de familia (ONU, 2010) deban ser provistos por el Estado, de conocimientos, instrucción necesaria, desarrollo de capacidades y fomento de habilidades blandas que sustenten una atención de empatía y sensibilidad necesaria para aplicar la legislación son enfoque de concientización de la comunidad. Asimismo, se debe cumplir con el desarrollo de ciertas actitudes que contrarresten ciertos estereotipos discriminatorios sociales e impulsar dichos conocimientos para sustentar y apoyar el desarrollo de nuevos lineamientos de gestión y políticas que contribuyan a contrarrestar la violencia contra las mujeres.

En torno al nivel de confianza que tiene la población para las instituciones policiales en todo Latinoamérica, según la Corporación Latinobarómetro (2021), durante el año 2020, sostiene que el nivel de confianza en la institución policial se ha incrementado en función a los últimos años, tal es así que, en el 2020 se obtuvo 36% de nivel de confianza, frente al 35% del 2019 y 31% del 2018, no obstante no ha logrado superar al nivel de los años precedentes, manteniéndose entre el máximo porcentaje alcanzado en el 2013 por el 44% y el mínimo del 31% en 2017.

**Figura 6: Nivel de Confianza en la Institución Policial en Latinoamérica**



Fuente: Latinobarómetro (2021)

En el contexto internacional, los diversos países miembros de organismos internacionales han tenido que implementar diversas políticas públicas en congruencia con los tratados y convenios internacionales sobre la protección de los derechos de las mujeres y niños para el desarrollo integral de su potencial. En tal sentido, se describe una breve reseña de la actuación de la institución policial frente a hechos de violencia intrafamiliar en los países de Chile, Argentina y Uruguay.

### 1.1. Actuación de la policía en Chile

En Chile la fuerza pública está representada por la Policía de Investigaciones y los Carabineros de Chile a través de este último, se recibe en forma gratuita las denuncias de cualquier víctima de algún hecho de violencia intrafamiliar (maltrato físico y psicológico, sexual o económico) en forma ininterrumpida, por intermedio de sus líneas telefónicas, denominados Fono Niños 147 y Fono Familia 149 de Carabineros de Chile, Comisaría virtual, Departamentos de Asuntos de la Familia y las Oficinas de Violencia Intrafamiliar de sus comisarías o Salas de

Familia implementadas en la mayoría de unidades policiales donde se les atiende en un ambiente acogedor cuando las víctimas vienen acompañadas con sus menores hijos, no obstante, estos hechos también pueden ser denunciados en Tribunales de Justicia, Policía de Investigaciones y la Fiscalía Nacional (Fiscalía Chile, s.f).

En torno a ello, los Carabineros de Chile informan inmediatamente a la autoridad judicial o penal respectiva, a fin de autorizar medidas de protección inmediatas, las cuales, en vinculación directa al accionar policial, están determinadas básicamente a la entrega de un contacto prioritario con la Policía y rondas policiales periódicas.

Asimismo, según la Corporación Latinobarómetro (2021), durante el año 2020, el nivel de confianza hacia la institución policial de Carabineros de Chile ha obtenido un 32% de aprobación de los encuestados, manteniéndose en el mismo porcentaje del año anterior y siendo 4 puntos porcentuales menor al promedio de la medición en todo Latinoamérica del presente año.

## **1.2. Actuación de la policía en Argentina**

En Argentina la autoridad policial recae en la Policía Federal de Argentina - PFA, quienes, a través de las comisarías distribuidas en todas las localidades del país, reciben las denuncias de las víctimas por hechos de violencia familiar.

En consecuencia, la autoridad policial realiza todas las diligencias pertinentes al hecho denunciado, anexando el informe médico de ser el caso, medios de prueba de sustento con medios visuales, fotografías y otros. Asimismo, logran comunicar ante el juzgado competente las medidas adoptadas hasta que tenga su pronunciamiento.

Teniendo en consideración que, cuando las fuerzas policiales y de seguridad tomen conocimiento de hechos de violencia doméstica, deben realizar la convocatoria de los equipos especializados de la jurisdicción donde se encuentra y realiza el acompañamiento de la víctima durante el proceso de la denuncia, a fin de garantizar el acompañamiento legal, psicológico y el acceso a los recursos disponibles (Ministerio de Seguridad, 2014).

Además, tienen el deber de realizar el seguimiento de las medidas de protección dispuestas por la autoridad judicial con el fin de asegurar la protección inmediata y eficaz a la víctima, hijos o cualquier miembro de la familia que haya formado parte de la situación familiar.

En tal sentido, el incumplimiento de las medidas de protección conlleva a la asunción de una responsabilidad penal, tanto para el agresor, presunta víctima y la autoridad policial. Del cual según sea la medida de protección dictada por la autoridad judicial, se dispondrá la custodia policial, el cual debe contar con una fotografía del agresor. Asimismo, se solicita información del

grupo familiar a fin de establecer el presunto nivel de riesgo de los otros integrantes del grupo familiar y ver por conveniente la intervención de otras instituciones afines.

Según la Corporación Latinobarómetro (2021), durante el año 2020, el nivel de confianza hacia de la Policía Federal de Argentina ha obtenido un 37% de aprobación de los encuestados, y se sitúa con 1 punto porcentual mayor al promedio de la medición en todo Latinoamérica.

### **1.3. Actuación de la policía en Uruguay**

En Uruguay la Policía Nacional de Uruguay PNU, es de carácter nacional y dependiente del Ministerio del Interior. Esta institución la que se encarga de la seguridad pública y mantenimiento del orden interno de ese país.

En cuanto al tema de violencia de familia, se encargan de recibir las denuncias en las diversas sedes policiales o por vía telefónica a fin de investigar las denuncias de las víctimas de estos hechos, considerando además que, “La finalidad de la intervención policial en los casos de violencia doméstica es: Actuar preventivamente, detectar su existencia, proteger a las personas y prevenir la comisión de delitos, pero si se los comete, reprimirlos” (Ministerio Interior, 2011, p. 44).

En ese sentido, se sustenta que se priorice a las personas que son víctimas de hechos de violencia como sujeto principal de la intervención, por ende, deben buscar su protección y obtener la mayor información posible respecto los hechos suscitados y medios probatorios que sustenten la violencia. En consecuencia, realizan un exhaustivo diagnóstico de la valoración del riesgo para la estrategia de la investigación, y consideran además los factores de riesgo del agresor y de quien realiza la denuncia.

Así también, se considera sustancial que la actuación policial deba enfocarse en la calidad de capacidad de respuesta hacia la víctima la cual busca protección o apoyo. Además, son relevantes los aspectos de tacto, empatía e interés por la situación que afronta la víctima a fin de generar confianza y contribuir a que la narración de los hechos sea con mayor precisión.

En consecuencia, se procede a comunicar y coordinar con los organismos judiciales competentes con el objetivo de evaluar el nivel de peligrosidad y, en base a la información sustentadora, emitir su pronunciamiento. De ser el caso, deberá emitir las medidas de protección lo cual implique en el presunto agresor una limitación de sus derechos. Para ello, es necesario expresar los fundamentos de su deliberación. En tal sentido, la autoridad policial deberá realizar las diversas actuaciones preventivas a través de acciones de control y seguimiento de las medidas los cuales son aspectos esenciales para la defensa de la víctima y prevención de otros hechos de violencia.

Asimismo, según la Corporación Latinobarómetro (2021), durante el año 2020, el nivel de confianza hacia de la Policía Nacional de Uruguay ha obtenido un 65% de aprobación de los encuestados y logra situarse como el país con mayor aceptación y nivel de confianza en todo Latinoamérica.

## **2. Análisis del entorno**

En esta sección se detallará el rol que cumple la policía nacional y se describirá la situación de la Sección Familia de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

### **2.1. Servicio de la policía en el Perú**

La Policía Nacional del Perú es la encargada del mantenimiento del orden público y orden interno dentro del país, depende del Poder Ejecutivo a través del Ministerio del Interior quienes ejercen funciones estratégicas de Gobierno Interior para preservar el libre ejercicio de los derechos y libertades de las personas que habitan en nuestro país.

La institución policial tiene por misión “defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos” (Policía Nacional del Perú, 2021, párr. 1) En tal sentido, dentro de su propósito de defender a las personas, posee ciertos Órganos de Línea, a quienes se les asigna tal función, siendo en el caso de Lima, la Región Policial Lima, quien posee dieciséis divisiones policiales distribuidos en toda la región, tanto en Lima Metropolitana como en Lima Provincias, y estos a su vez poseen ciento sesenta y un (161) comisarías.

En el distrito de San Juan de Lurigancho se encuentra ubicada la División Policial Este 1 la cual está integrada por ocho comisarías denominadas: Comisaría de Zárate, Comisaría de Caja de Agua, Comisaría de Santa Elizabeth, Comisaría de La Huayrona, Comisaría de Bayóvar, Comisaría de Mariscal Cáceres, Comisaría de 10 de octubre y la Comisaría de Canto Rey, las mismas que han sido distribuidas en toda la circunscripción territorial del distrito.

Asimismo, cabe indicar que cada Comisaría cuenta con una Sección de Familia. Estas se encargan de recibir e investigar cualquier hecho de violencia entre los integrantes del grupo familiar De igual modo, se encargan de registrar algún hecho de interés policial afín a la naturaleza de la familia.

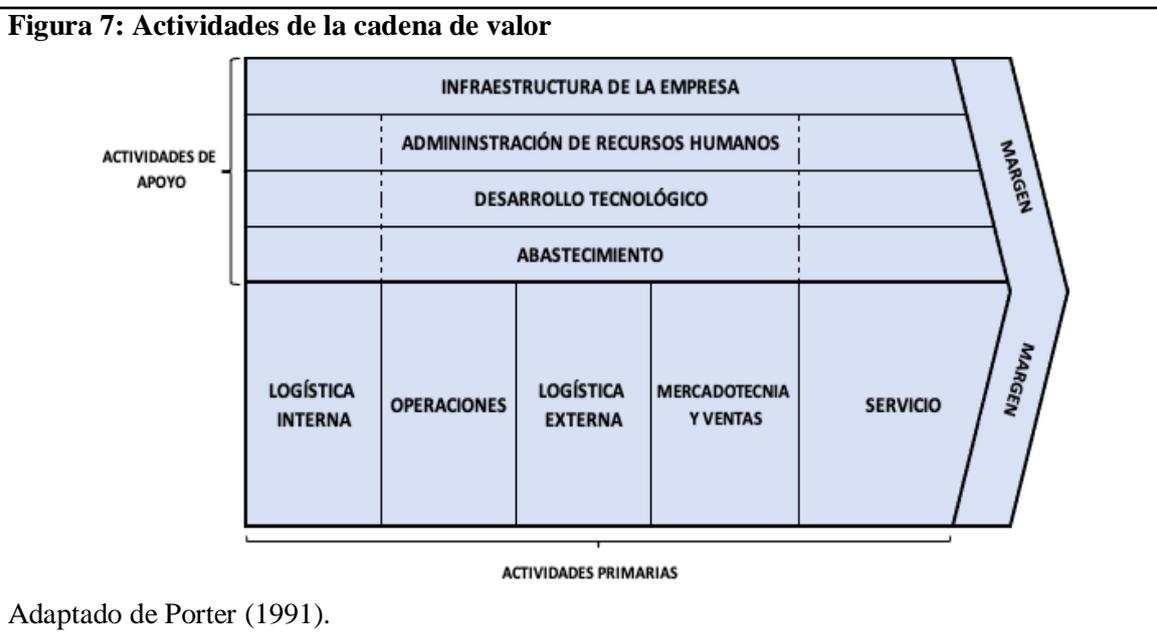
### **2.2. Análisis interno de la Cadena de Valor: Secciones de Familia de las comisarías PNP en San Juan de Lurigancho**

La aplicación de un instrumento estratégico permitirá conocer, a través de los alcances propios del modelo, las actividades internas que desarrolla la Sección de Familia de las

Comisarías frente al servicio que se otorga a los usuarios de los servicios policiales, como sujeto de estudio en la presente investigación.

En tal sentido, se emplea el instrumento denominado Cadena de Valor, elaborado por Michael Porter el cual permite analizar las actividades relevantes que aportan valor y fuentes potenciales de diferenciación dentro de una organización en el proceso de entrega de los bienes y servicios que desarrolla la organización. Asimismo, permite diagnosticar la ventaja competitiva y como poder mantenerla (Porter, 1991).

Se define la ventaja competitiva, como el valor que la organización es capaz de crear para sus compradores en función al impacto que posee frente a los costos relativos o la diferenciación (Porter, 1991).



### 2.2.1. Actividades de apoyo

#### a. Infraestructura de las Secciones de Familia

De acuerdo con el Informe de Adjuntía de la Defensoría del Pueblo (2018), las condiciones básicas estructurales para la atención de las víctimas por violencia familiar, son el acceso a servicios básicos, como agua potable, desagüe y fluido eléctrico, de los cuales el recurso más escaso es el agua potable, y durante los últimos meses el distrito de San Juan de Lurigancho ha experimentado una mayor escasez de este recurso debido a averías en los ductos de agua y desagüe por los aniegos suscitados en el distrito.

La infraestructura de las Secciones de Familia de las dependencias policiales posee estructuras antiguas, por lo que no se han considerado condiciones de atención para las víctimas

de hechos de violencia familiar, salvo la infraestructura de la Comisaría de Caja de Agua, por tener una construcción reciente que data del 2017; no obstante, se ha logrado habilitar ambientes que permitan desarrollar la atención de este grupo de personas, sin embargo, como menciona una instructora PNP de la Sección de Familia, los ambientes de la Oficina de Violencia Familiar son pequeños a pesar del aumento de la concurrencia de usuarios en estas áreas.

Asimismo, no se han adecuado los servicios higiénicos para personas con discapacidad, ambientes donde poder distanciar al agresor de la víctima o ambiente de espera para hijos menores, ya que la atención de la víctima y agresor se desarrolla en el mismo ambiente. Asimismo, no existe un ambiente diferenciado y privado para recibir los testimonios de las víctimas.

#### *b. Administración de recursos humanos en las Secciones de Familia*

La designación del personal policial que labora en las secciones de Familia de las dependencias policiales es asignada por el Comisario o jefe de Unidad o bajo propuesta del jefe de Sección de Familia o jefe de Administración de la dependencia policial, considerando algunos aspectos como, la experiencia profesional y capacitaciones en torno a los procedimientos de investigación por hechos de violencia familiar.

En tal sentido, se ha asignado en total entre uno y tres efectivos policiales de servicio diarios, de acuerdo con el nivel de incidencia por estos hechos y la cantidad de personal

No obstante, debido a la cantidad poblacional existen situaciones en que la cantidad del personal asignado es insuficiente y por consiguiente la atención policial suele ocasionar más tiempo de lo esperado.

Asimismo, el personal policial que labora en dichas oficinas recibe constantemente capacitaciones institucionales o por invitación de otras instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil, no obstante, estas capacitaciones solo se desarrollan en aspectos normativos congruentes a la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. En torno a ello, el personal policial de las Secciones de Familia de las comisarías básicas debería también ser capacitados “en atención al público, inducciones especializadas en el procedimiento para los casos sobre violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar” (Defensoría de Pueblo, 2018, p. 37).

#### *c. Desarrollo de la tecnología de las Secciones de Familia*

Las Secciones de Familia a nivel nacional están interconectadas a través de un sistema digital denominado Sistema de Denuncias Policial - SIDPOL que permite realizar el registro de

las denuncias policiales y hechos de interés policial, y permite además verificar el estado de la resolución del informe policial o el documento que sustente el diligenciamiento de dicho registro.

Asimismo, el SIDPOL está vinculado a otras plataformas digitales, tales como RENIEC, Sistema de Requisitorias, Sistema de Registro de Medidas de Protección, Sistema de verificación de Arma de Fuego, entre otros.

No obstante, en algunas situaciones en las que podría existir algún desperfecto del sistema, o ante cualquier eventualidad que dificulte el empleo de esta plataforma digital, la institución policial ha previsto dentro de sus procedimientos, el registro de las denuncias en un libro, denominado Libro de Denuncias de Contingencias, a fin de continuar con las diligencias pertinentes al tipo de violencia familiar en proceso.

#### *d. Abastecimiento de las Secciones de Familia*

Los recursos logísticos con los que cuentan las Secciones de Familia de las dependencias policiales son escasos, estos recursos son abastecidos por la Oficina de Administración de las Comisarías y estos a su vez, se abastecen la Unidad Ejecutora N°09 de la Unidad de Administración de la Región Policial Lima, quienes son responsables de la adquisición de los recursos logísticos necesarios para el funcionamiento y desarrollo de la función policial en la Región Policial de Lima y Callao.

En torno a las Secciones de Familia, estos recursos están constituidos por el equipo mobiliario para los policías y salas de espera de los usuarios del servicio policial, que en su mayoría se encuentran en regular estado de conservación, equipos de cómputo asignados al personal policial de servicio, no obstante, no se cuenta con la cantidad necesaria, como es el caso de la comisaría de Santa Elizabeth, útiles de escritorio constituidos por hojas bond, lapiceros y diversos implementos de escritorio, donde en ocasiones suelen ser insuficientes hasta la nueva dotación de los mismos.

Asimismo, cabe señalar que los Comisarios administran un fondo de caja chica mensual, que fluctúa entre 400 y 600 soles destinados para la adquisición de útiles de escritorio, refacciones de servicios generales e implementos de aseo.

### **2.2.2. Actividades primarias**

#### *a. Logística de entrada*

El registro de las denuncias por hechos de violencia familiar constituye una labor primordial que realizan los Instructores PNP dentro de las Secciones de Familia de toda comisaría PNP ante la solicitud de algún integrante del grupo familiar o testigo que haya presenciado

algún hecho de esta naturaleza, en tal sentido, este proceso se inicia mediante la elaboración del Acta de denuncia verbal, o inclusive mediante la declaración de testigos, así también se da mediante la recepción de las llamadas de emergencia a través de las CentralRadial de 105 o por intermedio de una solicitud dirigida al comisario donde se requiere la investigación de algún hecho por violencia familiar; que procederá a registrar las denuncias y en el Sistema de Denuncias Policiales - SIDPOL.

Asimismo, cuando algún familiar o testigo desea denunciar hechos de violencia en agravio de terceros, se debe poner en conocimiento del Centro de Emergencia Mujer - CEM, con el fin de constituirse en conjunto con un policía hacia el domicilio de la presunta víctima para realizar un acta de entrevista, en caso acceda a la comisaría se realiza el registro de la denuncia en el Sistema de Denuncias Policiales - SIDPOL y en el caso que no desee asistir se pone en conocimiento dentro del plazo más breve posible ante el juzgado de Familia a fin de otorgar las medidas de protección pertinentes.

#### *b. Operaciones*

El desarrollo de las diligencias policiales involucran tanto al agraviado del hecho de violencia como al agresor del mismo hecho, procurando muchas veces guardar cierto distanciamiento para que la víctima se sienta cómoda para realizar su declaración, a pesar de ello, no existen ambientes adecuados, toda vez que responden a un solo ambiente en donde se encuentran tanto víctima acompañada de ser el caso con su menor hijo y el agresor que espera sentado o de corresponder, sujeto con los grilletes de seguridad a unos metros de la víctima, bajo custodia del instructor PNP responsable.

En torno a ello, se realiza la declaración de la víctima, se delibera el tipo de violencia inmerso, paralelamente se formula la ficha de valoración de riesgo, que registra el nivel de violencia al cual ha sido sometida la víctima. Posteriormente se solicita la realización de los exámenes de ley, tales como, pericia psicológica y/o examen del médico legista, otros, según sea el tipo de violencia y relevancia para la investigación del hecho de violencia, para ello se requerirá el apoyo de las unidades móviles de la comisaría para que trasladen a las víctima y agresores para la realización de dichos exámenes.

No obstante, en muchas ocasiones son llevados en la misma unidad móvil, debido al uso constante de las patrullas en otras actividades propias del servicio o debido a la intención de agilizar rápidamente el proceso de la denuncia, sin procurar el distanciamiento entre víctima y agresor.

### *c. Logística de salida*

La comunicación de los hechos de violencia familiar se ponen en conocimiento del representante del ministerio público especializado en casos de familia, que se encuentra de turno, asimismo, habiéndose realizado las diligencias pertinentes hacia la víctima y/o agresor, se procederá a formular el informe policial para remitir al Ministerio Público y Juzgado de Familia dentro de las 24 horas posteriores conforme lo establecido en la Ley N°30364 a fin de valorar el otorgamiento de las medidas de protección.

En contraste, según señala la Defensoría del Pueblo (2018) el 33% de las secciones de familia de las comisarías básicas encuestadas, han excedido el plazo de las 24 horas establecidas por ley para enviar los informes ante el juzgado de Familia. Manifestando una clara afectación al derecho de acceso a la justicia y el debido procedimiento de las diligencias pertinentes al hecho de violencia denunciado. Asimismo, la institución pública sostiene que esta situación responde a dos razones específicas, el desconocimiento de la norma y/o falta de recursos para enviar el expediente ante la autoridad fiscal y judicial competente.

### *d. Marketing y ventas*

Las acciones destinadas a la difusión de información en torno a hechos violenciafamiliar, tipos de violencia, participación de la institución policial y otras instituciones son materializadas a través de folletos y charlas de violencia familiar dirigido a las juntas vecinales, estudiantes y otros, en coordinación con la Oficina de Participación Ciudadana de las comisarías.

Asimismo, se encontrarán anuncios de afiches informativos de temas alusivos a hechos de violencia familiar y números telefónicos de atención de las líneas de la policía e instituciones afines, los mismo que están situados de forma visible en las secciones de familia, en las comisarías.

Existen situaciones en las cuales la prensa de acuerdo con el nivel de impacto social de los casos también logra difundir la participación y el accionar policial frente algún hecho de violencia familiar de cierta connotación mediática. Además, también podrían ser divulgados a través de las redes sociales ante una inadecuada prestación de los servicios policiales.

### *e. Servicios*

Las comisarías PNP, realizan una serie de acciones que permiten realizar el seguimiento periódico de las víctimas de violencia familiar a través de la Oficina de Medidas de Protección de las comisarías, quienes realizan las acciones de monitoreo y seguimiento a través de llamadas telefónicas hacia un número exclusivo para la atención de cualquier incumplimiento de las

medidas de protección o eventualidad afín, estas acciones se realizan a favor de las víctimas de hechos de violencia familiar que previamente han sido notificados de la resolución proveniente del Juzgado de Familia que tiene su caso, acciones que se realizan de forma continua y periódica. No obstante, en la actualidad no ha sido posible llegar a notificar a todas las personas por encontrarse aún en proceso de implementación y personal insuficiente, guardando relación con lo que señala la Defensoría del Pueblo (2018), quienes sustentan que, el 37% de las comisarías básicas no cuentan con un registro de las víctimas con medidas de protección de su jurisdicción.

Asimismo, dicho seguimiento también se da con la ejecución de las medidas de protección a través de la sección de patrullaje motorizado, a quienes se les asigna la responsabilidad de realizar patrullas inopinadas por los domicilios de las víctimas por violencia familiar.

Sin embargo, no existen herramientas de gestión o técnicas de prospectiva que permitan conocer el nivel de satisfacción del servicio que se está brindando a los denunciantes de la Sección de Familia en las comisarías, conocer sus necesidades y expectativas para elaborar mejores prácticas.

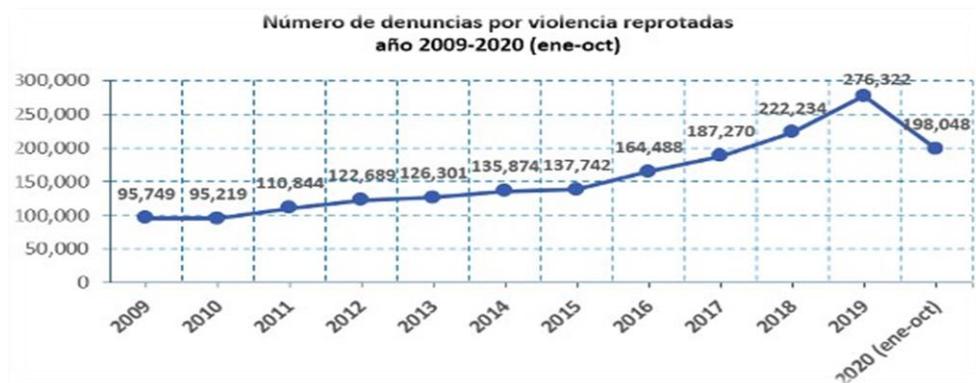
### **2.3. Problemática de la violencia familiar en el Perú**

Con la finalidad de explicar la problemática de la violencia familiar se presentarán las estadísticas de violencia familiar en Lima Metropolitana y a nivel nacional, así como el rol del estado en la lucha contra este fenómeno social.

#### ***2.3.1. Estadísticas de violencia familiar en el Perú***

De acuerdo con el Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL), señaladas en el Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021) desde el año 2009 al 2020 se ha observado un incremento en las denuncias de casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, registrándose un total acumulado de 1 872 780 denuncias a nivel nacional.

**Figura 8: Denuncias por Violencia Familiar reportadas desde el 2009 - 2020**



Fuente: Observatorio Nacional de la Violencia (2021)

Desde enero a octubre del año 2020, las regiones con mayor cantidad de denuncias policiales de violencia familiar fueron Lima con un total de 68,542, seguida de Arequipa y Piura con 15,302 y 10 412 denuncias respectivamente, cabe mencionar que estas regiones se mantienen como las de mayor impacto de la violencia desde el año 2012 al 2019 (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2021)

Entre los tipos de violencia que se denunciaron en las comisarías de la PNP desde el año 2009 al 2020, se evidencia que la mayor cantidad de denuncias son por violencia física (45%) seguido de la violencia psicológica (40%), y otros tipos de violencia como la patrimonial (14%) y violencia sexual (1%). Es necesario resaltar que las denuncias por violencia psicológica han tenido una tendencia creciente significativa desde el 2017 al igual que la violencia sexual, por otro lado, en el año 2018 se observa el mayor incremento de la violencia total en comparación con los años anteriores, haciendo énfasis en la violencia física, psicológica y sexual, mientras que se evidenció una reducción significativa en las denuncias de otros tipos de violencia como la económica o patrimonial.

**Tabla 2: Denuncias según patrones de Violencia Años 2009 - 2020**

DENUNCIAS POR PATRONES DE VIOLENCIA					
AÑO	Física	Psicológica	Sexual	Otros	TOTAL
2009	55,291	29,326	-	11,132	95,749
2010	52,711	29,376	704	12,428	95,219
2011	57,819	38,366	849	13,810	110,844
2012	64,439	38,491	1,204	18,555	122,689
2013	62,882	39,170	557	23,692	126,301
2014	65,380	42,829	685	26,980	135,874

Adaptación de SIDPOL - PNP Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021)

**Tabla 2: Denuncia por Violencia Familiar según Tipo de Violencia. Año 2009 – 2020 (continuación)**

DENUNCIAS SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA					
AÑO	Física	Psicológica	Sexual	Otros	TOTAL
2015	66,989	42,468	1,522	26,763	137,742
2016	73,413	54,927	1,350	34,798	164,488
2017	76,011	69,969	1,943	39,347	187,270
2018	11,328	97,272	6,464	7,170	122,234
2019	116,458	133,653	7,846	18,365	276,322
2020 (ene-oct)	97,221	93,631	487	6,709	198,048
<b>TOTAL</b>	<b>799,942</b>	<b>709,478</b>	<b>23,611</b>	<b>239,749</b>	<b>1,772,780</b>
%	45%	40%	1%	14%	100%

Adaptación de SIDPOL - PNP Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2021

Asimismo, según las estadísticas presentadas por la PNP entre los años 2009-2018, el 88.9% de las denuncias presentadas fueron realizadas por mujeres mientras que sólo el 11.1% fueron realizadas por hombres, lo que nos advierte de una violencia de género contra la mujer ya que, a pesar del incremento de las denuncias de los hombres, siguen siendo muy pocas en comparación con las mujeres (Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2021)

**Tabla 3: Denuncias por Violencia Familiar registradas en la Policía Nacional del Perú. Años 2009 - 2018**

DENUNCIAS PNP 2009-2018			
AÑO	Hombre	Mujer	TOTAL
2009	9,637	86,112	95,749
2010	9,431	85,788	95,219
2011	10,233	100,611	110,844
2012	12,528	110,161	122,689
2013	13,072	113,229	126,301
2014	14,296	121,197	135,493
2015	15,545	122,197	137,742
2016	18,227	146,261	164,488
2017	22,106	165,164	187,270
2018	29,794	192,440	222,234
<b>TOTAL</b>	<b>154,869</b>	<b>1,243,160</b>	<b>1,398,029</b>
%	11%	89%	100%

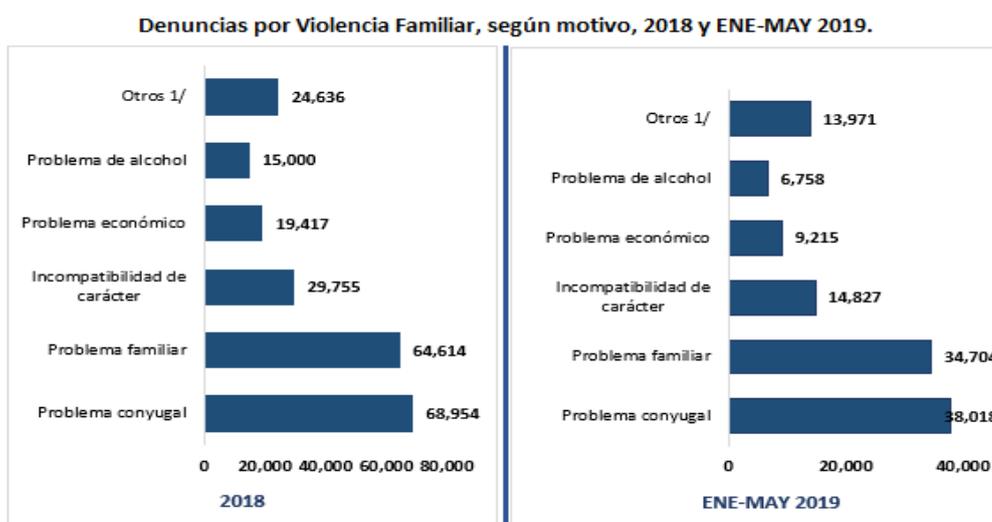
Adaptado de Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (2019).

Otro rasgo importante es el tipo de ocupación de la víctima, según los registros de denuncias de la PNP de enero a mayo del año 2019, las víctimas de violencia familiar son en su mayoría amas de casa (39.5%), seguidas por las informales (29.8%), ocupación de comerciante (13.9%) y en menor medida se encuentran los técnicos de mando medio, los profesionales y los estudiantes el total acumulado de 16.6% (INEI, 2019). Asimismo, de acuerdo con las estadísticas del INEI, entre enero y mayo 2019, la mayor cantidad de víctimas denunciaron en las comisarías que mantienen o han mantenido un vínculo sentimental con sus agresores, siendo el agresor el esposo/conviviante en un 51.5%, y el exesposo/ex conviviente de la víctima en un porcentaje de 26.3% (INEI, 2019).

De acuerdo con el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y control de enfermedades, adscrito al MINSA, en el último periodo de enero - agosto 2021, el parentesco de conviviente se configura como el principal agresor en los casos de violencia familiar, seguidos por el esposo y el ex conviviente, mientras que otros parientes son victimarios en menor medida (MINSA, 2021).

Entre los principales motivos de las denuncias registradas por la PNP, se indica en primer lugar los problemas conyugales con un total de 38,018 denuncias en todo el país, representando así el 32.4% del total, en segundo lugar, se registraron los problemas familiares con 34,704 denuncias (29.54%), en tercer lugar, los problemas por incompatibilidad de caracteres con 14,827 denuncias registradas y una participación del 12.62%, en el periodo de enero a mayo 2019. Es importante señalar que el mismo orden de importancia se mantuvo en el año 2018 (INEI, 2019).

**Figura 9: Denuncias por Violencia Familiar según motivos durante el año 2018 y enero – mayo del año 2019**



Fuente: Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza - Lima Metropolitana (2020)

En cuanto a la solicitud de ayuda en casos de sufrir maltrato por violencia familiar, el 42.9% de las mujeres indicaron que acudieron a una persona cercana como familiares o amigos. Por otro lado, sólo el 26.2% señalaron haber acudido a una institución en busca de ayuda, de las cuales la comisaría representó el 83.9%, el resto acudió a la Fiscalía (7.8%), Demuna (6.7%) y Ministerio de la Mujer (6.00%) (INEI, 2020)

De esta manera se evidencia que existe un bajo nivel de confianza de la ciudadanía para presentar sus denuncias, entre las razones que explicaron para no acudir a una institución por ayuda, indicaron que No era necesario (46.4%), Sentían vergüenza (16%), No saben dónde ir o no conocen los servicios (11.7%) y el miedo a represalias del agresor (INEI, 2020)

De acuerdo con la información obtenida se puede concluir que la situación que enfrentan las víctimas para sentar una denuncia o buscar ayuda en las instituciones que la amparan son complejas y requieren aumentar el grado de confianza en sus instituciones.

### **2.3.2. Estadísticas de Violencia Familiar en Lima Metropolitana**

Según la PNP, del total de las denuncias realizadas por violencia familiar en las comisarías de Lima Metropolitana, durante el año 2019, el 86% corresponden a las mujeres y el 14% a los hombres (INEI, 2019).

**Tabla 4: Características de las Víctimas de Violencia en Lima Metropolitana en el año 2019**

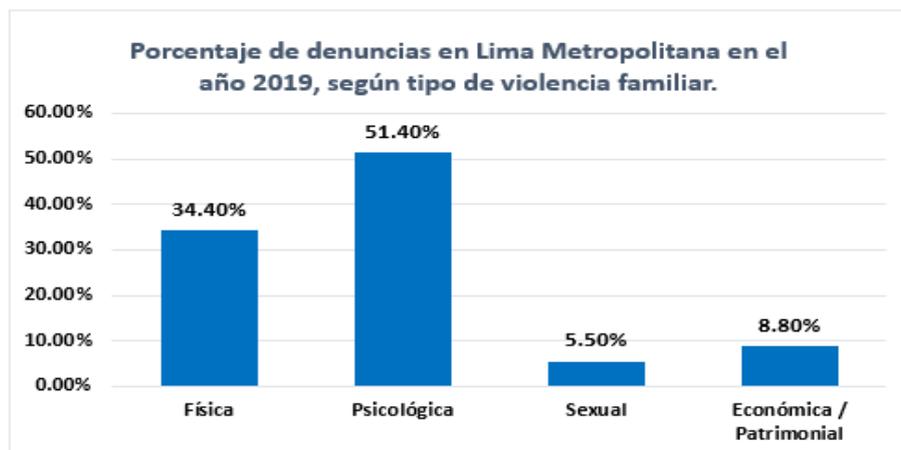
Características de las Víctimas de violencia en Lima Metropolitana, 2019		
Hombres	Mujeres	Total
10,317	64,870	75,187
14%	86%	100%

Fuente: Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza - Lima Metropolitana (2020)

Asimismo, se evidencia que el tipo de violencia de mayor incidencia en las denuncias presentadas en las comisarías es la violencia psicológica (51.4%), seguido por la violencia física con el 34.4%, económico patrimonial (8.8%) y finalmente la violencia sexual (5.5%) (INEI, 2019).

Otro aspecto relevante es que la cantidad de denuncias por violencia familiar varía según la zona distrital, según la encuesta se obtuvo que de las 4 zonas interdistritales: Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y Lima Oeste, la zona de Lima Este es la que encabeza el número de denunciados, con un total de 25,585 denuncias presentadas en el 2019, siendo el distrito de San Juan de Lurigancho el de mayor ocurrencia con un total de 10,821 denuncias registradas (Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza Lima Metropolitana, 2020).

**Figura 10: Denuncias según patrón de violencia en Lima Metropolitana año 2019**

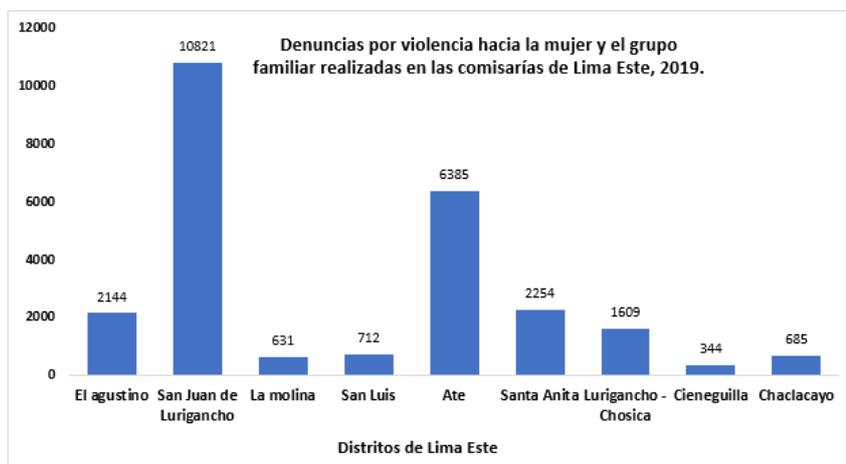


Fuente Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza - Lima Metropolitana (2020)

De forma similar, de acuerdo con el Sistema de Denuncias Policiales de la PNP, en el período enero-agosto del 2021 se han registrado un total de 7,484 denuncias en las comisarías de San Juan de Lurigancho, de las cuales el 60% se deben a hechos de violencia psicológica, mientras que las denuncias por violencia física representan el 36%, violencia patrimonial el 4% y violencia sexual 0.32% (SIDPOL PNP, 2021).

Según el Registro de Femicidio y Tentativa de Femicidio del Ministerio Público, del 2009 al 2019 se han reportado un total de 42 feminicidios en el distrito de San Juan de Lurigancho constituyéndose como el distrito de mayor incidencia de casos de feminicidios, en los que previamente hubo situaciones de violencia dentro del ambiente privado y familiar local exige mayores esfuerzos de prevención, y una capacidad de respuesta rápida para las víctimas de violencia familiar, por parte de las instituciones que intervienen en el proceso de atención, principalmente de la PNP que es el primer nivel de atención, en la mayoría de los casos (Ministerio Público, 2019).

**Figura 11 Denuncias por Violencia Familiar en las Comisarías de Lima Este - Año 2019**



Fuente: Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza - Lima Metropolitana (2020)

### 2.3.3. Rol del Estado Peruano en la atención de las víctimas de violencia familiar

En el Perú se han ratificado los Tratados Internacionales de lucha contra la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar mediante la elaboración de normas, que garanticen a las mujeres y a las familias, la convivencia pacífica y la libertad de (Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza Lima Metropolitana, 2020).

**Tabla 5: Tabla Cronológica de la Legislación respecto de la Violencia contra las Mujeres y Grupos Familiares**

Año	Normativa	Detalle
1993-12	Ley N° 26260	Ley de Protección frente a la Violencia Familiar
2003-05	Ley N° 27982	Se modifica el Texto único ordenado de la Ley N°26260, y deroga la etapa de la conciliación dentro del proceso de violencia familiar ante la Fiscalía,
2015-11	Ley N° 30364	"Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar" La norma condena toda forma de violencia contra las mujeres por su condición de tales y contra los integrantes del grupo familiar producida en el ámbito público o privado
2016-07	Decreto Supremo N.° 009-2016-MIMP	Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N.° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar
2017-01	Decreto Legislativo N° 1323	Decreto Legislativo que fortalece la lucha contra el femicidio, la violencia familiar y la violencia de género

Adaptado de Observatorio Nacional de la Violencia (2021)

**Tabla 5: Tabla Cronológica de la Legislación respecto de la Violencia contra las Mujeres y Grupos Familiares (continuación)**

<b>Año</b>	<b>Normativa</b>	<b>Detalle</b>
2017-03	Ley N° 28983	Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres
2018-01	Decreto Legislativo N.° 1368	Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar
2018-09	Decreto Legislativo N° 1386	Se modifica la Ley N°30364 mejorando los mecanismos de atención y protección de las víctimas especialmente en el marco que regula las medidas de protección.
2018-10	Ley 30862	Fortalece diversas normas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia
2019-07	Decreto Supremo 014-2019-MIMP	Aprueba el Reglamento de la Ley 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
2019-12	Resolución Ministerial 328-2019-MIMP	Actualiza ficha de valoración de riesgo
2020-01	Decreto de Urgencia 001-2020 decreto de urgencia.	Modifica el decreto legislativo N.° 1297, decreto legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.
2020-01	Decreto de Urgencia 005-2020	Establece una asistencia económica para contribuir a la protección social y el desarrollo integral de las víctimas indirectas de feminicidio
2020-05	Decreto de Urgencia 023-2020	Aprueba mecanismos de prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar
2021-04	Ley 31155	Ley que previene y sanciona el acoso contra las mujeres en la vida política
2021-04	Ley 31156	Ley que modifica el artículo 15 de la ley 30364, ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, habilitando permanentemente el uso de canales tecnológicos para denunciar hechos de violencia
2021-04	Ley 31153	Ley que promueve la inserción laboral de las mujeres víctimas de toda forma de violencia en los programas que ejecutan las entidades de la Administración Pública
2021-07	Decreto Supremo 022-2021-MIMP	Decreto Supremo que aprueba la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres libres de violencia”

Adaptado de Observatorio Nacional de la Violencia (2021)

En el año 1993, se emitió la Ley N.° 26260, denominada Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, mediante la cual el Estado reconoce que los actos de violencia cometidos dentro de las familias vulneran los Derechos fundamentales que otorga la Constitución.

Posteriormente, en el año 2003, se publica la Ley N°27982 que modifica el Texto Único Ordenado de la Ley N°26260 y deroga la etapa de la conciliación dentro del proceso de violencia familiar ante la Fiscalía, dado que se concluye que es imposible renegociar derechos fundamentales como la vida, la salud y el tener una vida libre de violencia (Cedano, 2008).

En noviembre del 2015 se aprueba la Ley N.º 30364, denominada Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y en julio del 2016 se pone en regla mediante Decreto Supremo N.º 009-2016-MIMP. Por medio de la mencionada ley:

Se establecen mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas, así como reparación del daño causado, se dispone la persecución, sanción y reeducación de los agresores sentenciados para garantizar a las víctimas una vida libre de violencia asegurando el ejercicio pleno de sus derechos. (Diario oficial El Peruano, 2016)

En septiembre del 2018, mediante el Decreto Legislativo N.º 1386 se modifica la Ley N°30364 mejorando los mecanismos de atención y protección de las víctimas especialmente en el marco que regula las medidas de protección.

Asimismo, en el presente año 2021, se promulgaron las leyes de prevención y sanción contra las mujeres en el ámbito político, el uso de la tecnología como canal de denuncias de violencia, la inserción laboral de las víctimas en los programas que ejecutan las entidades del sector público y la aprobación de estrategia “Mujeres Libres de violencia” a nivel nacional.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos legislativos, según el informe publicado de índices de feminicidio del INEI en el periodo 2015-2019 se reportaron un total de 619 feminicidios, equivalente a tres feminicidios cada diez días, es decir una tasa de 0.9 muertes por cada cien mil mujeres.

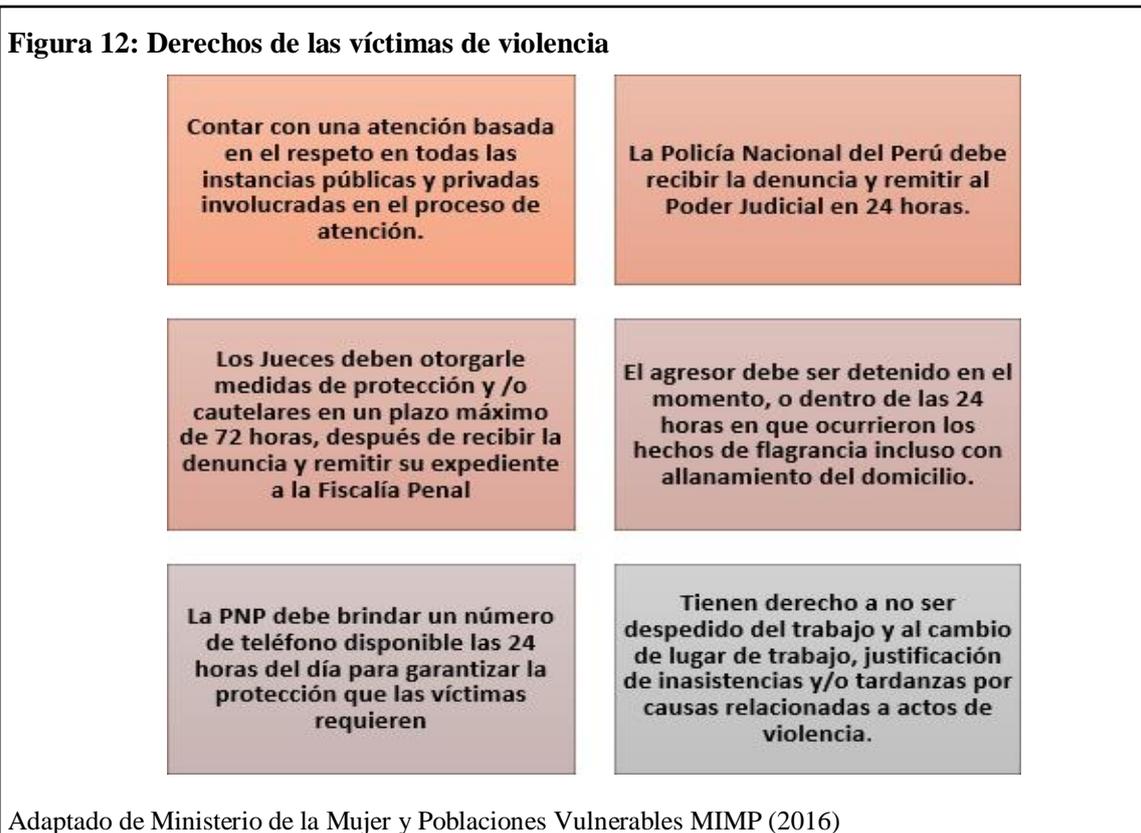
Según el INEI (2019) a nivel nacional, del total de feminicidios reportados en el año 2019, el 24,3% ocurrieron en Lima Metropolitana; el 8,8% en el departamento de La Libertad, el 6,8% en el Cusco y el 6.1% en el resto de las provincias de Lima.

En consecuencia, en el periodo 2015 - 2019, en Lima Metropolitana se registró la mayor cantidad de feminicidios, un total de 163 casos de los cuales más del 90,0% se concentró en 20 distritos. Entre los principales, tenemos: San Juan de Lurigancho (17); Villa María del Triunfo

(15), Ate (13), San Martín de Porres (9), Los Olivos (9), El Agustino (9), La Victoria (8) e Independencia (8) casos de feminicidios (INEI, 2019)

Finalmente, se observó que, del total de mujeres agredidas físicamente que buscaron ayuda en alguna institución, el 77,6% acudieron a una comisaría, el 11.1% a una fiscalía, Defensoría Municipal-Demuna (9,8%), Juzgado (6,3%), y Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (5,9%), entre otras instituciones (INEI, 2019)

En el Perú, referente a la ley N° 30364 “el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es el ente rector en materia de prevención, protección y atención de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y el responsable de la coordinación, articulación y vigilancia de la aplicación efectiva y del cumplimiento de la presente ley”(MIMP, 2016), En ese aspecto, según indica el MIMP se reconocen los siguientes Derechos a las víctimas de violencia, expuestos en la Figura 12



## **CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se detalla el enfoque metodológico mixto que se aplicará en la investigación, así como el alcance descriptivo y diseño de tipo no experimental y transeccional. Posteriormente se explicará la selección de la muestra y las técnicas de recolección empleadas. Finalmente se realizará un marco propositivo para la reducción de las brechas de la calidad de servicio que brinda la institución policial.

### **1. Enfoque de la investigación**

Hernández et al., (2014) define “la investigación como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p.4), a su vez, afirma que existen dos enfoques de investigación, estos son:

**Enfoque cuantitativo:** Emplea procedimientos estandarizados y objetivos para obtener datos que permitan medir los fenómenos de estudio con el fin de sostener la comprobación de la hipótesis de estudio.

**Enfoque cualitativo:** Emplea procedimientos no estandarizados ni predeterminados previamente, buscando entender lo que va observando a través de una perspectiva interpretativa.

Asimismo, el autor sostiene que ambos procesos son sistemáticos, por cuanto, integran otros procesos, siendo el proceso cuantitativo, secuencial y probatorio, ya que se establece en una serie de pasos para medir y probar el fenómeno de estudio en contraste al proceso cualitativo que es “en espiral” o circular, por interactuar con otros procedimientos dentro de una secuencia flexible.

En consecuencia, la presente investigación estará circunscrita al empleo de un enfoque mixto, con predominancia cuantitativa para tener la posibilidad de tener una perspectiva más holística y completa de la medición de la calidad del servicio aplicando la triangulación de los hallazgos. Se obtendrá información de manera secuencial a través de la aplicación de herramientas cualitativas y cuantitativas.

En primer lugar, se realizarán las entrevistas a profundidad al público objetivo para conocer su apreciación de la adaptación del cuestionario y entrevistas a jefes de la Sección de Familia de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, para su posterior validación y entendimiento de mayor alcance del instrumento en el público objetivo de la presente investigación. Una vez validadas las preguntas del cuestionario se aplicará la encuesta a los usuarios conforme al método SERVPERF para evaluar la calidad del servicio. Finalmente, con la

obtención de los resultados se realizarán las entrevistas a profundidad y el focus group para la formulación de propuestas de mejora.

## **2. Alcance de la investigación**

De acuerdo con Hernández et al., (2014) “Los alcances de un estudio dependen de la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo” (p.90).

Asimismo, el autor describe en qué consiste cada tipo de estudio de la siguiente manera:

- Estudios exploratorios, buscan estudiar fenómenos novedosos o poco estudiados.
- Estudios descriptivos, buscan conocer las características de mayor relevancia de los fenómenos de estudio.
- Estudios correlacionales, buscan conocer la relación o nivel de asociación entre dos variables dentro de un contexto determinado.
- Estudios explicativos, pretenden establecer las causas de los fenómenos que se establecen en estudio.

En consecuencia, la presente investigación tendrá un alcance de estudio descriptivo, debido a que el tema en estudio busca medir la calidad del servicio a los denunciantes de violencia familiar que son atendidos por las Secciones de Familia de las comisarías básicas en San Juan de Lurigancho, como lo señala (Ponce & Pasco, 2015, p.43) en torno a la investigación descriptiva que “orientan a especificar las propiedades, dimensiones y características de un fenómeno organizacional, sin plantear conexiones entre ellas”.

Hernández et al., (2014), logrando detallar cómo son y cómo se manifiestan los fenómenos en estudio, resaltando su valor en su mayor precisión de los ángulos o dimensiones del fenómeno de estudio.

Asimismo, se analizará la obtención de dicha información y se brindará propuestas de mejora, en congruencia con lo que señala Hernández et al., (2014) en torno a los estudios descriptivos, los cuales buscan “describir y especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92) y como señala Saunders et al., (citado en Ponce & Pasco, 2015) en torno a que este tipo de investigación busca “tener una imagen clara del fenómeno sobre el cual se desea recolectar información” (p. 44).

### **3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación “representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo” (Hernández et al.,2014, p.126).

Asimismo, lo define como un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (Hernández et al.,2014, p.128) y divide en diseño experimental y no experimental, dentro del cual señala que los estudios no experimentales se dividen en diseños transeccionales y longitudinales, además los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales- causales.

Asimismo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2008) señalan respecto a los estudios de caso, según su definición son “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” (p.164).

En consecuencia, la presente investigación se encuentra enmarcada en el diseño de tipo no experimental y transeccional.

Debido a que las investigaciones transeccionales son investigaciones que recopilan datos, describen variables y analizan la incidencia e interrelación en un momento dado.

No obstante, de acuerdo con la especificidad del estudio de investigación respecto la medición de la percepción de la calidad del servicio de la Sección de Familia, el diseño sería de tipo descriptivo - estudio de caso, donde se desarrollaría una teoría de las Ciencias de la Gestión, con el fin de obtener propuestas de mejora en el área de estudio, a través del modelo SERVPERF,

### **4. Selección de la muestra, población y estrategias de selección**

En la presente investigación, debido a que la mayor presencia de denuncias policiales por causal de violencia familiar se presentan en el distrito de San Juan de Lurigancho, se abordará como objeto de estudio la calidad de servicio en las oficinas de la sección Familia de las 7 comisarías básicas del distrito, por lo cual se ha delimitado como población de estudio a todos los ciudadanos que acuden a las oficinas de la sección Familia ubicadas dentro de las comisarías básicas bajo los siguientes criterios de inclusión:

- Denunciantes de violencia familiar.
- Hombres y mujeres entre 18 y 74 años
- Ciudadanos peruanos residentes en el distrito de San Juan de Lurigancho

- Aceptación voluntaria de participar en el estudio previa información del tema

Es importante mencionar que se ha omitido la encuesta para la comisaría básica de Canto Rey debido a que ésta se ubica al costado de un Centro de Emergencia Mujer (CEM) y, por tanto, la cantidad de denuncias por casos de violencia familiar es muy baja para efectos de la investigación.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la muestra puede ser categorizada en dos ramas: las muestras probabilísticas y las no probabilísticas. En la presente investigación, el “cálculo de la muestra parte de un muestreo no probabilístico el cual no constituye una representación estadística de la población, sino que permite cierta aproximación al fenómeno organizacional investigado” (Ponce & Pasco, 2015, p.53).

En tal sentido, la técnica de muestreo a emplear es el muestreo por conveniencia puesto que “se realiza la selección en función de la facilidad de acceso a la unidad de observación del propio investigador” (Ponce & Pasco, 2015, p.54). La selección se realiza dentro de la población de los denunciantes de violencia familiar, distribuidos en siete comisarías del distrito, a un nivel de confianza de 95% y con un margen de error probabilístico de 0.05%.

En ese sentido, se alcanzó una muestra total de 248 denunciantes de las oficinas de Sección Familia dentro de las 7 dependencias policiales de San Juan de Lurigancho, las cuales se detallan a continuación:

- Comisaría de Zárate
- Comisaría de la Huayrona
- Comisaría de Santa Elizabeth
- Comisaría de Caja de Agua
- Comisaría de Bayóvar
- Comisaría de 10 de octubre
- Comisaría Mariscal Cáceres

Debido al actual contexto de pandemia de la COVID 19 y en cumplimiento de las normas de distanciamiento social las encuestas se hicieron vía telefónica, vía formularios de Google a través del WhatsApp y/o correo electrónico para mantener el carácter confidencial de la encuesta. Para ello, se obtuvieron los datos de contacto de los denunciantes atendidos en la Base de Datos de denuncias de la PNP por delitos de violencia familiar y en el área de Medidas de Protección mediante el cual la policía hace seguimiento constante a las denunciantes acerca de su integridad física y bienestar.

## 5. Técnicas de recolección de datos e instrumentos

En el presente trabajo se utilizarán de manera secuencial las técnicas de recolección, en primer lugar, la técnica de recolección cuantitativa: mediante el cuestionario adaptado del método SERVPERF y en segundo lugar la técnica de recolección cualitativa: a través de entrevistas a profundidad, entrevistas a expertos y *focus group*.

### 5.1. Mapeo de participantes de la investigación

Para efectos de la investigación se realizará el mapeo de actores mediante el cual se organizan en grupos a los actores involucrados y la técnica de recojo de información que se utilizará para cada grupo:

El primer grupo de actores está conformado por los expertos en el campo de estudio: un especialista en Seguridad Ciudadana, y un experto en el tema de Violencia Familiar, para ellos se aplicará la técnica cualitativa y el instrumento de la entrevista a profundidad. Por otro lado, en el segundo grupo se encuentran los representantes de la Policía Nacional del Perú a quienes se les aplicará la técnica cualitativa y el instrumento de la entrevista a profundidad. Por último, el tercer grupo está compuesto, en primer lugar, por las víctimas denunciantes de violencia familiar a quienes se les aplicará la técnica cuantitativa utilizando la encuesta SERVPERF y la técnica cualitativa empleando el Focus Group como instrumentos. En segundo lugar, también se incluyeron en la investigación a las víctimas no denunciantes a quienes se le aplicará la técnica cualitativa y la entrevista a profundidad.

**Tabla 6: Mapeo de participantes de la investigación**

Grupo	Actores	Técnica de recolección	Instrumento
GRUPO 1: Expertos	Especialista en seguridad ciudadana Especialistas en el tema de violencia familiar 1 Especialista de ONG de Lucha contra la violencia familiar	Cualitativa	Entrevista a profundidad
GRUPO 2: Representantes PNP	2 Suboficiales de la PNP que se encuentre trabajando dentro de las comisarías, pero no pertenecen a la Sección de Familia. 1 Instructor de Investigación de la Sección Familia 1 Oficial de la PNP a cargo de la Jefatura de la Sección de Familia	Cualitativa	Entrevista a profundidad
Grupo 3: Víctimas	Denunciantes y víctimas de violencia familiar No denunciantes y víctimas de violencia familiar	Cuantitativa/ cualitativa	Encuesta, entrevista a profundidad

## 5.2. Encuesta del método SERVPERF

Según Ponce y Pasco (2015) el propósito de las encuestas es recolectar información precisa y estandarizada sobre un determinado tema.

La encuesta fue dirigida a los denunciantes que fueron atendidos por la Sección de Familia en las 7 comisarías básicas ubicadas en distrito de San Juan de Lurigancho, la cual fue desarrollada mediante un formulario de la plataforma Google y entregada mediante un enlace vía mensajería instantánea WhatsApp o mediante llamadas telefónicas.

En torno a la encuesta que emplea el método SERVPERF se intenta medir la calidad del servicio a través de la aplicación de un cuestionario de 22 preguntas que miden las percepciones del usuario después de haber recibido el servicio, las preguntas se encuentran agrupadas en cinco dimensiones de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, dentro del cual el encuestado deberá optar por un valor según el grado de percepción de la calidad de servicio, dentro de una escala Likert del 1 al 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto.

En consecuencia, se encuesta al denunciante de violencia familiar para conocer cuál es su percepción respecto del servicio prestado por la policía, para tal fin se eligieron a los denunciantes que cuentan con el servicio de medidas de protección para ser encuestados.

Finalmente, se realizará la cuantificación de los puntajes obtenidos de la evaluación de los denunciantes, de acuerdo con el grado de importancia que ellos le asignen a cada una de las cinco dimensiones que plantea el modelo, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas por dimensión para identificar en cuales se encuentran las brechas en la calidad de servicio.

La estructura del cuestionario SERVPERF basado en las cinco dimensiones es la siguiente:

- Fiabilidad Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta Preguntas del 06 al 09
- Seguridad Preguntas del 10 al 13
- Empatía Preguntas del 14 al 18
- Elementos Tangibles Preguntas del 19 al 22

### **5.3. Focus Group**

Respecto a la definición de la técnica del Focus Group, Ponce y Pasco, sostienen que:

La técnica tiene varias similitudes con la entrevista por cuanto mantiene la orientación cualitativa hacia la obtención de información en profundidad en relación con el tema investigado. Pero, hay dos diferencias importantes, por un lado, el focus group recolecta información de varias personas en forma simultánea y, por otro lado, esta técnica presta atención a cómo la presencia de dichas personas puede estimular respuestas distintas de las que se obtendrían individualmente. (2015, p.64)

El instrumento de medición a utilizar es la guía de focus group. En torno a ello, para complementar el análisis de la información recolectada en la encuesta SERVPERF y la formulación de las propuestas de mejora se realizó un focus group con un método semiestructurado de 18 preguntas dirigido a 7 víctimas denunciantes de violencia familiar, una por comisaría, quienes fueron atendidas por la Sección Familia de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho. El focus group se realizó de manera virtual, con una duración de hora y media y el objetivo fue conocer la percepción de las víctimas respecto de la calidad del servicio recibido fundamentado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, cuando fueron atendidas en las comisarías para denunciar el delito.

### **5.4. Entrevista a profundidad**

De acuerdo con Ponce & Pasco (2018, p.63), la entrevista a profundidad es “una conversación intensa entre el investigador y el investigado con el fin de recabar información detallada sobre un tema específico” (p. 63). Para el desarrollo de la entrevista se emplea una Guía de Entrevista con técnica estructurada, en la cual se definirá el tema a discutir, el orden de las preguntas y de la secuencia de la entrevista. En el presente estudio, se dirigirá la entrevista a los expertos, víctimas no denunciantes del delito de violencia y al personal de la PNP encargado de la dirección de la Sección Familia para conocer su perspectiva crítica en la calidad de atención a los denunciantes de violencia familiar que se brinda en el país.

## **CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **1. Análisis de los resultados cuantitativos**

En este apartado se realizará el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta SERVPERF que fue aplicada a las víctimas denunciando de violencia familiar en las comisarías de San Juan de Lurigancho. En primer lugar, se describirán los resultados de la estadística descriptiva, luego se analizarán los resultados de la encuesta en base a las cinco dimensiones que plantea el modelo SERVPERF, finalmente se realizará el análisis de fiabilidad y el análisis factorial confirmatorio.

#### **1.1. Resultados de la estadística descriptiva**

A continuación, se procede a describir el perfil de las personas encuestadas tomando en cuenta las variables de sexo, edad, tipo de violencia y comisaría donde presentó la denuncia.

##### ***1.1.1. Característica de los sujetos de estudio***

El presente trabajo de investigación tiene como sujeto de estudio a las víctimas que han denunciado durante el 2021, algún hecho de violencia familiar dentro de una de las comisarías circunscritas territorial y policialmente dentro del distrito de San Juan de Lurigancho. Se considera una muestra de 248 personas que fueron encuestadas mediante un cuestionario de 22 preguntas adaptado y congruente al modelo SERVPERF,

##### ***1.1.2. Sexo del sujeto de estudio***

En la investigación se obtuvo que el 94% de la muestra corresponde al sexo femenino, por lo cual se deduce que la mayoría de las víctimas que denunciaron un hecho de violencia familiar en una comisaría fueron mujeres y tan solo el 6% de la muestra corresponde a los hombres, lo que comprueba una mayor incidencia en la violencia de género, específicamente hacia la mujer.

**Figura 13: Distribución por sexo de las víctimas de violencia familiar participantes de la encuesta**



### ***1.1.3. Edades del sujeto de estudio***

En la investigación se ha encuestado a víctimas de violencia familiar quienes han denunciado en una de las siete comisarías básicas y circunscritas al distrito de San Juan de Lurigancho dentro del rango de edades de 18 hasta los 74 años, distribuidos en 5 rangos. El primero de ellos abarca desde los 18 hasta los 28 años; el segundo, desde los 29 hasta los 39 años; el tercero, entre los 40 hasta los 50 años; el cuarto, desde los 51 hasta los 61 años; y en el último rango, desde los 62 hasta los 74 años.

Se puede apreciar en el rango de edades a denunciadas entre los 29 y 39 años, siendo este en el que se concentra el 36% de la muestra. Es decir, comprende la mayor cantidad de personas que han sido víctimas de un hecho de violencia familiar, seguido del rango que comprende a personas entre los 18 y 28 años. En este último rango se concentra el 28% de la muestra analizada. En consecuencia, entre los tres primeros rangos abarcados entre los 18 y 50 años se concentra el 88% de la muestra. Del mismo modo, entre el rango en el que se encuentran personas entre 51 hasta los 74 años solo se concentra el 11% de la muestra.

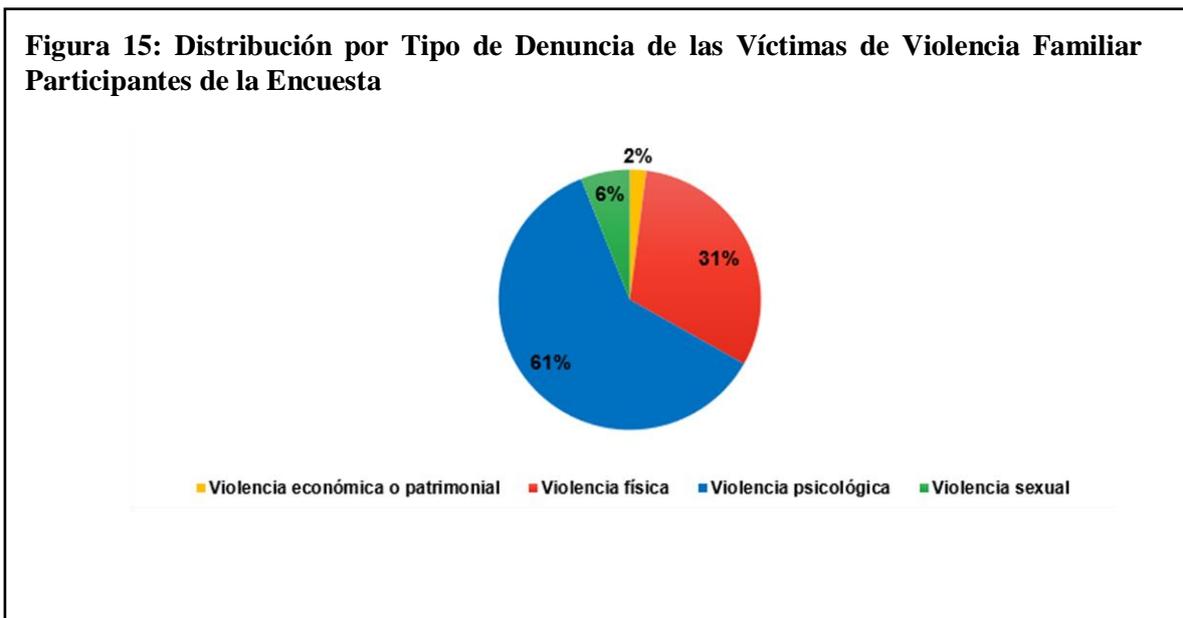
**Figura 14: Participantes de la encuesta de violencia familiar**



#### ***1.1.4. Tipos de violencia denunciado por el sujeto de estudio***

De acuerdo con la Ley N°30364, existen cuatro tipos de violencia, estos son: violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial; los mismos que son hechos denunciados ante la autoridad policial. En la investigación se ha encontrado que la violencia psicológica, concentra el 60% de la muestra y corresponde al mayor porcentaje de denuncias realizadas por las víctimas de violencia familiar. En segundo lugar, la violencia física concentra el 31% de la muestra, seguido de la violencia sexual con 6% y, la violencia económica o patrimonial que representa el 2% del total. Asimismo, estos hallazgos son congruentes con los datos estadísticos de denuncias de violencia familiar, según el Observatorio Nacional contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.

**Figura 15: Distribución por Tipo de Denuncia de las Víctimas de Violencia Familiar Participantes de la Encuesta**

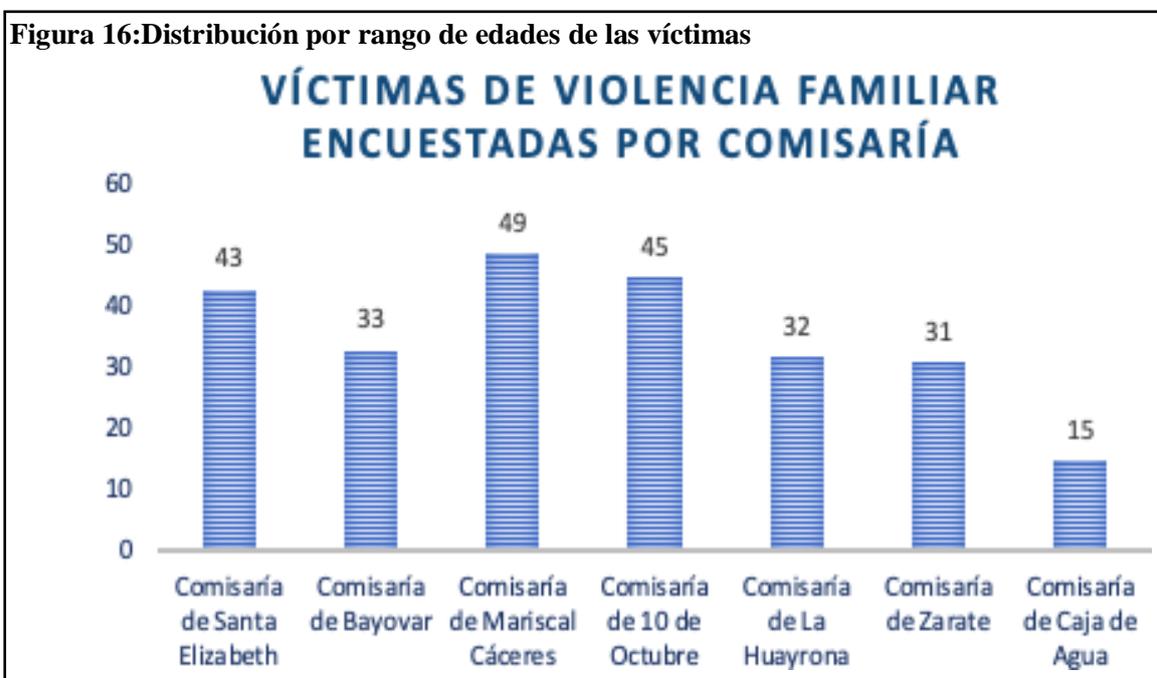


**1.1.5. Comisaría del distrito de San Juan de Lurigancho donde el sujeto de estudio ha denunciado un hecho de violencia familiar.**

En la investigación se ha encuestado a las víctimas que han denunciado durante el año 2021 algún hecho de violencia familiar dentro de una de las comisarías circunscritas dentro del distrito de San Juan de Lurigancho. Cabe precisar que dentro del distrito de San Juan de Lurigancho existen 8 comisarías, de las cuales no se ha considerado la Comisaría de Canto Rey porque la cantidad de denuncias registradas en el presente año no es representativa para la investigación dado que, casi su totalidad las denuncias realizadas por violencia familiar en dicha jurisdicción policial son recibidas en la Comisaría Especializada de la Familia de Canto Rey, que está ubicado al costado de la comisaría.

Por lo tanto, la muestra sólo ha considerado las siguientes comisarías: Comisaría de Zárate, Comisaría de Caja de Agua, Comisaría de Santa Elizabeth, Comisaría de La Huayrona, Comisaría de Mariscal Cáceres, Comisaría de Bayóvar y Comisaría de 10 de octubre. Cabe señalar que, la Comisaría de Mariscal Cáceres, ha tenido un mayor número de encuestados debido a la mayor disposición de los denunciantes en realizar la encuesta, seguido de la Comisaría de 10 de octubre y Comisaría de Santa Elizabeth. Por otro lado, debido a las limitaciones expuestas anteriormente, la Comisaría de Caja de Agua es la que ha contado con menos participación en la realización de la encuesta.

**Figura 16: Distribución por rango de edades de las víctimas**



## 1.2. Análisis de los resultados de la encuesta bajo el modelo SERVPERF

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario del modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor en el año 1992, para medir la calidad percibida por los denunciante de violencia familiar en el servicio que ofrecen las Secciones de Familia de las comisarías de San Juan de Lurigancho. En tal sentido, el modelo plantea una escala que contiene 22 preguntas distribuidas en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), cuya valoración se mide con la escala Likert del 1 al 5.

**Tabla 7: Valoración del Usuario del Servicio a través de la Escala de Likert**

Puntaje de Valoración	Nivel
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

Para efectos del análisis, se realizó la codificación de cada ítem de la encuesta con el fin de procesar la información utilizando el software estadístico SPSS.” Ver anexo C”. A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron del análisis estadístico descriptivo para las cinco dimensiones de la calidad de servicio propuestas por el modelo SERVPERF.

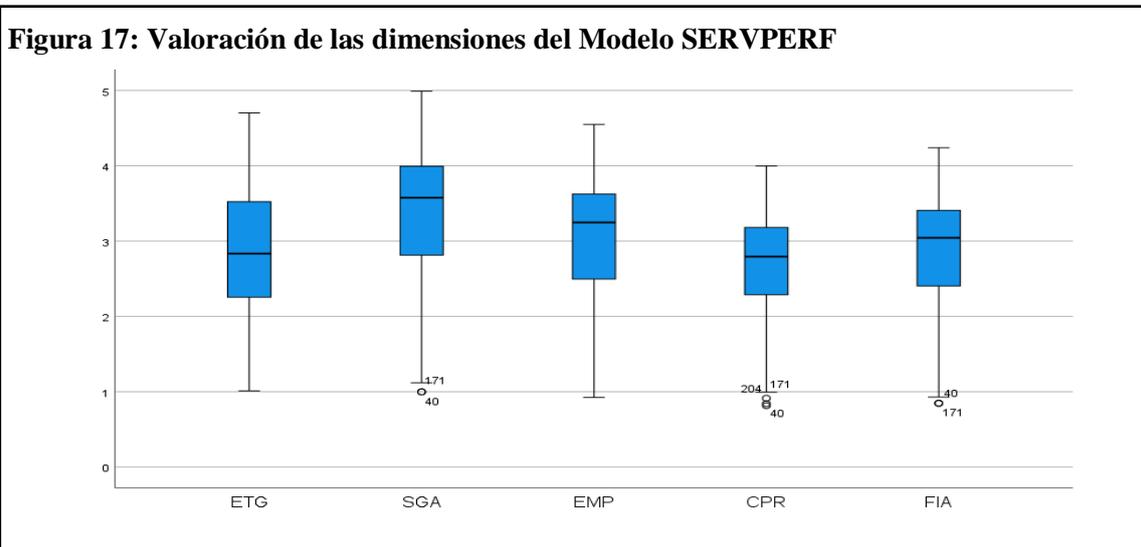
**Tabla 8: Resultados de la estadística de las dimensiones del modelo SERVPERF**

ESTADÍSTICOS	DIMENSIONES				
	ETG	EMP	SGA	CPR	FIA
Media	2.9121	3.0712	3.4153	2.6905	2.9029
Mediana	2.8352	3.2481	3.5771	2.7943	3.0435
Desviación estándar	0.85091	0.85018	0.93552	0.73236	0.8173

De acuerdo con los resultados estadísticos procesados en el programa SPSS, en base al cálculo ponderado por dimensión que el modelo plantea, tal como se observa en la tabla N.º 7, se obtiene que la dimensión con mayor puntuación es la dimensión de “Seguridad” con un puntaje de 3.41, si bien es el índice de mayor valor obtenido, este dato aún nos indica que se tiene una calificación “Regular” del servicio por parte de las víctimas, seguida de la dimensión de “Empatía” que tiene un puntaje de 3.07.

Por otro lado, observamos que las dimensiones que obtuvieron una menor valoración por parte de los usuarios fueron las dimensiones “Capacidad de Respuesta” con un puntaje de 2.69, “Fiabilidad” con un puntaje de 2.90 y “Elementos Tangibles” con un puntaje de 2.91. Dichos

resultados advierten que las víctimas tienen una calificación “Baja” respecto del nivel de atención que reciben en estos aspectos, y que deben ser considerados por la institución como oportunidades de mejora para ofrecer un servicio de calidad a las víctimas. Tal como se puede apreciar en la Figura N.º 16 mediante el Diagrama de Caja graficando así la mínima y máxima valoración de las dimensiones del servicio, dada por los encuestados.



Adicionalmente, para efectos del análisis, se ha comprobado mediante la prueba T de muestras independientes que, existe una diferencia estadística significativa entre cada una de las dimensiones de menor valoración respecto a la de mayor valoración obtenida, lo que nos permite establecer la priorización respectiva de las variables que los encuestados han manifestado que requieren ser mejoradas. Tal como se muestra en las tablas 8,9 y 10.

**Tabla 9: Prueba de Muestras Independientes para la dimensión correspondiente a Elementos Tangibles**

Prueba T de muestras independientes					
	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	t	gl	Significación (2 colas)
Se asumen varianzas iguales	-0.503	0.080	-6.266	494.000	0.000
No se asumen varianzas iguales	-0.503	0.080	-6.266	489.530	0.000

Prueba de Hartley de varianzas iguales  $F= 1.211$ ,  $Sig.= 0.0659$

**Tabla 10: Prueba de Muestras Independientes para la dimensiones correspondientes a la Capacidad de respuesta y Seguridad**

Prueba T de muestras independientes					
	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	t	gl	Significación (2 colas)
Se asumen varianzas iguales	-0.725	0.075	-9.607	494.000	0.000
No se asumen varianzas iguales	-0.725	0.075	-9.607	467.084	0.000

Prueba de Hartley de varianzas iguales  $F= 1.632$ ,  $Sig.=0.0001$

**Tabla 11: Prueba de muestras independientes para la dimensiones correspondientes a Fiabilidad y Seguridad**

Prueba T de muestras independientes					
	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	t	gl	Significación (2 colas)
Se asumen varianzas iguales	-0.512	0.079	-6.496	494.000	0.000
No se asumen varianzas iguales	-0.512	0.079	-6.496	494.000	0.000

Prueba de Hartley de varianzas iguales  $F= 1.310$ ,  $Sig.=0.0169$

En definitiva, se comprueba que las medias ponderadas de las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Elementos tangibles tienen una relativa diferencia estadística con la dimensión Seguridad, por tanto, es posible indicar que la valoración dada por los encuestados ha sido la más baja para estas tres dimensiones.

### ***1.2.1. Análisis de los resultados del cuestionario por dimensión***

#### ***a. Dimensión de Fiabilidad***

En la tabla N.º 9 se aprecian los resultados estadísticos obtenidos de la media y la varianza de los ítems de la dimensión de Fiabilidad. La media obtuvo un valor mínimo de 3.27 en el ítem FIA5 y un valor máximo de 3.60 en el ítem FIA1, lo cual nos indica que los encuestados respondieron en promedio que se encuentran “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con los aspectos del servicio de la dimensión de Fiabilidad por lo que se presenta una oportunidad de mejora.

El ítem que tuvo un mayor puntaje (3.60) corresponde al cumplimiento de todas las diligencias del caso dentro de los plazos establecidos, tales como el registro de denuncias, ficha de valoración, entrega de oficios, ejecución de medidas de protección. Por otro lado, el ítem que obtuvo la menor valoración (3.27) es respecto a la información precisa y detallada que brinda la

policía a las víctimas de violencia familiar acerca de los trámites a seguir en el proceso de su denuncia.

**Tabla 12: Resultados de la Dimensión Fiabilidad**

Ítem	Media	Desviación estándar
El (la) policía de la Sección Familia cumplió con todas las diligencias del caso, dentro de los plazos establecidos (Registro de denuncias, ficha de valoración, entrega de oficios, ejecución de medidas de protección)	3.60	1.17
El (la) policía demostró interés en ayudarlo y darle una solución oportuna cuando Ud. tuvo un problema.	3.50	1.16
El tiempo de atención que le brindó el (la) policía, fue el adecuado.	3.39	1.20
El (la) policía le hizo sentir en confianza cuando fue atendida(o).	3.44	1.21
El (la) policía le brindó la información precisa y detallada que Ud. necesitaba acerca de los pasos y trámites a seguir para la atención de su denuncia.	3.27	1.27

*b. Dimensión de Capacidad de Respuesta*

En la tabla N.º 13 se aprecian los resultados estadísticos obtenidos de la media y la varianza de los ítems de la dimensión de Capacidad de Respuesta. La media obtuvo un valor mínimo de 3.03 y un valor máximo de 3.46 lo cual indica que en promedio los encuestados se encuentran “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con la disposición de los policías para prestar el servicio de manera rápida lo que se presenta como una oportunidad de mejora a considerar.

El ítem que tuvo un mayor puntaje (3.46) corresponde a si el policía estuvo siempre dispuesto a ayudar al denunciante mientras que el que obtuvo una menor valoración por los encuestados fue respecto a si el policía le informó al denunciante el tiempo que le tomaría realizar cada servicio o diligencia.

**Tabla 13: Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta**

Ítem	Media	Desviación estándar
El (la) policía le comunicó a Ud. cuanto tiempo le va a tomar realizar las diligencias por su denuncia.	3.03	1.30
El (la) policía nunca se mostró demasiado ocupado para responder sus preguntas	3.31	1.12
El (la) policía le ofreció un servicio rápido en registrarla denuncia y en resolver el informe policial.	3.21	1.24
El (la) policía siempre estuvo disponible para ayudarlo.	3.46	1.15

### *c. Dimensión de seguridad*

En la tabla N.º 14 se aprecian los resultados estadísticos obtenidos de la media y la varianza de los ítems de la dimensión de Seguridad. La media obtuvo un valor mínimo de 3.38 y un valor máximo de 3.57 respecto del conocimiento y la cortesía de los policías y su capacidad de inspirar confianza y credibilidad. En esta dimensión, se obtuvo que los denunciantes manifestaron estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con dos ítems y “De acuerdo” con los dos restantes, por lo cual se evidencia que, a pesar de ser la dimensión con mayor valoración, el servicio podría ser aún mejor.

El ítem que tuvo un mayor puntaje (3.57) corresponde a que el policía fue siempre amable, respetuoso y delicado en su trato al denunciante mientras que el que obtuvo una menor valoración por los encuestados fue respecto a su percepción del personal de policía como alguien confiable.

**Tabla 14: Resultados de la dimensión de seguridad**

Ítem	Media	Desviación estándar
Ud. se sintió segura al ser atendida(o) por la policía y denunciar el delito de violencia familiar	3.52	1.15
El (la) policía se encuentra bien capacitado(a) y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente.	3.43	1.07

### *d. Dimensión de Empatía*

En la tabla N.º 15 se aprecian los resultados estadísticos obtenidos de la media y la varianza de los ítems de la dimensión de Empatía. La media obtuvo un valor mínimo de 3.33 y un valor máximo de 3.45 lo cual indica que en promedio los encuestados se encuentran “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con el cuidado y la atención individualizada que los policías brindan a los denunciantes, lo que se observa como una oportunidad de mejora a considerar.

El ítem que tuvo un mayor puntaje (3.45) corresponde a que los horarios de atención son adecuados para las diligencias de los denunciantes, mientras que el ítem que obtuvo una menor valoración (3.33) por los encuestados fue respecto a si el policía comprende las necesidades del denunciante como víctima de violencia familiar.

**Tabla 15: Resultados de la Dimensión de Empatía**

Ítem	Media	Desviación estándar
El (la) oficial de policía le ofreció una atención exclusivamente a su persona	3.44	1.14
La Sección de Familia de la comisaría tiene horarios adecuados para las diversas diligencias de los denunciantes	3.45	1.15
El (la) policía, le escuchó y mostró preocupación por su problema	3.40	1.20
La policía entiende cuáles son sus necesidades como denunciante de violencia familiar	3.33	1.09
El (la) policía le mostró tener sensibilidad y comprensión al estado emocional en que Ud. se encontraba	3.36	1.21

*e. Dimensión de Elementos Tangibles*

En la tabla N.º 16 se aprecian los resultados estadísticos obtenidos de la media y la varianza de los ítems de la dimensión de Elementos Tangibles. La media obtuvo un valor mínimo de 2.82 y un valor máximo de 3.29 lo cual indica que en promedio los encuestados se encuentran “En desacuerdo” con las instalaciones físicas, los equipos y el espacio de la comisaría, lo que se observa como una oportunidad de mejora a considerar.

El ítem que tuvo un mayor puntaje (3.29) corresponde a si la comisaría contó con recursos como patrulleros disponibles, equipos de cómputo, mobiliario para brindar la atención; sin embargo, el ítem que obtuvo un menor puntaje por los encuestados (2.82) fue respecto que la comisaría no cuenta con afiches, folletos visibles con información necesaria y detallada de los requisitos, plazos, proceso a seguir de la denuncia que solicitan conocer las víctimas. El segundo ítem menos valorado (2.91) es el que refiere a un espacio privado y reservado para dar la declaración de la denuncia de manera confidencial, y ejercer su derecho a tener un espacio adecuado que resguarde su dignidad e intimidad tal como lo ampara la Ley N.º 30364.

**Tabla 16: Resultados de la dimensión de Elementos Tangibles**

Ítem	Media	Desviación estándar
En la Sección de Familia de la comisaría existe un ambiente reservado y privado para dar la declaración de su denuncia.	2.91	1.29
Las instalaciones físicas de las comisarías son visualmente cómodas, limpias y ordenadas.	3.08	1.18
La comisaría contó con los recursos necesarios para atender el servicio policial (patrulleros disponibles, equipo de cómputo, mobiliario y útiles de escritorio)	3.29	1.20
La Sección de Familia de la comisaría tiene a la vista folletos, afiches con información necesaria para atender los casos de violencia familiar.	2.82	1.23

### **1.2.2. Análisis de Fiabilidad**

El análisis de fiabilidad consiste en la validación de la consistencia interna del modelo planteado para evaluar la magnitud en que los elementos del instrumento están correlacionado (Celina, 2005) mediante el uso del Alfa de Cronbach el que debe ser superior a 0.70 para demostrar que el instrumento se encuentra libre de errores aleatorios y se tiene una consistencia interna adecuada entre los ítems que la componen, con lo que se puede concluir que existe un nivel aceptable en la consistencia de los ítems con cada una de las dimensiones, respectivamente.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla N.º 17 se obtuvo un valor del Alfa de Cronbach mayor a 0.70 en cada una de las dimensiones estudiadas del modelo, lo que nos indica que las preguntas del cuestionario guardan interrelación entre sí y tiene un nivel de fiabilidad aceptable. Asimismo, es importante mencionar que la dimensión de Fiabilidad es la que tiene mayor nivel de consistencia con un valor de Alfa de Cronbach 0.90.

**Tabla 17: Análisis de Fiabilidad por dimensión**

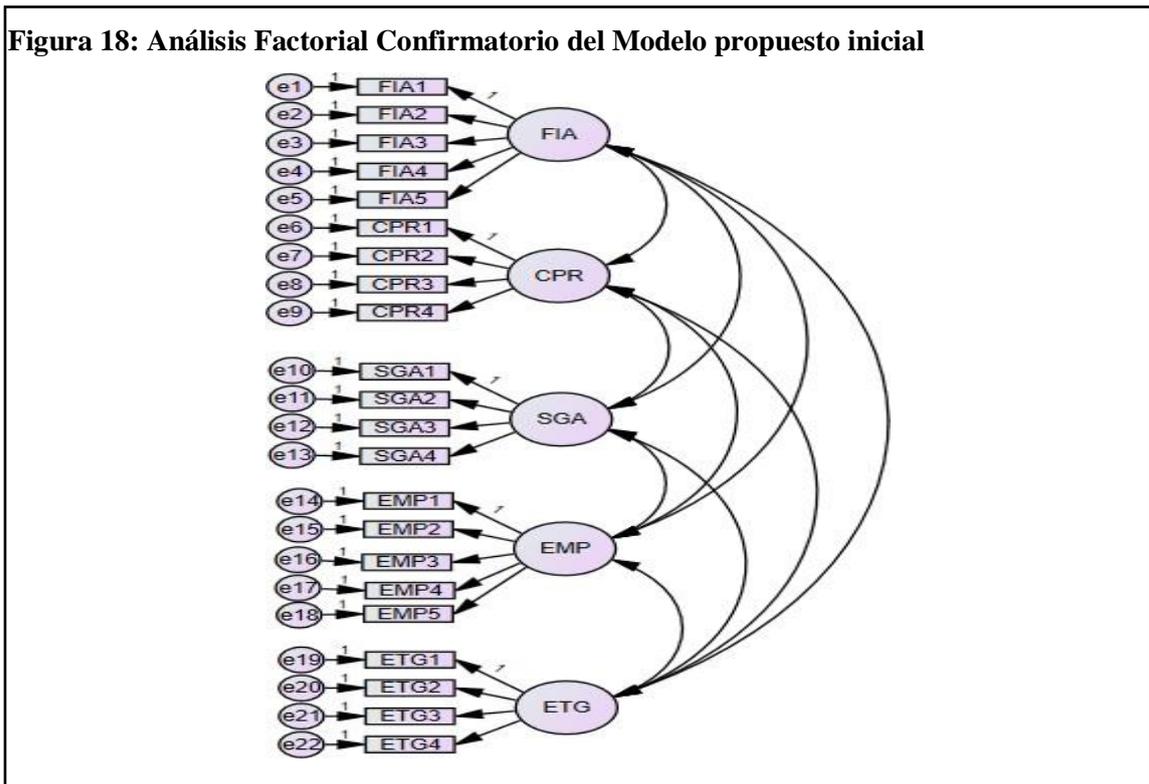
<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de Ítems</b>
Fiabilidad	0.90	5
Capacidad de Respuesta	0.82	4
Seguridad	0.88	4
Empatía	0.87	5
Elementos Tangibles	0.80	4

### **1.2.3. Análisis Factorial Confirmatorio**

El análisis factorial confirmatorio (AFC) es una “técnica para confirmar las relaciones entre las variables observadas y las variables latentes del modelo de medida propuesto, así como confirmar el ajuste entre dicho modelo y los datos empíricos recuperados” (Santana, Pérez Abreu, p.274).

En la presente investigación se aplica solo el análisis factorial confirmatorio ya que se tiene definido el método SERVPERF como constructo para estudiar la Calidad de Servicio que se brinda en la Sección Familia de la PNP a los denunciantes de violencia familiar. Para realizar el análisis se utiliza el programa AMOS Versión 27, para diagramar el modelo, el cual consta de cinco dimensiones que son utilizadas como las variables latentes y veintidós preguntas que son consideradas como las variables observadas. En consecuencia, se valida el modelo propuesto con las pruebas de bondad de ajuste tomando en cuenta los parámetros mínimos aceptables.

**Figura 18: Análisis Factorial Confirmatorio del Modelo propuesto inicial**



La Figura N.º 18 representa el modelo de ecuaciones con la estructura inicial, conformado por las variables observadas representadas por los rectángulos codificados con los 22 ítems o preguntas del cuestionario, y por las variables no observables representadas por las circunferencias codificadas con las cinco dimensiones del modelo. La correlación entre las variables no observables se grafica mediante las flechas de doble sentido, asimismo la relación entre las dimensiones y los ítems se encuentra graficado con las flechas unidireccionales con la carga respectiva.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de los cinco índices de bondad de ajuste empleados para la validación del modelo inicialmente propuesto:

**Tabla 18: Índices de Bondad de Ajuste del modelo propuesto original**

Medidas absolutas de ajuste	Índice obtenido	Parámetro aceptable	Cumple
CMIN / DF	1.935	< 5	Si
GFI	0.881	>= 0.90	No
RMSEA	0.062	<= 0.10	Si
Medidas absolutas de ajuste	Índice obtenido	Parámetro aceptable	Cumple
AGFI	0.849	>= 0.80	Si
CFI	0.951	>= 0.90	Si

Tal como se puede observar en los resultados obtenidos, se analiza cuáles son los índices de bondad de ajuste que cumplen con los parámetros mínimos aceptables para el ajuste del modelo, de acuerdo con el criterio de Chión y Charles (2016). A continuación, detallaremos los resultados:

El índice de ajuste chi cuadrado entre los grados de libertad CMIN/DF obtuvo un puntaje de 1.935, el cual es inferior a 5, de manera que si cumple con el parámetro establecido.

El índice de bondad de ajuste GFI alcanzó un resultado de 0.881 lo cual es inferior al rango requerido para el ajuste, es decir  $\geq 0.90$ , por tanto, no cumple con el parámetro mínimo requerido.

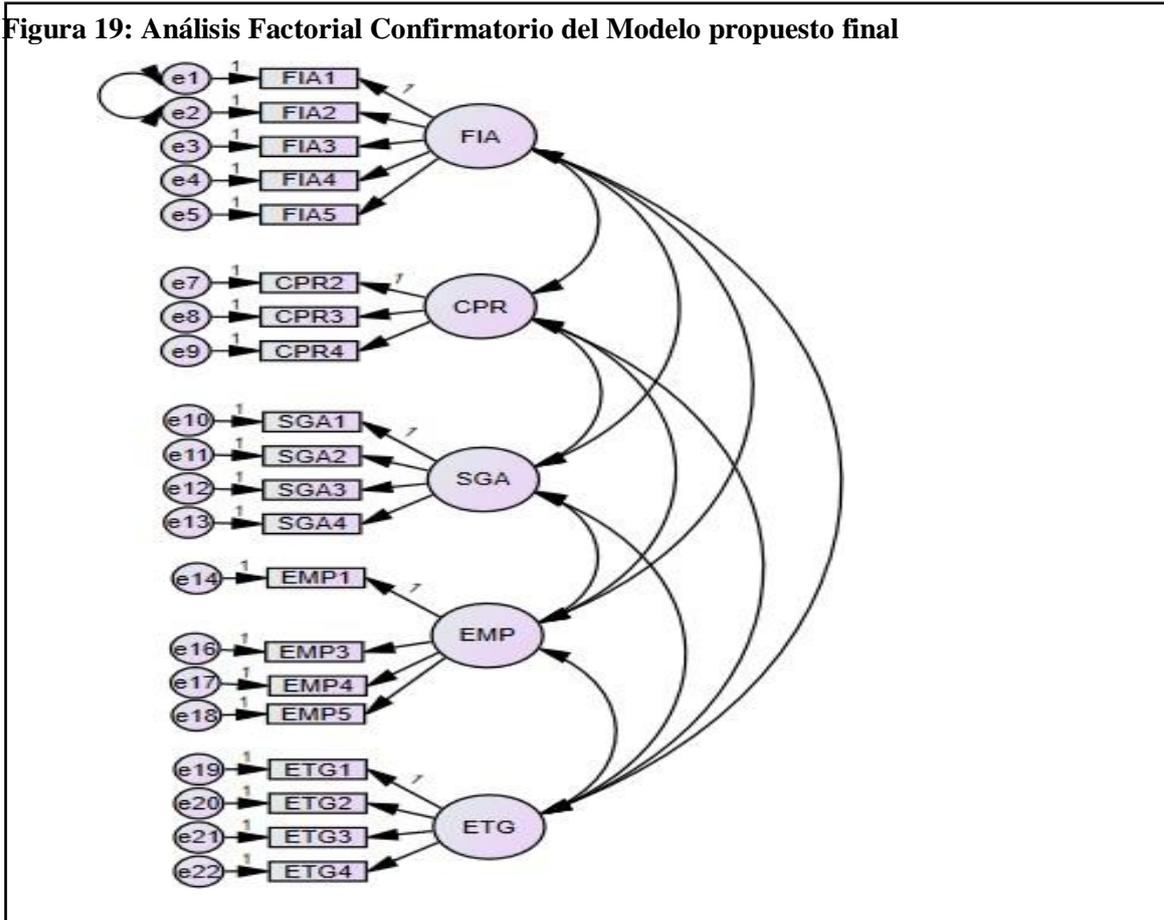
El índice de raíz del error medio RMSEA obtuvo un puntaje de 0.062 el cual es menor a 0.10 si cumple con el parámetro mínimo requerido, lo que indica que se encuentra con un nivel de ajuste del modelo aceptable.

El índice corregido de la bondad de ajuste AGFI obtuvo una puntuación de 0.849 el cual es mayor a 0.80, en consecuencia, si cumple con el parámetro mínimo aceptable.

Finalmente, el índice de ajuste comparativo CFI obtuvo un resultado de 0.951 el cual es superior a 0.90, de modo que si se cumple con el mínimo requerido y significa que el modelo tiene buen ajuste.

Después de los resultados obtenidos, se observa que sólo el índice GFI no cumplió con el mínimo aceptable, mientras que los cuatro índices restantes sí obtuvieron un resultado dentro del rango aceptable. Por tanto, se realizaron los ajustes necesarios al modelo mediante la exclusión del ítem que presentó un nivel bajo de correlación, en este caso se eliminaron los ítems CPR1 y EMP 2 del modelo y se hizo la covarianza entre los ítems FIA1 y FIA2, tal como se puede apreciar en el siguiente diagrama del modelo ajustado

**Figura 19: Análisis Factorial Confirmatorio del Modelo propuesto final**



Luego del ajuste del modelo, se procedió a calcular los índices de bondad de ajuste para validar la correlación entre los ítems y se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 19: Índices de Bondad de Ajuste del modelo propuesto final**

Medidas absolutas de ajuste	Índice obtenido	Parámetro aceptable	Cumple
CMIN / DF	1.815	< 5	Si
GFI	0.900	>= 0.90	Si
RMSEA	0.057	<= 0.10	Si
Medidas absolutas de ajuste	Índice obtenido	Parámetro aceptable	Cumple
AGFI	0.868	>= 0.80	Si
CFI	0.963	>= 0.90	Si

De acuerdo con los resultados obtenidos según la Tabla N.º 18 los índices de bondad de ajuste nos pueden confirmar la validez del modelo elegido ya que todos los índices cumplen con los parámetros aceptables planteados por Chión y Charles (2016).

En primer lugar, el índice CMIN/DF obtuvo un puntaje de 1.815 menor a 5, alcanzando un nivel de ajuste aceptable. En segundo lugar, el índice GFI alcanzó un puntaje de 0.900 igual

al parámetro mínimo aceptable. En tercer lugar, el RMSEA obtuvo un índice de 0.057 menor a 0.10, lo cual cumple con un ajuste aceptable. En cuarto lugar, el AGFI obtuvo una puntuación de 0.868 mayor o igual al parámetro requerido, y finalmente el índice CFI alcanzó un resultado de 0.963 que es mayor a 0.90, el cual cumple el parámetro aceptable.

Asimismo, es necesario precisar que de acuerdo con el análisis de la validez del modelo hemos comprobado que existe validez convergente, dado que la correlación (AVE) es mayor a

en cada uno de los factores, lo que nos indica que los ítems propuestos del constructo están bien correlacionados entre sí dentro de cada dimensión a la que corresponden y por tanto ellos garantizan que miden con mayor certeza cada una de las dimensiones que contribuye a la evaluación general de la calidad de servicio. Sin embargo, no existe validez discriminante lo cual nos indica que las dimensiones del modelo no necesariamente guardan independencia entre ellas. Ver Anexo “D”

## **2. Análisis de los resultados cualitativos**

Con los resultados de los focus group se complementará la información para elaborar las propuestas de mejora con el objetivo de reducir las brechas en la calidad de servicio.

En tal sentido, el focus group está dirigido a las personas que hayan realizado una denuncia por algún hecho de violencia familiar dentro de alguna de las 7 comisarías básicas del distrito de San Juan de Lurigancho, durante el periodo del último año, dentro del rango de edad de 18 hasta los 74 años. Siendo el caso que, el focus group ha contado con la participación de una víctima de violencia familiar por cada comisaría perteneciente al distrito de San Juan de Lurigancho.

### **2.1. Análisis de los resultados del focus group**

Se procederá a realizar el análisis en torno a la percepción de las víctimas de violencia familiar que participaron del Focus Group en congruencia a las cinco dimensiones que presenta el modelo de calidad del servicio denominado SERVPERF.

En primer lugar, la dimensión fiabilidad del modelo SERVPERF, sostiene la realización del servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, por cuanto, los participantes del focus group representados por las víctimas de un hecho de violencia familiar, indicaron en torno a que si la policía de la Sección Familia ha cumplido con realizar las diligencias del caso, dentro de los plazos establecidos, entre ellos el registro de denuncias, ficha de valoración, entrega de oficios, ejecución de medidas de protección, entre otros, han percibido que si bien es cierto que se ha cumplido con los procedimientos policiales, estos han sido desarrollados con demoras e inclusive

algunas de las participantes indicaron que han tenido que hacerle el seguimiento a las mismas para que se concluyan con las diligencias.

Por otro lado, respecto a si la policía demostró interés en ayudarle y darle una solución oportuna cuando el denunciante tuvo un problema, las participantes sostuvieron que han percibido desinterés de los policías al momento de realizar el registro de las denuncias.

Adicionalmente, se les consultó a las participantes del focus group, si la atención que le brindó el policía fue la adecuada y algunas participantes sostuvieron que en algunas ocasiones las víctimas han sido atendidas por policías déspotas que las trataron mal; no obstante, en otras ocasiones han sostenido que si han recibido apoyo y buena atención de parte de los policías durante la realización de las diligencias policiales. Esta situación según indican, depende del personal de policía que atiende y de la comisaría a la que asisten.

Asimismo, se consultó, si el policía le hizo sentir confianza cuando fue atendida, los participantes sostuvieron que los policías no les brindaron confianza en el momento de realizar la denuncia, inclusive una participante sostuvo que le habían inducido a asumir que su caso no ameritaba una denuncia, les culpan a ellas de los hechos ocurridos y otras manifestaron que se sintieron revictimizadas.

Por último, en torno a esta dimensión se consultó si el policía le brindó al denunciante la información precisa y detallada acerca de los pasos y trámites a seguir para la atención de su denuncia, solo una participante indicó que el policía si había cumplido con informarle y estuvo muy pendiente de su caso, sin embargo, manifestó que hay denunciantes que no están seguras de denunciar y por eso el policía no les da importancia. El resto de las participantes, por el contrario, indicaron que no les informaron claramente los procesos a seguir, solo les indicaron que tienen que esperar, pero no les dijeron cuantos días va a durar el trámite, percibieron que no les orientaron como debe ser y consideran que los policías requieren mayor capacitación en la atención a las víctimas porque no saben tratar e informar. Asimismo, manifestaron que es el denunciante quien tiene que estar detrás de ellos para obtener más información de su proceso.

En segundo lugar, se estudia la dimensión de empatía la cual comprende la atención individualizada que ofrecen las entidades públicas a sus usuarios. En función a ello, se analizará las respuestas de los participantes del focus en relación con los ítems de la dimensión. En principio, al consultarles si recibieron una atención personalizada ellas indicaron que percibieron que el policía de la sección familia no le tomaba la importancia debida a su denuncia, sino que les atendían solo por cumplir con su trabajo.

Por otro lado, respecto a si el policía les escuchó y mostró preocupación por su problema, ellas coincidieron en que algunos casos si les atendían bien y en otros no era así, sino que les advertían que no denunciaran si no se encontraban seguras de hacerlo, una participante manifestó que se le cuestionaba si realmente había sufrido violencia psicológica ya que no lo aparentaba, en otro caso respondieron que les alargan con los tiempos de atención , no les toman importancia y eso les incomoda , no les ayudan , le falta ser más sensibles más humanos, con lo cual no percibieron que sentían empatía hacia ellas.

Otro aspecto consultado es respecto a si el policía entiende cuáles son sus necesidades en calidad de denunciante, con lo cual manifestaron que requieren que la policía les preste la ayuda y la protección de inmediato ya que corren peligro de ser maltratadas nuevamente y tienen que esperar una o dos semanas, hasta un mes para recibir las medidas de protección.

Por último, respecto a si el policía mostró tener sensibilidad y comprensión al estado emocional de las víctimas, las denunciante comentaron que, si bien no ocurre en todos los casos, en la mayoría de los casos sienten que en lugar de ser atendidas y escuchadas se sienten revictimizadas principalmente por los policías del género masculino ya que perciben aún cierto machismo y falta de comprensión hacia su situación.

En tercer lugar, la dimensión de capacidad de respuesta del modelo SERVPERF, sostiene la disposición y voluntad de los policías para ayudar a las denunciante y proporcionar un servicio rápido. En tal sentido, se les consultó a las participantes del focus group, si la policía les comunicó cuánto tiempo le va a tomar realizar las diligencias de su denuncia y en su mayoría manifestaron que los policías no les brindaron información de los plazos y adecuada orientación de los procedimientos a seguir para la denuncia.

En torno a la disponibilidad de los policías para responder las preguntas que surgen de las denunciante, algunas participantes percibieron que los policías se mostraban ocupados y en ocasiones no les tomaban importancia cuando les iban comentando su denuncia, ya que eran interrumpidos por otras personas y contestaban el móvil.

Asimismo, respecto al ofrecimiento del servicio rápido en registrar la denuncia y resolver el informe policial, los participantes del focus group indicaron que percibieron que los policías demoran mucho tiempo en la realización de los procedimientos policiales, y que tardan mucho tiempo dentro de la comisaría, incluso pierden un día de su trabajo. Inclusive una de ellas sostuvo, que hay estar detrás del caso para que avance su denuncia, sin embargo, también hubo una participante que indicó que sus diligencias se realizaron rápidamente.

Por último, en cuanto a la disponibilidad de los policías para ayudar a las víctimas, han sostenido que los hacen esperar mucho tiempo, inclusive no contestan las llamadas a la comisaría, mientras que algunas han sostenido que si han recibido apoyo y buena atención de parte de los policías oportunamente durante la realización de las diligencias policiales.

La dimensión de seguridad del modelo SERVPERF comprende los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

En esa línea, se consultó a los participantes del focus group si se han sentido seguras al ser atendidas por la policía y denunciar el delito de violencia familiar, siendo el caso que, una de ellas sostuvo que no sintieron seguridad ni confianza porque si no fuera por apoyo del Centro de Emergencia Mujer no le hubieran asentado la denuncia, asimismo otra participante sostuvo que fue revictimizada e inclusive le consultaron si estaba segura de realizar la denuncia. Sin embargo, a pesar de ello indicaron que, sí recomiendan denunciar el delito ya que, sí consideran que la autoridad del policía resguarda, en cierta manera, su integridad física del agresor. Asimismo, recalcaron que hay policías que, sí les consideran y que, sí les apoyan, pero lamentablemente todos los policías no tienen el mismo trato y requieren ser capacitados.

Del mismo modo, se consultó a las participantes, si consideran que el policía se encuentra bien capacitado y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente, sostuvieron en diversas ocasiones que los policías necesitan capacitarse no solo en aspectos teóricos, sino también en aspectos de habilidades blandas en torno a la atención de las víctimas de violencia familiar, ya que han percibido en algunos casos que llegan a ser indiferentes y brusco en el trato.

Asimismo, se consultó en torno a que, si el policía que la atendió es confiable, sostuvieron que los policías no les generan confianza en continuar con las diligencias policial, debido al mal trato y el desinterés que denotaron de parte de ellos durante la realización de las diligencias policiales y la formulación del informe policial.

Por último, respecto a que, si el policía siempre fue amable, respetuoso y delicado con el trato, las participantes sostuvieron que en algunos casos sí son muy amables, gentiles y que les ayudaron mucho en su caso, sin embargo, algunos participantes sostuvieron que percibieron que los policías fueron bruscos en su trato e inclusive indicaron que hasta les quitan las ganas de seguir con la denuncia.

Finalmente, en cuanto a la dimensión de elementos tangibles que comprende la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación dentro de las comisarías, se analiza las respuestas de los denunciantes. En primer lugar, al preguntarles respecto

a si se encontraban de acuerdo con el espacio reservado para dar la declaración de su denuncia, los participantes del grupo focal comentaron que los espacios asignados son muy reducidos y que tienen que dar su testimonio delante de otras personas que también están declarando, incluso delante de otros policías que no llevan el caso. En consecuencia, no tienen privacidad para contar su testimonio y muchas veces son interrumpidas por el policía quien no se concentra en la declaración dado que hay varias personas alrededor, por ello según comentaron el registro de la denuncia muchas veces no concuerda con los hechos narrados por la denunciante.

Otras participantes también indicaron que en algunas ocasiones tienen que declarar junto a su agresor, dado que no hay ambientes adecuados y separados, con lo cual se sienten muy incómodas y atemorizadas.

Asimismo, se les consultó respecto a si las instalaciones de la comisaría se veían cómodas, limpias y ordenadas, respecto a ello comentaron que no se sienten a gusto, ya que algunas indicaron que les hacen esperar afuera en el patio en sillas; sin embargo, hace frío y es incómodo.

En el tercer aspecto, si la comisaría contó con los recursos necesarios para brindar el servicio oportuno, las denunciantes manifestaron que regularmente si hay ausencia de patrulleros suficientes para patrullar la zona o acudir ante un llamado de emergencia, asimismo el teléfono de la comisaría muchas veces no se encuentra disponible para recibir llamadas, además reportaron fallas con las impresoras lo cual les hace permanecer más tiempo del previsto en la comisaría.

Por último, respecto a si las comisarías cuentan con folletos informativos suficientes para orientar a las denunciantes, solo una participante indicó que sí se sentía conforme con los folletos vistos, mientras que el resto indicó que no había visto folletos en la comisaría pero que si les gustaría contar con la información precisa del procedimiento de las denuncias.

## **2.2. Triangulación de los hallazgos**

Una vez realizado el análisis de las herramientas cuantitativas y cualitativas en la presente investigación se procederá a contrastar los hallazgos obtenidos en la aplicación de ambas herramientas para evaluar y estudiar el mismo objeto de estudio con mayor amplitud y objetividad, así también será apoyado de los expertos y profesionales que han de sostener una visión más amplia y técnica del servicio que se ofrece en la sección de familia de las comisarías PNP.

Del mismo modo el análisis será realizado considerando las dimensiones del modelo SERVPERF, definidos por la dimensión: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Empatía, Seguridad y Capacidad de Respuesta.

### ***2.2.1. Dimensión de Fiabilidad***

Los ítems menos valorados por los encuestados fueron en primer lugar, respecto a la información precisa y detallada de los pasos y trámites que brinda la policía a los denunciantes respecto del proceso de la denuncia con una valoración de 3.27 y en segundo lugar el ítem que corresponde a si el tiempo de atención que brinda el policía es el adecuado en el cual se obtuvo un puntaje promedio de 3.39.

Del mismo modo los hallazgos del Focus Group con las víctimas denunciantes de violencia familiar confirmaron los datos de la encuesta ya que manifestaron que si bien el policía ha cumplido con los procedimientos, no les brindaron la información detallada de los pasos y diligencias a realizar y que en algunos casos son ellas mismas quienes deben hacer el seguimiento de los casos que están denunciando. Asimismo, manifestaron que, si bien en algunos casos sí han recibido apoyo de parte de la policía, han percibido demoras en la atención de su denuncia y no se cumple con los plazos prometidos.

En concordancia con lo expuesto, el jefe de la sección de familia de la Comisaría de Mariscal Cáceres, en la entrevista sostenida para la presente investigación, refiere que, si bien existe demora, esta no es excesiva; no obstante, la falta de mayor cantidad de personal y la carencia de logística adecuada hacen difícil la aplicación del seguimiento y ejecución de las medidas de protección por la elevada cantidad de resoluciones de medidas de protección emitidas por la entidad jurisdiccional.

Asimismo, el experto en violencia familiar sostiene que la policía cumple muchas veces los plazos, pero el juzgado demora en enviar las medidas de protección, es responsabilidad del Juzgado de Familia, emitir dicha resolución y de la policía su ejecución, sin embargo, la actuación de los operadores de justicia debe ser sistemático entre todos sus integrantes.

### ***2.2.2. Dimensión de Capacidad de Respuesta***

Los ítems menos valorados fueron respecto a si los policías les comunican a los denunciantes el tiempo que les toma realizar cada diligencia con una media de 3.03 y, si el policía le ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y resolver el informe policial con una media de 3.21.

Por otro lado, al consultarles a las participantes del focus group, ellas sostuvieron que hay demora en la atención dentro de las comisarías, para registrar la denuncia, que tienen que

estar varias horas esperando y pierden mucho tiempo para sus actividades laborales, lo cual confirma la información recogida en la encuesta. Asimismo, coincidieron en que los policías no informan sobre los plazos que tomará la atención.

Por otra parte, las denunciantes también declararon que existe una demora en otros servicios policiales, requeridos por los recurrentes, tales como la solicitud de protección del agresor mediante llamadas telefónicas realizadas a las comisarías. Ellas sostienen que los patrulleros llegaron mucho tiempo después de ocurrido el hecho de violencia. Asimismo, se evidencia la ausencia del seguimiento de las medidas de protección, del cual refirieron que solo les han llamado el mismo día que requerían hacer la notificación de la participante.

En torno a ello, el experto en seguridad ciudadana, sostuvo que los policías deberían tener un actuación inmediata, realizando las diligencias de primer orden en casos de flagrancia, actuando de manera paralela a la atención, además, menciona que muchas veces ello corresponde al aspecto humano en cuanto al ímpetu y la voluntad que desprenden los policías en el momento en el que las personas recurren ante ellos, inclusive en otra circunstancia deberían coordinar oportunamente con los otros operadores de justicia para que la atención a las víctimas de violencia familiar sea mayor eficiente.

Asimismo, se entrevistó a víctimas de violencia familiar que nunca denunciaron el delito y al preguntarles el motivo de por qué no acudieron a una comisaría, ellas indicaron también, que debido a la baja capacidad de respuesta tenían miedo a que el agresor tome represalias en contra de uno y pueda ser peor, ya que les hacen esperar mucho, solo si es violencia física y presentas golpes les atienden, pero en casos de violencia psicológica no les hacen caso y es una pérdida de tiempo.

### ***2.2.3. Dimensión de seguridad***

En base a los resultados obtenidos de las encuestas de la percepción de la calidad del servicio congruente al modelo SERVPERF, se obtuvo que la dimensión de seguridad respecto las otras dimensiones del modelo, ha obtenido la mayor valoración en el modelo. Asimismo, los ítems que integran esta dimensión han obtenido una valoración entre 3.38 y 3.57, del cual se puede mencionar que la percepción de la calidad del servicio ofrecido por la Sección de Familia de las Comisarías PNP, hacia las denunciantes víctimas de un hecho de violencia familiar, para esta dimensión, ha sido de tipo regular.

Por su parte, los denunciantes manifestaron dentro del Focus Group, que no todos los policías están capacitados en temas afines a la atención al público, y carecen de actitudes que inspiran confianza y seguridad en las víctimas de violencia familiar, debido a que, durante la atención de las diligencias policiales han percibido una actitud descortés, insensible e inclusive déspota, enfocándose exclusivamente en hacer su trabajo dejando de lado el estado emocional en el que se encontraban las víctimas en el momento de denunciar, por lo que surge la necesidad de que ellos deberían ser capacitados en temas de atención al público, para ser más amables durante

el proceso de atención de registro de denuncias y diligencias pertinentes al hecho denunciado, donde se sabe que el estado emocional de las víctimas se torna más sensible.

No obstante, Karla Behrens directora de la ONG “Mujer yo te ayudo, yo te cuido”, sostiene que no solo se debe capacitar sin un fin, ya que no tendría sentido, sino que debe haber una intención de querer generar este cambio, debiendo tomarse en cuenta la cultura y subculturas de cada país, la forma de vida que tienen las familias, ya que hay algunas familias que tienen muy normalizada la violencia y otras en que la violencia no es parte de la vida cotidiana, por lo tanto, debería haber una segmentación en cuanto al alcance de lo que se quiere lograr con la capacitación.

Por otro lado, el especialista en seguridad ciudadana sostuvo que si la víctima de violencia familiar acude a una comisaría es porque tiene un problema y busca ayuda, por lo tanto, requiere una atención inmediata y si es bien atendida con respeto, comprensión y afecto, puede percibir que su problema se va a reducir, por lo tanto, tendrá un efecto mucho más positivo y por consiguiente se va a reproducir esta atención de calidad.

#### ***2.2.4. Dimensión de Empatía***

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta SERVPERF, para la dimensión de empatía los ítems que obtuvieron una menor valoración por los encuestados fueron respecto a si el policía comprende las necesidades del denunciante como víctima de violencia familiar y si el policía mostró tener sensibilidad y comprensión al estado emocional en que se encontraban las víctimas. Ambas respuestas fueron evaluadas con puntuaciones promedio de 3.33 y 3.36 respectivamente, es decir manifestaron estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que tuvieron una percepción regular de la calidad del servicio en este aspecto. Esto se confirma al consultarle a las víctimas, en el focus group, sobre su percepción de la sensibilidad y comprensión por parte del policía al ser atendidas para denunciar el delito de violencia familiar, ya que respondieron que percibieron que el policía les atendía solo por cumplir su trabajo pero que realmente no le tomaban importancia a su situación, que se sentían desmoralizadas al retornar a sus viviendas por la falta de sensibilidad de los policías en la atención y que incluso sufrían revictimización.

Asimismo, declararon que había situaciones en las que a veces les tratan bien y otras veces les tratan mal, es decir que la calidad de la atención era muy variable dependiendo de quien les atiende y a qué comisaría asisten. Al respecto, el especialista en Violencia Familiar refiere que, si existe un manual de perfiles para la asignación de cargos en la PNP, pero es necesario el fortalecimiento en la capacitación de habilidades blandas para los policías que trabajan en la Sección Familia debido a la alta rotación de personal por la necesidad de servicio que afronta

constantemente, ya que el personal policial puede desempeñarse un tiempo en la Sección de Familia, luego ser rotado a otra sección como Seguridad del Estado, DINOES entre otros, dependiendo de la necesidad de servicio.

En este aspecto, las víctimas de violencia familiar no denunciadas, que fueron entrevistadas señalaron también que una de las razones por las que no acudieron fue por el mal trato de los policías en la comisaría, principalmente del personal masculino quienes no tienen delicadeza, sino que demuestran ciertas actitudes machistas que les hacen sentir avergonzadas y desmotivadas para declarar su testimonio.

En ese sentido, el especialista en violencia familiar del MIMP agrega que es importante capacitar a los efectivos policiales según el contexto; es decir, se tiene que adecuar los contenidos de la capacitación al público que se va a capacitar y los efectivos policiales tienen que considerar que las relaciones de género están estrechamente relacionadas con la violencia, a partir de como percibas como deben ser las relaciones entre hombres y mujeres va variar tu apreciación sobre la violencia entre ellos.

Adicionalmente, el entrevistado jefe de la Sección Familia de una de las comisarías del distrito complementa la idea de que la alta rotación de personal se produce también por el agotamiento laboral de los efectivos policiales y se busca colocar personal nuevo e idóneo para que pueda atender las denuncias de violencia familiar.

### ***2.2.5. Dimensión de Elementos Tangibles***

Conforme a los resultados de la encuesta para la dimensión de Elementos Tangibles, los ítems que obtuvieron una menor valoración por parte de los encuestados fueron en primer lugar respecto a la existencia de folletos y afiches visibles en la comisaría que contengan información pertinente para que las víctimas conozcan el proceso de la denuncia ante el delito de violencia familiar, con un puntaje promedio de 2.68 lo que significa que en promedio indicaron estar “En desacuerdo” con esta afirmación.

Al respecto, se les preguntó a las víctimas de violencia familiar en el *focus group* quienes confirmaron el resultado de la encuesta ya que indicaron en mayoría que no habían visto folletos o trípticos en las instalaciones de la comisaría, específicamente en la Sección Familia, pero que sí sería necesario ya que la información cambia cada año y ya que los policías no se encuentran bien capacitados sería de gran ayuda para conocer a dónde tienen que acudir, duración del proceso, qué diligencias deben realizar, entre otros.

En concordancia a lo manifestado por los encuestados, el jefe de la Sección Familia entrevistado sostiene que por lo regular los folletos los brinda el personal del CEM, el Ministerio

del Interior, o el MIMP. Sin embargo, también hay gestiones internas de los comisarios que consisten en utilizar un fondo rotatorio para la impresión de los folletos, pero eso depende de la gestión individual de cada comisaría.

En segundo lugar, el ítem menos valorado por los encuestados es respecto a la existencia de un ambiente reservado y privado dentro de la comisaría para dar la declaración de la denuncia, en el que se obtuvo una puntuación promedio de 2.91 lo que indica que los encuestados están “En desacuerdo” con esta afirmación. Al respecto, se obtuvo la confirmación de la encuesta ya que se les consultó a las entrevistadas durante la sesión del Focus Group y todas coincidieron en que al declarar su testimonio por lo regular, existen tres o más personas alrededor de la víctima, incluso otras víctimas dando su declaración al mismo tiempo lo cual ocasiona la distracción del personal de policía, la frecuente interrupción cuando están declarando, por lo que perciben que no les prestan la atención debida, a su vez esto ocasiona que se llenen mal los registros con hechos que no concuerdan a la narración.

Otro aspecto importante es la privacidad, debido a que tienen que exponer su vida privada e íntima a terceros lo cual les hace sentir revictimizadas y avergonzadas, porque perciben que no se les comprende el dolor que sienten al revivir los momentos de violencia una y otra vez.

En adición, el jefe de la Sección Familia confirma lo mencionado por las víctimas sosteniendo que, dentro de las comisarías, las oficinas abarcan tres o cuatro computadoras por escritorio, por tanto, no hay espacio suficiente para crear divisiones para la privacidad y se satura de denunciantes, a diferencia de los CEM que tienen sus oficinas personales, es decir una oficina pequeña, una computadora y dos asientos lo cual contribuye a darle privacidad al denunciante., por lo cual se debería replicar este modelo de atención en las comisarías. Asimismo, las víctimas comentaron que hacían falta ambientes diferenciados para las víctimas de violencia familiar y población vulnerable dado que los colocan al costado de otros detenidos y les pone muy nerviosas.

Debido a ello, Karla Behrens directora de la ONG “Mujer yo te ayudo, yo te cuido”. sostiene que aún la sociedad no tiene claro que la violencia familiar hace que una mujer se enferme, daña su autoestima, y frena su desarrollo, la violencia no solo ocurre dentro de la casa, es algo que va perseguir a la mujer cuando haga cualquier otra actividad en su vida, si no logra superarlo; por tanto, la víctima requiere contención y apoyo emocional al momento de declarar su testimonio, ya que no es fácil contarle a un extraño que ha sido violentada, lo que puede ocasionar en la víctima un retroceso en su decisión de denunciar porque no se siente contenida y tiene que repetir la historia cuando solo desea olvidar estos hechos.

### 2.3. Análisis de Causa-Efecto

En base a los hallazgos de la encuesta del cuestionario SERVPERF, los Focus group y las entrevistas aplicadas se procede a realizar el análisis para identificar las posibles causas o factores de la deficiente calidad de servicio en la Sección Familia de las comisarías de la PNP, de acuerdo con lo que manifestaron las víctimas, para ello se utiliza como herramienta el Diagrama de Ishikawa, formulado por el profesor Karou Ishikawa (1943). Mediante el uso de esta herramienta se identifican en función a las 4 M, las siguientes causas principales: Equipamiento, Personas, Procesos, y Administración; y como efecto principal el bajo nivel de aprobación de las víctimas respecto de la atención que reciben en las comisarías.

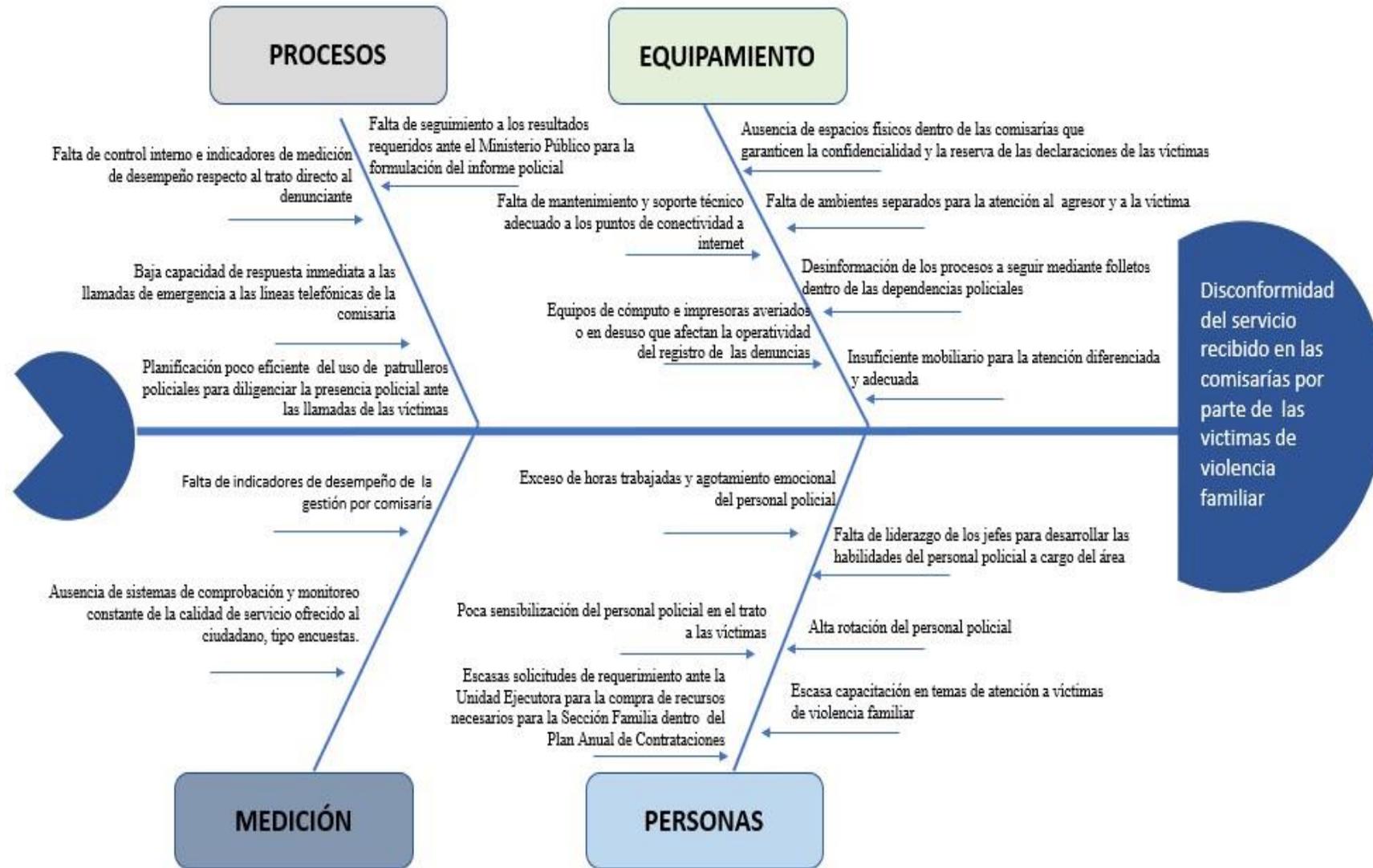
En primer lugar, se observa la rama Equipamiento y se identificaron las siguientes raíces secundarias: la ausencia de espacios físicos dentro de las comisarías que garanticen la confidencialidad y la reserva de las declaraciones de las víctimas, la falta de ambientes separados para la atención al agresor y a la víctima; la desinformación de los procesos a seguir, las leyes y derechos que asisten a las víctimas, mediante folletos o afiches de fácil visibilidad dentro de las dependencias policiales; equipos de cómputo e impresoras averiados o en desuso que afectan la operatividad del registro de las denuncias, falta de mantenimiento y soporte técnico adecuado a los puntos de conectividad a internet en las comisarías e insuficiente mobiliario para la atención diferenciada y adecuada a adultos mayores, niños o víctimas agraviadas.

En la segunda rama del diagrama, se observa a Personas, en la cual se identificaron como causas secundarias a la escasa capacitación en temas de atención a víctimas de violencia familiar para todo el personal policial, la poca sensibilización del personal policial en el trato a las víctimas, la falta de liderazgo para desarrollar las habilidades del personal, tomando en cuenta la alta rotación del policía de acuerdo a las demandas del servicio, el exceso de horas trabajadas y el agotamiento emocional del personal, escasas solicitudes de requerimiento ante la Unidad Ejecutora para la compra de materiales o recursos necesarios para la Sección Familia dentro del Plan Anual de Contrataciones.

Otra de las ramas principales identificada se refiere a los Procesos, en la que se identificaron causas como la falta de control interno e indicadores de medición de desempeño respecto al trato directo al denunciante, baja capacidad de respuesta inmediata a las llamadas de emergencia a las líneas telefónicas de la comisaría, falta de planificación más eficiente de los patrulleros policiales para diligenciar la presencia policial ante las llamadas de las víctimas, falta de procesos internos más eficientes para agilizar la atención; falta de seguimiento a los resultados requeridos ante el Ministerio Público para la formulación del informe policial para una respuesta más rápida al denunciante.

Por último, en la rama de Medición se encuentra la ausencia de un sistema de comprobación y evaluación constante de la calidad de servicio orientado al ciudadano que denuncia un delito de violencia, con el objetivo de realizar el seguimiento a la mejora continua de la calidad de los procesos y la prestación del servicio a la ciudadanía. Los procesos pueden ser tangibles (ingreso de información al sistema), o intangibles (análisis del caso), los cuales deben ser planificados, monitoreados y verificados de manera que permita evaluar el resultado, para ajustarlo a las nuevas exigencias del usuario (Moreira, 2007), así como la ausencia de control de indicadores de desempeño en la gestión por comisarías.

Figura 20: Diagrama de Ishikawa



## **CAPÍTULO 6: PROPUESTAS DE MEJORA**

En la evaluación de la gestión de la calidad de servicio en las Secciones de Familia de las comisarías de la PNP se hace necesario detectar dónde se encuentran las brechas en la calidad del servicio, encontrar el origen del problema y tomar las acciones correctivas para evitar que el problema persista, desarrollando así servicios de calidad que permitan alcanzar la satisfacción del usuario del servicio y su bienestar como ciudadano.

Tomando en cuenta dicho análisis causal, se elaborarán las siguientes matrices de propuestas de mejora por dimensión, planteando los objetivos por indicadores y las acciones a realizar para alcanzar los objetivos.

### **1. Matriz de propuesta en la dimensión Elementos Tangibles**

La matriz de propuesta de mejora para la dimensión Elementos Tangibles, se encuentra conformada por tres objetivos en base a los ítems obtenidos con menor valoración en la encuesta, los cuales se propone mejorar mediante las siguientes iniciativas de gestión y se encuentra detallado en la Tabla N° 20

**Figura 21: Matriz de Propuesta de Mejora de la Dimensión Elementos Tangible**

DIMENSIÓN	PLAN DE MEJORA	INDICADOR	OBJETIVO	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RANGO META	IMPACTO	PLAN DE ACCIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de espacios reservados por comisaría para la atención individual a las víctimas.</li> <li>- Implementación de un área de restricción entre el agresor y la víctima.</li> </ul>	Porcentaje de denunciantes que brindan su testimonio de manera confidencial.	Garantizar la privacidad y el resguardo de la dignidad de las víctimas de violencia familiar para dar su declaración con confianza	Número de denunciantes atendidos en oficinas personalizadas / Total de denunciantes	Mensual	> 80%	<p>Reducción de la revictimización e incremento de la confianza de las víctimas de violencia familiar para acudir a la comisaría a declarar su testimonio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar el número de espacios reservados por comisaría para la atención individualizada de las víctimas, de acuerdo a las necesidades de cada comisaría con la implementación de drywall para hacer dos divisiones básicas individuales para las agraviadas.</li> <li>- Formular el informe de requerimiento para la ampliación de espacios reservados ante la Unidad Administración de la Región Policial Lima -</li> <li>- Establecer convenios interinstitucionales para que puedan ceder espacios en calidad de cesión de uso</li> <li>- Solicitar a la Comisión Nacional de Bienes Incautados de la cesión de uso de un predio para la atención a las víctimas.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración, diseño y colocación de afiches, gigantografías, periódico mural con información del proceso de la denuncia en lugares visibles para los denunciantes.</li> <li>- Entrega de folletos o trípticos físicos y virtuales con información detallada y completa del procedimiento de atención: plazos de atención, teléfonos de ayuda de la sección familia y diligencias que deben realizar las víctimas de violencia familiar.</li> </ul>	Porcentaje de denunciantes que visualizan fácilmente la información en los ambientes de la comisaría	Incrementar el número de denunciantes informados	Número de denunciantes que visualizan la información / Total de denunciantes que asisten	Mensual	>70%	<p>Mejora de la percepción del denunciante con respecto a la accesibilidad de la información que necesitan en los ambientes de la comisaría.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Instruir al personal de la Guardia de Prevención ( Oficial de Guardia, Cmdte. de Guardia, Vigilante de Puerta y Atención al Público) para informar al denunciante hacia donde están ubicados los folletos informativos, como parte del Protocolo de atención en la comisaría.</li> <li>-Verificar que la información sea colocada en espacios visibles.</li> <li>-Colocar un estante , en la sala de espera, que contenga los folletos con información de temas de violencia familiar y el proceso de la denuncia.</li> <li>-Colocar un lenguaje sencillo, accesible y didactico entregar los folletos en la puerta.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renovación (ejecución de garantía) y mantenimiento de equipos de cómputo, ampliar las conexiones de puntos de red para el acceso a internet así como mejorar el servicio de red inalámbrica WIFI</li> <li>-Mantener actualizado el inventario de activos (equipos vigentes y equipos por renovar)..</li> <li>- Inversión de muebles y /o sillas para la organización de ambientes diferenciados en la sala de espera.</li> </ul>	Porcentaje de equipos operativos para prestar el servicio.	Incrementar la disponibilidad de equipos operativos y recursos físicos para la prestación del servicio a los denunciantes	Equipos operativos / Total de equipos	Trimestral	>60%	<p>Mejora de la percepción del denunciante respecto de la prestación de un servicio de calidad , ágil y eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formular el informe de requerimiento para la renovación de equipos, mobiliario y mantenimiento ante la Unidad Administración de la Región Policial Lima</li> <li>- Coordinar con la Oficina de Telemática de la Región Policial Lima para realizar el mantenimiento, soporte y reparación técnica de los sistemas de la PNP.</li> <li>-Coordinar con ONGs y Comités Cívicos de Cooperación conformados por civiles, y pequeños y medianos empresarios para la donación o colaboración a la dependencia policial, de equipos mobiliario, de cómputo, de impresoras, tintas, útiles de escritorio.</li> </ul>	

En el primer ítem de la dimensión de Elementos tangibles, respecto a “la existencia de un ambiente reservado y privado dentro de la comisaría para dar la declaración de la denuncia” se propone realizar lo siguiente:

a) Se propone diseñar y renovar los espacios donde las víctimas brindan la declaración de la denuncia, con la creación de divisiones dentro de la Sección Familia para generar espacios limpios, iluminados y cómodos que garanticen la privacidad y la atención individual a las víctimas, lo cual, según la encuesta, contribuirá a la generación de confianza en los denunciantes para asistir a las comisarías y dar su testimonio. Conforme a lo establecido en el procedimiento policial en los casos de violencia. Ver Anexo X.

b) Mejorar la infraestructura básica en la comisaría, estableciendo lugares de espera diferenciados y áreas de restricción entre la víctima y los agresores. Para ello, se propone colocar señalización dentro de las comisarías para estos espacios por la condición de las víctimas, lo cual servirá para incrementar el nivel de aprobación de las agraviadas durante su permanencia en la institución policial.

Con dichas propuestas se espera alcanzar el objetivo de garantizar la privacidad y el resguardo de la dignidad de las víctimas de violencia familiar para dar su declaración con confianza en un porcentaje mayor o igual al 80% de víctimas atendidas. El logro del objetivo impactará en la reducción de la revictimización e incremento de la confianza de las víctimas de violencia familiar para acudir a la comisaría a declarar su testimonio.

En caso de no alcanzarse el objetivo meta esperado, se propone realizar el siguiente plan de acción:

- Formular el informe de requerimiento para la ampliación de espacios reservados ante la Unidad Administración de la Región Policial Lima
- Incrementar el número de espacios reservados por comisaría para la atención individualizada de las víctimas, de acuerdo con las necesidades de cada comisaría, con construcciones básicas de drywall para dividir los ambientes y hacerlos más reservados para que las agraviadas brinden su declaración,
- Establecer convenios interinstitucionales para que puedan ceder espacios en calidad de cesión de uso.
- Solicitar a la Comisión Nacional de Bienes Incautados la cesión de uso de un predio para la atención a las víctimas.

Respecto al segundo ítem de la dimensión de elementos tangibles, “La Sección de Familia de la comisaría tiene a la vista folletos, afiches con información necesaria para atender los casos de violencia familiar” se tomará en cuenta las siguientes acciones a seguir.

Se propone la difusión de información detallada y correspondiente al proceso de la atención de las denuncias mediante la colocación de gigantografías, afiches grandes, periódico mural entrega de folletos o trípticos impresos o digitales para ser distribuidos al momento de que las denunciantes visiten la comisaría, asimismo se encuentren visibles y accesibles. Los folletos y afiches deben contener información detallada, de las diligencias, los plazos de atención y trámites a seguir de acuerdo con el tipo de violencia, instancias en dónde puede acudir en busca de ayuda, teléfonos de la comisaría y otras líneas de ayuda. La implementación de esta actividad incrementará la confianza de los denunciantes en el proceso de la atención puesto que según manifiestan les permitirá conocer los procedimientos, pasos a seguir y sus derechos como denunciantes.

El plan de propuesta tiene como objetivo incrementar el número de denunciantes informados en un porcentaje mayor o igual al 70%. El logro de este objetivo tendrá un impacto en la mejora de la percepción del denunciante con respecto a la accesibilidad de la información que necesitan en los ambientes de la comisaría.

Por otra parte, en caso de no alcanzarse el objetivo meta esperado, se propone realizar el siguiente plan de acción:

- Instruir al personal de la Guardia de Prevención (Oficial de Guardia, Cmte. de Guardia, Vigilante de Puerta y Atención al Público) para informar al denunciante hacia donde están ubicados los folletos informativos, como parte del Protocolo de atención en la comisaría
- Verificar que la información sea colocada en espacios visibles. -Colocar un estante, en la sala de espera, que contenga los folletos con información de temas de violencia familiar y el proceso de la denuncia
- Colocar un lenguaje sencillo, accesible y didáctico entregar los folletos en la puerta

Finalmente, en el tercer ítem de la dimensión elementos tangibles con menor valoración “la comisaría contó con los recursos necesarios para atender el servicio policial (patrulleros disponibles, equipo de cómputo, mobiliario y útiles de escritorio)” se especificaron las siguientes acciones a seguir dentro del plan de mejora:

- a) Renovación (ejecución de garantía) y mantenimiento de equipos de cómputo. necesarios para prestar el servicio de atención, para ello se debe formular el informe de requerimiento ante la Unidad de Administración de la Región Policial Lima

b) Mantener actualizado el inventario de activos (equipos vigentes y equipos por renovar) así como útiles de oficina (tinta de impresión, hojas de papel, cuadernos, entre otros)

c) Presupuestar la inversión de muebles y/o sillas para la organización de ambientes diferenciados en la sala de espera

d) Ampliar las conexiones de punto de red para el acceso a internet, así como la red inalámbrica para el fácil traslado de los equipos de cómputo y el acceso a internet desde cualquier ambiente de la comisaría. Esta acción agilizará la atención a los denunciantes puesto que según mencionaron se requiere tener la conectividad y los recursos necesarios para registrar en el sistema a tiempo las denuncias, acceder a la información en línea y utilizar los medios digitales para una atención más simplificada y rápida y eficiente a las denunciantes

Este plan tiene como objetivo incrementar la disponibilidad de equipos operativos y recursos físicos para la prestación del servicio a los denunciantes en un porcentaje mayor al 60%. Con el logro de este objetivo se conseguirá impactar en la mejora de la percepción del denunciante respecto de la prestación de un servicio de calidad, ágil y eficiente.

En caso de no alcanzarse el objetivo meta esperado, se propone realizar el siguiente plan de acción:

- Formular el informe de requerimiento para la renovación de equipos, mobiliario y mantenimiento ante la Unidad Administración de la Región Policial Lima
- Coordinar con la Oficina de Telemática de la Región Policial Lima para realizar el mantenimiento, soporte y reparación técnica de los sistemas de la PNP
- Coordinar con ONG y Comités Cívicos de Cooperación conformados por civiles, y pequeños y medianos empresarios para la donación o colaboración a la dependencia policial, de equipos mobiliario, de cómputo, e impresoras, tintas, útiles de escritorio

## **2. Matriz de propuesta en la Dimensión Capacidad de Respuesta**

La matriz de propuesta para la dimensión Capacidad de Respuesta, se encuentra conformada por tres objetivos en base a los ítems de menor valoración, los cuales se propone cumplir mediante las siguientes iniciativas de gestión y se encuentra detallado en la Tabla N° 21.

**Figura 22: Matriz de Propuestas de Mejora de la Dimensión Capacidad de Respuesta**

DIMENSION	PLAN DE MEJORA	INDICADOR	OBJETIVO	FORMA DE CALCULO	PERIODICIDAD	RANGO META	IMPACTO	PLAN DE ACCIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitar al personal de policia en protocolos de atención de calidad a los denunciantes.</li> <li>-Incluir dentro del protocolo de atención, la formulación de un acta de entrega de información de los plazos de atención establecidos por ley,</li> </ul>	% de cumplimiento de brindar información del tiempo por diligencia de acuerdo a la ley	Incrementar el cumplimiento de entrega de información de plazos de las diligencias al denunciante, respecto una denuncia por violencia familiar.	Número de denunciantes informados de los plazos de las diligencias / Total de denuncias recepcionadas.	Mensual	100%	Mejora de la percepción de los denunciantes respecto de que los policias le brindan el servicio prometido dentro de los plazos legales.	-Supervisar el cumplimiento de la entrega de la información, y ante el incumplimiento aplicar acciones correctivas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar el requerimiento de una plataforma AD HOC ante la División de Telemática de la PNP, que contenga nuevos formatos standar de control y seguimiento de medidas de proteccion y plantillas standarizadas en excel de los principales documentos e impreso el formato de ficha de valoración de riesgo para ser registrada directamente por la denunciante.</li> <li>- Establecer pautas de trabajo articulado entre los patrulleros y los responsables de comunicar las emergencias a traves de la central radial de la comisaria.</li> <li>- Asignar una línea celular exclusiva para la sección familia para la atención de llamadas de las víctimas .</li> <li>- Incrementar el número de capacitaciones mensuales en conocimientos técnicos al personal policial en temas de violencia familiar.</li> <li>- Sensibilizar al personal de Sección Familia para la atención a las víctimas de violencia familiar.</li> <li>- Sensibilizar al personal policial del área de patrullaje motorizado para acudir inmediatamente al auxilio de las víctimas de violencia familiar.</li> </ul>	Tiempo de respuesta en la atención de las diligencias básicas para los denunciantes	Reducir el tiempo de atención de las diligencias básicas policiales por violencia familiar, dentro de los plazos de ley.	Denuncias atendidas dentro de las 4 horas / Total de denuncias	Mensual	>60%	Mejora de la percepción de la rapidez del tiempo empleado en la atención de una denuncia por violencia familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisar el envío de notificaciones de medidas de protección.</li> <li>- Designar a un policia responsable de requerir los resultados de los exámenes periciales requeridos ante el Ministerio Publico.</li> <li>- Incrementar el personal de la sección Familia, capacitando a personal masculino en temas de violencia familiar para asistir al personal femenino que trabaja en la sección.</li> <li>- Asignar a un responsable encargado de supervisar el funcionamiento y la operatividad de las radios de comunicación.</li> <li>- Disminuir la rotación del personal capacitado en la sección familia.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar y sensibilizar todo el personal policial en tema de violencia familiar para que brinde información y absuelva las consultas generales a los denunciantes.</li> </ul>	Percepción de los denunciantes respecto la disponibilidad del policia para responder consultas.	Atender oportunamente las consultas de los denunciantes de violencia familiar.	Número de denunciantes que indican que sus consultas han sido atendidas / Total de denunciantes	Mensual	>60%	Mejora de la disposición del policia para resolver dudas o consultas de los denunciantes de violencia familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar y capacitar al personal de atención al público en cursos (180 horas lectivas) de violencia familiar para atender las consultas de las agraviadas de manera presencial.</li> <li>- Elaborar una lista de preguntas frecuentes accesibles al personal de Guardia de Prevención para que pueda asistir rápidamente las consultas de los denunciantes</li> <li>- Implementar la atención de consultas virtuales habilitando la Linea Whatsapp de la Sección Familia para recibir consultas.</li> <li>- Colocar un equipo de teléfono fijo accesible, visible, a los denunciantes para comunicarse gratis y directamente a la línea *100</li> <li>- Establecer alianzas de cooperación con otras instituciones como el CEM, MIMP y Fiscalía para reforzar las capacitaciones al personal en temas de violencia familiar.</li> </ul>

En el primer ítem menos valorado de la dimensión de Capacidad de Respuesta “respecto de si el policía le comunicó al denunciante cuánto tiempo le va a tomar realizar las diligencias” se propone implementar en el plan de mejora las siguientes acciones:

- a) Capacitar al personal de policía en protocolos de atención de calidad a los denunciantes
- b) Incluir dentro del protocolo de atención, la formulación de un acta de entrega de información de los plazos de atención establecidos por ley

Este plan de propuesta tiene como objetivo el incrementar el cumplimiento de entrega de información de los plazos de las diligencias al denunciante al 100% en función al cumplimiento de lo señalado por la Ley 30364 en el art.10° : “ es deber de la Policía Nacional del Perú, del Ministerio Público, del Poder Judicial y de todos los operadores de justicia informar, bajo responsabilidad, con profesionalismo, imparcialidad y en estricto respeto del derecho de privacidad y confidencialidad de la víctima, acerca de sus derechos y de los mecanismos de denuncia”.

En caso de no alcanzar el objetivo meta esperado se propone realizar el siguiente plan de acción:

- Supervisar el cumplimiento de la entrega de la información, y ante el incumplimiento aplicar acciones correctivas.

En relación con el segundo ítem de menor valoración de la dimensión Capacidad de Respuesta “el policía ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y en resolver el informe policial” se presentan las siguientes acciones de mejora:

- a) Gestionar el requerimiento de una plataforma AD HOC ante la División de Telemática de la PNP, que contenga nuevos formatos estándar para el control y seguimiento de medidas de protección, así como también plantillas estandarizadas en Excel de los principales documentos a utilizar por los operadores policiales. Por último, se sugiere tener impresos los formatos de Ficha de Valoración de Riesgo con anticipación para evitar demoras y pasar a ser llenados directamente por la denunciante.
- b) Establecer pautas de trabajo articulado entre los patrulleros y los responsables de comunicar las emergencias a través de la central radial de la comisaría
- c) Asignar al área responsable de contestar las llamadas y coordinar con la Central radial

- d) Incrementar el número de capacitaciones mensuales en conocimientos técnicos al personal policial en temas de violencia familiar
- e) Sensibilizar al personal de Sección Familia para la atención a las víctimas de violencia familiar
- f) Sensibilizar al personal policial del área de patrullaje motorizado para acudir inmediatamente al auxilio de las víctimas de violencia familiar

En tal sentido, se formulan las siguientes acciones a adoptar en caso de no alcanzar el objetivo esperado:

- Supervisar el envío de notificaciones de las medidas de protección; es decir, se sugiere llevar un control del desempeño de las notificaciones realizadas periódicamente, con el fin de adoptar medidas para profundizar su cumplimiento:
- Comprobar a través de una herramienta de control, que se haya cumplido las notificaciones por medidas de protección.
- Informar periódicamente al Oficial de control el cumplimiento de las notificaciones de las medidas de protección
- Establecer un operativo policial mensual con participación del personal administrativo para que apoyen en conjunto la realización de notificaciones de medidas de protección y seguimiento
- Designar a un policía responsable de requerir los resultados de los exámenes periciales requeridos ante el Ministerio Público.: Se sostiene designar la responsabilidad de recoger el resultado de las pericias legales solicitadas ante el Ministerio Público a fin de sostener objetivamente la imputación del proceso penal por violencia familiar en el agresor.
- Incrementar el personal de la sección Familia, capacitando a personal masculino en cursos completos de violencia familiar para complementar al personal femenino que trabaja en la sección.
- Asignar a un responsable encargado de supervisar el funcionamiento y la operatividad de las radios de comunicación.
- Disminuir la rotación de personal capacitado en la Sección de Familia
- Solicitar a la División de Protección contra la Violencia Familiar de la PNP, la participación de uno o dos policías de cada comisaría, participar en un curso de capacitación en Violencia Familiar para la formación de nuevos cuadros de operadores de Policía para la Sección de Familia de las comisarías PNP
- Incrementar el número de capacitaciones periódicas al personal policial en temas de violencia familiar, dirigido hacia los Operadores de la Sección de Familia, jefes de Familia y

personal de atención al público de las comisarías PNP, con la finalidad de sensibilizarlos en la atención de las víctimas de un hecho de violencia familiar que denotan una mayor sensibilidad emocional en el momento de su recurrencia de auxilio policial para poder atender las emergencias

En relación con el tercer ítem respecto de si “el policía estuvo demasiado ocupado para responder sus preguntas” de la dimensión de Capacidad de Respuesta, se propone adoptar las siguientes acciones dentro del plan de mejora:

- Capacitar a todo el personal policial en temas de violencia familiar para que brinden información y absuelvan las consultas generales a los denunciantes
- Sensibilizar a todo el personal policial en el trato hacia las víctimas

Estas acciones de mejora tienen como objetivo el atender oportunamente las consultas de los denunciantes de violencia familiar en un porcentaje superior o igual al 60% de las denunciantes atendidas. El logro de este objetivo contribuirá a mejorar la percepción de la capacidad de respuesta del policía para resolver las dudas o consultas de los denunciantes de violencia familiar, lo cual generará mayor confianza en acudir a la comisaría a buscar apoyo e información.

En consecuencia, se formula el plan de acción a adoptar en caso de no alcanzar el objetivo esperado:

- Asignar y capacitar al personal de atención al público en cursos completos de violencia familiar para atender las consultas de las agraviadas de manera presencial
- Elaborar una lista de preguntas frecuentes accesibles al personal de guardia de prevención para que pueda asistir rápidamente las consultas de los denunciantes
- Implementar la atención de consultas virtuales habilitando la Línea WhatsApp de la Sección Familia para recibir consultas
- Colocar un equipo de teléfono fijo accesible, visible, a los denunciantes para comunicarse gratis y directamente a la línea \*100
- Establecer estrategias de cooperación con otras instituciones con el Centro de Emergencia Mujer, Ministerio Público, Poder Judicial y Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, para la realización de las coordinaciones con los mismos fines de fortalecer las capacidades de los policías que atienden a este grupo de personas vulnerables, víctimas de hechos de violencia familiar.

Al respecto, se propone que debieran llevarse a cabo de manera periódica y en congruencia con la meta y objetivos que se busca alcanzar. De igual manera, estas capacitaciones

deben estar sostenidas en el grupo objetivo al cual se brinda el servicio, toda vez que, existe una serie de subculturas y características diferentes del grupo humano en el cual se investiga los hechos de violencia familiar.

### **3. Matriz de propuesta en la Dimensión Fiabilidad**

La matriz de propuesta de mejora para la dimensión Fiabilidad, se encuentra conformada por dos objetivos en base a los ítems obtenidos con menor valoración en la encuesta, los cuales se propone mejorar mediante las siguientes iniciativas de gestión, detalladas en la Tabla N° 22.

**Figura 23: Matriz de Propuestas de Mejora de la Dimensión Fiabilidad**

DIMENSION	PLAN DE MEJORA	INDICADOR	OBJETIVO	FORMA DE CALCULO	PERIODICIDAD	RANGO META	IMPACTO	PLAN DE ACCIÓN
FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar al personal PNP con sesiones cortas de interacción y testimonios de víctimas de hechos de violencia familiar.</li> <li>-Motivar al equipo de trabajo de la Sección Familia, con la difusión de frase motivacionales en material impreso relacionados a la importancia de brindar ayuda y protección a las víctimas de violencia familiar.</li> <li>- Brindar una atención especializada y profesional a los denunciante</li> <li>- Solicitar al denunciante la calificación del servicio recibido mediante la entrega de una pequeña encuesta</li> </ul>	Percepción del denunciante respecto del cumplimiento del servicio prometido	Elevar el número de denunciante que confían en que el policia cumple con el servicio prometido.	N° de denunciante que indican que se cumple con el servicio prometido / Total de denunciante	Mensual	> 50%	Mejora de la percepción de los denunciante de la efectividad de la atención lo que impacta en el incremento de la confianza en los operadores policiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear el avance diario del registro de denuncias pendientes en base al reporte del sistema de denuncias policiales - SIDPOL</li> <li>- Coordinar y solicitar a la sanidad de la PNP y a la División de Protección Familiar de la PNP habilitar talleres cortos capacitación a cargo de profesionales de la psicología en la atención de las víctimas de violencia familiar.</li> <li>- Cursos de capacitación (180 horas lectivas) asincrónicas y virtuales a cargo de la Escuela de Educación continua de la PNP.</li> <li>- Incentivar al personal policial capacitandolos en completar los cursos de violencia familiar para que se sientan mas preparados en su trabajo y obtengan puntajes para su ascenso por llevar estos cursos.</li> <li>- Promover el incentivo de los policia con Felicitaciones Ministeriales o Regionales o la entrega de equipos o accesorios de trabajo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruir al personal de equipo de trabajo de la Sección de Familia mediante una Guía de atención a la víctima de violencia familiar que sea gráfica y accesible para el operador de policia.</li> <li>- Disminuir la rotación de personal capacitado en violencia familiar.</li> <li>- Realizar capacitacion en atención a víctimas de violencia familiar.</li> <li>- Estandarizar la información a entregarse al denunciante.</li> </ul>	Porcentaje de denunciante que indican que la información recibida es fiable y detallada	Brindar información vigente y estandarizada en términos de fácil comprensión para el denunciante.	Número de denunciante satisfechos con la información / Total de denunciante atendidos	Mensual	>60%	Mejora de la percepción de los denunciante respecto de la entrega de información fiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estrategias de cooperación con otras instituciones como la Fiscalía, CEM, MIMP, PJ o instituciones sin fines de lucro afines para obtener apoyo y capacitación en la atención de las víctimas.</li> </ul>

En el primer ítem, respecto de si “el policía cumplió con brindar la atención en el plazo prometido”, se propone realizar las siguientes acciones de mejora:

- Sensibilizar al personal PNP con sesiones cortas de interacción y testimonios de víctimas de hechos de violencia familiar
- Motivar al equipo de trabajo de la Sección Familia, con la difusión de frase motivacionales en material impreso y/o stickers o pines relacionados a la importancia de brindar ayuda y protección a las víctimas de violencia familiar que los haga sentir identificados como miembros activos de lucha contra la violencia familiar. Por ejemplo: “Nada justifica un golpe”, “Contigo mujer”, “Cuando maltratas a una mujer, dejas de ser un hombre”, “Basta de violencia”, etc.
- Brindar una atención especializada y profesional a los denunciante
- Solicitar al denunciante la calificación del servicio recibido mediante la entrega de una pequeña encuesta

Las acciones por implementar tienen como objetivo elevar el número de denunciante que confían en que el policía cumple con el servicio prometido en un porcentaje mayor al 50% de los denunciante atendidos. El logro de este objetivo impactará en una mejora de la percepción de los denunciante respecto de la efectividad de la atención policial y el incremento de la confianza en los operadores policiales.

En caso de que no se logre alcanzar el objetivo esperado se determina el siguiente plan de acción a considerar:

- Monitorear el avance diario del registro de denuncias pendientes en base al reporte del sistema de denuncias policiales - SIDPOL
- Coordinar y solicitar a la sanidad de la PNP y a la División de Protección Familiar de la PNP habilitar talleres cortos capacitación a cargo de profesionales de la psicología en la atención de las víctimas de violencia familiar
- Cursos de capacitación (180 horas lectivas) asincrónicas y virtuales a cargo de la Escuela de Educación continua de la PNP
- Incentivar al personal policial capacitándolos en completar los cursos de violencia familiar para que se sientan más preparados en su trabajo y obtengan puntajes para su ascenso por llevar estos cursos
- Promover el incentivo de los policías con Felicitaciones Ministeriales o Regionales o la entrega de equipos o accesorios de trabajo

En relación con el segundo ítem de menor valoración, respecto de si “el policía le brindó la información precisa y detallada que el denunciante necesitaba acerca de los pasos y trámites a seguir para la atención de su denuncia” se propone el siguiente plan de mejora:

- Instruir al personal de equipo de trabajo de la Sección de Familia mediante una Guía de atención a la víctima de violencia familiar que sea gráfica y accesible para el operador de policía
- Disminuir la rotación de personal capacitado en violencia familiar
- Realizar capacitación en atención a víctimas de violencia familiar
- Estandarizar la información a entregarse al denunciante

Estas acciones tienen como objetivo brindar información vigente y estandarizada en términos de fácil comprensión para el denunciante en un porcentaje mayor al 60% de los denunciantes atendidos. El logro de este objetivo permitirá mejorar la percepción de los denunciantes respecto de la entrega de información fiable por parte del personal policial.

Como parte del plan de acción a adoptar en caso de no lograr el alcance esperado se determina lo siguiente:

- Establecer estrategias de cooperación con otras instituciones como la Fiscalía, CEM, MIMP, PJ o instituciones sin fines de lucro afines para obtener apoyo y capacitación en la atención de las víctimas.

Respecto a la viabilidad económica de las propuestas mencionadas, es importante señalar que, del presupuesto nacional no se ha venido ejecutando la totalidad de recursos asignados para la reducción de delitos y faltas que afectaron la seguridad ciudadana durante los años 2017, 2018 y 2019, incluyendo a todas las áreas de investigación policial, tales como las Secciones de Familia de las comisarías.

**Tabla 20: Ejecución de Gasto Presupuestal**

EJECUCIÓN DE GASTO PRESUPUESTAL						
NIVEL DE GOBIERNO:	GOBIERNO NACIONAL					
SECTOR/ PLIEGO 007	INTERIOR/ MINISTERIO DEL INTERIOR					
UNIDAD EJECUTORA 009-33:	VII DIRECCIÓN TERRITORIAL DE POLICÍA - LIMA					
CATEGORÍA PRESUPUESTAL:	0030: REDUCCIÓN DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	PIA	PIM	EJECUCIÓN	AVANCE	DINERO SIN EJECUTAR
AÑO:				GIRADO	%	
2017		\$/75,755,347.00	\$/79,925,445.00	\$/75,642,780.00	94.6	\$/4,282,665.00
CATEGORÍA PRESUPUESTAL:	0030: REDUCCIÓN DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	PIA	PIM	EJECUCIÓN	AVANCE	DINERO SIN EJECUTAR
AÑO:				GIRADO	%	
2018		\$/83,795,051.00	\$/80,546,564.00	\$/74,585,849.00	92.6	\$/5,960,715.00
CATEGORÍA PRESUPUESTAL:	0030: REDUCCIÓN DE DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA	PIA	PIM	EJECUCIÓN	AVANCE	DINERO SIN EJECUTAR
AÑO:				GIRADO	%	
2019		\$/73,920,381.00	\$/82,630,235.00	\$/74,390,263.00	90.0	\$/8,239,972.00
CATEGORÍA PRESUPUESTAL:	0080: LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR	PIA	PIM	EJECUCIÓN	AVANCE	DINERO SIN EJECUTAR
AÑO:				GIRADO	%	
2020		\$/10,000,000.00	\$/12,357,015.00	\$/9,193,028.00	74.4	\$/3,163,987.00
CATEGORÍA PRESUPUESTAL:	1002: PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA REDUCCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	PIA	PIM	EJECUCIÓN	AVANCE	DINERO SIN EJECUTAR
AÑO:				GIRADO	%	
2021		\$/2,805,353.00	\$/2,803,083.00	\$/2,693,964.00	96.1	\$/109,119.00
CATEGORÍA PRESUPUESTAL:	1002: PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA REDUCCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	PIA	PIM	EJECUCIÓN	AVANCE	DINERO SIN EJECUTAR
AÑO:				GIRADO	%	
Jun-22		\$/1,016,144.00	\$/1,016,144.00	\$/345,821.00	34.0	\$/670,323.00

Adaptado de Portal de Transparencia Económica, información Económica, seguimiento de ejecución presupuesta (2022).

Recién desde el 2020 a la actualidad, en congruencias con las políticas y lineamientos actuales establecidos por el estado, dentro de la pliego presupuestal 007, Ministerio del Interior y Unidad Ejecutora 009-33, VII Dirección Territorial de Policía - Lima, se creó una categoría presupuestal de empleo exclusivo para la Lucha contra la violencia familiar (0080) la cual fue modificada en el año siguiente por la categoría presupuestal: Productos específicos para reducción de la violencia contra la mujer (1002), vigente hasta la actualidad.

Sin embargo, como se puede apreciar en la Tabla 17 la ejecución presupuestal desde el 2018 al 2021 mantiene recursos económicos sin ser empleados en su totalidad, tal es así que en el año 2020 solo se utilizó el 74.4% y en el 2021 solo el 96.1%. Asimismo, hubo una reducción considerable del presupuesto institucional de apertura (PIA) y presupuesto institucional (PIM) a partir del 2020.

Por tanto, la factibilidad económica de las propuestas puede ser sostenida por la existencia de recursos económicos sin ejecutar del presupuesto establecido para la reducción de la violencia contra la mujer, el cual debería ser utilizado en su totalidad dentro del plan anual de contrataciones (PAC) que debe ser desarrollado por la Unidad Ejecutora N° 009-33, VII Dirección Territorial de Policía – Lima.

De esta manera, se lograría beneficiar a las áreas usuarias, representadas por las Secciones de Familia de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho para brindar un servicio de calidad a las víctimas que acuden en busca de ayuda para denunciar el delito de violencia.

Asimismo, las Secciones de Familia del distrito de San Juan de Lurigancho pueden sostener la necesidad de adquirir bienes y servicios, aducidas por la mayor dimensión poblacional dentro del distrito, el alto índice de registro de denuncias por violencia familiar, por ser el distrito con mayores víctimas de feminicidios (INEI) y el interés público que demanda la mejora de la calidad del servicio en las Secciones de Familia.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. Conclusiones**

En la presente investigación se ha establecido como objetivo general la elaboración de propuestas de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio que brindan las comisarías de la PNP a las víctimas de violencia familiar con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía para acudir a denunciar ante una situación de agresión o maltrato. Este objetivo se encuentra sostenido de tres objetivos específicos, siendo el primero de ellos, describir la situación actual de la calidad del servicio que brinda la Sección de Familia de las Comisarías de la PNP a las víctimas de violencia familiar basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF. El segundo objetivo específico busca identificar oportunidades de mejora en la calidad de servicio actual que brinda la PNP a las víctimas de violencia familiar dentro la Sección Familia de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho y el último objetivo busca diseñar propuestas de mejora de la calidad de servicio orientadas a los usuarios víctimas de violencia familiar y mecanismos de trazabilidad respecto del servicio que brinda la PNP dentro la Sección Familia de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

En torno al cumplimiento del primer objetivo específico, se realizó, en primer lugar, una revisión de la literatura del marco teórico de la investigación basada en una metodología del ámbito empresarial y de las ciencias de la gestión como es la Gestión de la Calidad de Servicio, aplicado en la disciplina del marketing para que sirva de contribución a una institución pública como la Policía Nacional del Perú, del cual se concluye, que el modelo más adecuado para la realización de un modelo que mide la gestión de la calidad, es el modelo SERVPERF de los autores Cronin y Taylor (1992) el cual sostiene la construcción de evidencia empírica medible en base a la percepción las víctimas de violencia familiar de las Secciones de Familia dentro de las dependencias policiales basado en las cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Empatía, Capacidad de respuesta y Seguridad.

En segundo lugar, para el cumplimiento del siguiente objetivo específico se procedió a conocer la situación actual de la calidad del servicio que brinda la Sección de Familia a las víctimas de violencia familiar, a través de la aplicación del cuestionario congruente al modelo SERVPERF en las personas denunciante de un hecho de violencia familiar, que incluye a hombres y mujeres entre 18 y 74 años y ciudadanos peruanos residentes en el distrito de San Juan de Lurigancho. Mediante la encuesta se pudo concluir que el servicio policial se torna dentro de la escala del cuestionario en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual indica que la mayoría de los denunciante tuvieron una percepción regular de la calidad del servicio y se evidencian

oportunidades de mejora. Asimismo, podemos concluir que el tipo de violencia familiar más frecuente es el de Violencia psicológica, seguido de violencia física, violencia sexual y violencia económica o patrimonial.

Adicionalmente para el cumplimiento de este objetivo específico, se ha buscado obtener información a través de diversas entrevistas realizadas a expertos, víctimas de violencia familiar denunciadas y no denunciadas, jefes de la sección familia y policías de otras secciones, inclusive a un representante de una ONG, con lo cual se concluye que nuestro público objetivo es un grupo de personas de mayor sensibilidad emocional y que por lo tanto debería existir un trato diferenciado acorde a su condición vulnerable. Asimismo, se evidencia que no se remiten oportunamente los informes policiales ante la entidad jurisdiccional competente, quien a su vez en muchos casos no emite la resolución dentro de los plazos establecidos por Ley N°30364. Además, se concluyó que al personal policial les falta empatizar con las denunciadas y que requieren capacitaciones en habilidades blandas, también en el ámbito psicosocial para comprender y atender a este grupo de personas que denotan un mayor nivel de sensibilidad por los hechos de violencia que han sufrido como víctimas.

Asimismo, se concluye que las comisarías donde han sido atendidas requieren de un espacio adecuado y reservado; es decir, no existe la privacidad necesaria para fomentar que las víctimas puedan contar todo su problema, debido a que hay terceras personas denunciando a la vez o esperando ser atendidas e inclusive en algunas ocasiones hasta el agresor está cerca de ellas dando su declaración. Además, refieren que hay más policías escuchando, sin embargo, no participan en ninguna diligencia, porque al final solo un policía lleva el caso. Así también, se denota que la atención que realiza la policía tiene que darse con mayor celeridad para evitar que puedan seguir siendo vulnerables a situaciones similares o mayores de riesgo por parte de sus agresores.

En cuanto al último objetivo específico, respecto las propuestas de mejora orientadas a las usuarias víctimas de violencia familiar, se ha establecido analizar a las dimensiones que han obtenido menor puntuación, según la encuesta del modelo SERVPERF, siendo las dimensiones menos valoradas: Capacidad de Respuesta (2.69), Fiabilidad (2.90) y Elementos Tangibles (2.91), para lo cual se ha apoyado de una matriz donde se ha sostenido las propuestas de mejora que pueden sostenerse con metas, indicadores y acciones de contingencia.

En torno a ella, para la dimensión de capacidad de respuesta se ha valorado la capacidad de reducir el tiempo de atención de las diligencias básicas policiales por violencia familiar, dentro de los plazos de ley, esto sostiene el cumplimiento de las diligencias básicas hasta la

determinación de la situación jurídica de la persona intervenido de ser el caso. Asimismo, la adopción de mecanismos de control para sostener la entrega de plazos de las diligencias policiales y la atención oportuna de las consultas de los denunciantes de violencia familiar. Además de la necesidad de capacitar al personal policial con el fin de sensibilizarlos en la atención en este grupo de personas que denotan una mayor sensibilidad emocional en el momento de su recurrencia de auxilio policial para poder atender las emergencias, toda vez que el mejorar estos ítems, impactará en el incremento de la dimensión en mención.

En esa misma línea, para la dimensión de fiabilidad se debe considerar dentro de los mecanismos de control el reporte de las denuncias registradas en el Sistema de Denuncias Policiales que se encuentren en estado pendiente para gestionar el cumplimiento de la elaboración y evacuación de los informes policiales que derivan de las denuncias presentadas por las víctimas de violencia familiar. Asimismo, conocer la percepción de los usuarios respecto el servicio policial en torno la aplicación de una encuesta que mida la calidad del servicio que se brinda en la sección de Familia, para sostener insumos estadísticos a los tomadores de decisión, que le permitan conocer la percepción del servicio en cuanto al cumplimiento del servicio y la recepción de información veraz y fiable, toda vez que el mejorar estos ítems, impactará en el incremento de la confianza de las denunciantes de violencia familiar en los operadores policiales.

Por último, para la dimensión de Elementos Tangibles se ha denotado la necesidad por parte de las víctimas de violencia familiar de tener mayor privacidad al momento de realizar una denuncia y dar su declaración; por lo tanto, la propuesta de mejora guarda relación con la implementación de espacios privados para la atención de las víctimas. Por otra parte, se ha evidenciado la necesidad de las denunciantes de acceder a información visible respecto del proceso de la denuncia; por ello, el plan de mejora incorpora como acción la colocación de gigantografías, folletos con información actualizada accesible para las víctimas. Finalmente, en respuesta a la percepción de los denunciantes de la falta de recursos físicos apropiados para cumplir con el servicio, se propuso la adquisición o renovación de mobiliario, equipo de cómputo y útiles de escritorio, realizando los requerimientos para ser tomados en cuenta por la Unidad de Administración de la Regpol Lima o mediante la cooperación voluntaria de ONG o Cooperativas Cívicas de cada comisaría.

## **2. Recomendaciones**

De acuerdo con los hallazgos y el análisis de los resultados de la encuesta para conocer la percepción de los denunciantes de violencia familiar, respecto de la calidad de servicio en las dependencias policiales, se recomienda a las Secciones de Familia de la PNP, fortalecer sus

acciones en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles. A continuación, se detallan las recomendaciones planteadas por cada dimensión conforme al modelo aplicado SERVPERF.

En primer lugar, respecto a la dimensión de Elementos Tangibles, de acuerdo con las conclusiones, se requiere una mejora en la infraestructura de las Secciones de Familia acorde a las necesidades del público que atiende, que dada su condición de agraviadas son más sensibles y vulnerables. En ese sentido, se recomienda tener una mayor sensibilización para implementar un ambiente apropiado que respete su intimidad, y salvaguarde su integridad. Para ello, se recomienda reuniones activas con las ONG o Comités cívicos para que puedan brindar el apoyo que necesitan en la logística.

En segundo lugar, en torno a la dimensión de Fiabilidad, respecto a la propuesta de mejora de la calidad de servicio, se ha identificado la falta de preparación y sensibilización en el personal policial para brindar una atención de calidad que incremente la confianza del denunciante en el servicio que le brinda el operador policial. En ese sentido, se recomienda crear alianzas con instituciones educativas o profesionales en temas de violencia familiar, tales como la Escuela de Educación Continua de la PNP, los psicólogos profesionales de la salud del hospital de la PNP, y personal del CEM para brindar talleres de habilidades blandas y cursos de violencia familiar de 180 horas lectivas, las cuales se recomiendan también sean virtuales asincrónicas para que el personal policial pueda capacitarse sin tener que ausentarse de la oficina.

En tercer lugar, en relación con la dimensión de Capacidad de Respuesta, se ha evidenciado la alta rotación de personal, lo que implica que personal capacitado en temas de violencia familiar tenga que rotar a otras áreas e ingresar personal nuevo, quienes no están bien capacitados. Por tanto, se recomienda retener al personal capacitado pero dado el agotamiento emocional que pueden sufrir es recomendable que se les facilite asesoría psicológica y la presencia de un profesional de psicología en la comisaria que pueda apoyarles en la atención y la contención de las víctimas. Asimismo, se sugiere sistematizar los datos de las víctimas que tienen medidas de protección y colocar personal a cargo para el seguimiento respectivo para todos los niveles de riesgo, así como la actualización periódica de los teléfonos de las agraviadas.

Asimismo, se recomienda elaborar un perfil de puestos especialmente para el cargo de atención a las víctimas de violencia familiar que contenga las habilidades y competencias necesarias.

Finalmente, se recomienda la elaboración de una Guía de Encuesta que permita a las comisarías conocer periódicamente la percepción de los denunciantes de violencia familiar

atendidos. Asimismo, la formulación de indicadores de desempeño en la gestión de las comisarías. Esta medición de la calidad de servicio servirá como retroalimentación para la toma de decisiones de los comisarios o jefes de la Sección Familia.

### **3. Limitaciones de la aplicación metodológica**

En la presente investigación han surgido ciertas limitaciones especialmente durante el recojo de la información en el trabajo de campo debido, en primer lugar, a las normas de distanciamiento social a raíz de la pandemia del COVID 19 lo cual nos impide realizar encuestas de manera presencial a los denunciantes en las comisarías. En segundo lugar, dado que la encuesta tuvo que elaborarse en un formato virtual a través del formulario de Google Forms, este fue enviado a los teléfonos móviles de las denunciadas víctimas de violencia familiar mediante un enlace al WhatsApp, ocasionando que diversos usuarios tuviesen dificultades para ingresar al enlace y acceder al cuestionario de preguntas por diversos motivos como la falta de internet, equipos móviles básicos, falta de datos móviles o desconocimiento del uso del mismo formulario. En tercer lugar, se encontró que los encuestados tendían a rechazar el ingreso al formulario por desconfianza del origen de este y por suponer que los vínculos podrían constituir un fraude electrónico a través de la captura de sus datos personales. Por último, se tuvo que considerar además que el público objetivo representa una población muy sensible, ya que al contactarlos en muchos casos preferían no participar de la encuesta por temor y desconfianza.

En vista de ello, se optó por contactarnos mediante llamadas telefónicas para explicarles la finalidad del estudio y las características de la encuesta con el objetivo de que puedan confiar, y tener una mayor participación; asimismo, se les explicaba como podían acceder mediante mensajes de WhatsApp al formulario y en otros casos se realizó la encuesta telefónicamente. Por otro lado, algunos días también se acudió a las comisarías para encuestar a las denunciadas y llegar a la cantidad meta planteada inicialmente. En torno a ello, podemos concluir que dadas estas limitaciones se ha obtenido una baja respuesta por parte de las víctimas denunciadas para alcanzar el objetivo inicial de la muestra y ha sido necesario extender el tiempo del trabajo de campo para obtener la mayor cantidad posible de encuestados.

Cabe mencionar que también se presentó complicaciones en torno a la recolección de información de la base de denunciadas en algunas de las diversas comisarías; no obstante, se presentó el documento de consentimiento y/o autorización, emitido por la Región Policial Lima, dirigido a los Jefes de Unidad de todas las comisarías del distrito de SJL, donde sostiene proporcionar las facilidades a los estudiantes de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la PUCP, para realizar el presente estudio de la calidad de servicio

## REFERENCIAS

- Alonso J. (2006) Por un enfoque integral de la violencia familiar. *Psychosocial Intervention*, 15(3), 253-274. Recuperado de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592006000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592006000300002)
- Bernal M. (2019) La función policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. IUS. Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México, Nueva época, 13(44), 251-279. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293261227011>.
- Bourgon J. (2007) Responsive, responsible, and respected government: towards a New Public Administration theory. *International Review of administrative sciences*, 73(1), 7-26. DOI:10.1177/0020852307075686
- Brady, M. & Cronin, J. (2001) Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. 26 y 27 de junio, 2008 Recuperado de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Castillo, E. (2005) Escala multidimensional Servqual. Recopilación de la Facultad de ciencias empresariales.1-12. Universidad del Bío-Bío, Chile. Recuperado de <https://docplayer.es/148644517-Escala-multidimensional-servqual.html>
- Cedano, M. (2008) De la Ley de protección frente a la violencia intrafamiliar a la ley contra la violencia de género: el caso peruano. Libres de Violencia. Separata N° 1.©DEMUS - Estudio para la Defensa de los Derechos de la Mujer. Recuperado de [https://www.demus.org.pe/wpcontent/uploads/2015/05/separata\\_libres\\_de\\_violencia\\_vc\\_m.pdf](https://www.demus.org.pe/wpcontent/uploads/2015/05/separata_libres_de_violencia_vc_m.pdf)
- Celina, H. (2005) Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580 Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
- Centro de Ginebra para la Gobernanza del Sector de Seguridad - DCAF (2015) La Policía: Funciones y responsabilidades en la buena gobernanza del sector seguridad.[Documento Informativo] Recuperado de [https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/DCAF\\_BG\\_7\\_La%20Policia.pdf](https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/DCAF_BG_7_La%20Policia.pdf).
- Chión, S., & Charles, V. (2016). *Analítica de datos para la modelación estructural*. Lima: Pearson Education.
- Código Penal Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0034/codigo-penal-29.07.2020.pdf>
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4).138-175 Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009). Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos. Recuperado de <https://www.cidh.oas.org/pdf%20files/SEGURIDAD%20CIUDADANA%202009%20ESP.pdf>
- Congreso de la República de Perú. (1993, diciembre 22) Ley N° 20260. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios\\_web/conectamef\\_quechua/pdf/normas legales\\_2012/NL20141130.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef_quechua/pdf/normas legales_2012/NL20141130.pdf)
- Congreso de la República de Perú. (2015, noviembre 6) Ley N° 30364. Ley de prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>
- Consejo de Europa (2011) Convenio del consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y contra la violencia doméstica. Recuperado en <https://rm.coe.int/1680462543>
- Consortio de investigación económica y social - CIES (2016) Seguridad Ciudadana. [Recuperado de https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridad-ciudadana\\_.pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridad-ciudadana_.pdf)
- Corporación Latino barómetro (2021) Informe Latino barómetro 2021. Recuperado de <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992) Measuring Service Quality: A Reexaminación and Extension. The Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
- Defensoría del Pueblo (2018). Por una atención policial de calidad con respeto a los derechos fundamentales. Informe de Adjuntía N°004-2018-DP/ADM Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/Informe-de-Adjuntia-No-004-2018-DP-ADHPD-PPPDDP.pdf>
- Defensoría del Pueblo 2020. Informe de Supervisión sobre el funcionamiento del Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar. Informe de Adjuntía N°027-2020- DP/ADM Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/informes/informe-de-adjuntia- n027-2020-dp-adm/>
- Del Solar, F. (1991) Orden público y orden interno. Lus Et Praxis, (017), 279-282. Recuperado de [https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus\\_et\\_Praxis/article/view/3473](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/3473).
- Duguit, L., Manual de Derecho Constitucional: Teoría General del Estado, el Derecho y el Estado, las libertades públicas, organización política/León Duguit traducción de J. G. acuña, segunda edición española, Madrid, 1926
- Esteban, C., & Rubio, L. (2006). Empresa de Intermediación Turística y Nuevas Tecnologías.
- Estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=Z1Y799QwmIkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Z1Y799QwmIkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Fiscalía Chile (s.f). Violencia intrafamiliar. Recuperado de <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/itemvif.jsp>
- Gelles, R. J. (1980). Violence in the family: A review of research in the seventies. *Journal of Marriage and the Family*, 42(4), 873–885. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.474.9431&rep=rep1&type=pdf>
- Goode, W. J (1971) "Force and violence in the family." *Journal of Marriage and the Family*, 33(4), 624-636.
- Grönroos C. (1984) A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2008) Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, W. (2019) Violencia contra las mujeres: La necesidad de un doble plural. Lima: Grade; Consorcio de Investigación Económica y Social. Recuperado de <https://www.grade.org.pe/wpcontent/uploads/LibroGRADEViolenciaSMujereS.pdf>
- Horovitz, J. (1991) La calidad del servicio: la conquista del cliente. Editorial McGraw Hill.
- Ibarra, L., Casas, E. (2014) Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1) 229-260. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/273479008\\_Aplicacion\\_del\\_modelo\\_Servperf\\_en\\_los\\_centros\\_de\\_atencion\\_Telcel\\_Hermosillo\\_una\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el\\_servicio](https://www.researchgate.net/publication/273479008_Aplicacion_del_modelo_Servperf_en_los_centros_de_atencion_Telcel_Hermosillo_una_medicion_de_la_calidad_en_el_servicio)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2014) Crecimiento económico, Población, Características sociales y seguridad ciudadana en la provincia constitucional del Callao. Violencia familiar. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1339/ca\\_p05.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1339/ca_p05.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2019) Perú: Femicidio y violencia contra la mujer 2015-2019. Comité estadístico Interinstitucional de la criminalidad. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1793/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1793/libro.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2019) Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual 2012-2019. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1686/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2020) Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES. Violencia contra las mujeres, niños. Violencia contra las mujeres y niños. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1795/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1795/)

- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2020) La población supera los nueve millones y medio de habitantes. Recuperado de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-poblacion-de-lima-supera-los-nueve-millones-y-medio-de-habitantes-12031/>
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice-Hall
- Kotler, P., Keller, K. (2016). Dirección de Marketing. Recuperado de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- López A. (2002) La Nueva Gestión Pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual. Instituto de Administración Pública Serie I, Desarrollo Institucional y Reforma del Estado Recuperado de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdfhttp://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>
- Losada, M. & Augusto R. (2007) Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuadernos de Administración, 20(34), 237-258. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Loubet Jean (1994) Policía, sociedad y los nuevos problemas de relación. Cuadernos de trabajo social, (7), 299-305. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9494110299A>
- Mayor, S. & Salazar, C. (2019) La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. Gaceta Médica Espirituana, 21(1), 96-105. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1608-89212019000100096](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1608-89212019000100096)
- Mejía, L. (2012). La Comisión Interamericana de Mujeres y la Convención de Belém do Pará. Impacto en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos. IIDH 213-290. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r30352.pdf>
- Mesa de Concertación para la lucha contra la pobreza Lima Metropolitana, (2020). Balance de las acciones desarrolladas por el grupo de seguimiento concertado para la prevención y atención de la violencia hacia las mujeres y el grupo familiar en Lima Metropolitana <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-08-28/balance-violencia-mujeres-lima-metropolitana.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) Derechos de las víctimas. Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/ley30364/pdf/Derechos-de-las-victimas.pdf>
- Ministerio del Interior (2011) Guía de procedimiento policial. Actuación en Violencia Doméstica y de Género. Recuperado de [https://www.minterior.gub.uy/genero/images/stories/guia\\_de\\_procedimiento\\_policial.pdf](https://www.minterior.gub.uy/genero/images/stories/guia_de_procedimiento_policial.pdf)
- Ministerio de Salud (2021). Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Violencia Familiar. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades Unidad Técnica de Enfermedades No transmisibles. Recuperado de <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2021/SE33/violencia.pdf>

- Ministerio de Seguridad (2014) Buenas prácticas para la intervención policial en casos de violencia intrafamiliar. Una guía federal. Recuperado de [https://issuu.com/minseg/docs/libro\\_policial](https://issuu.com/minseg/docs/libro_policial)
- Ministerio Público (2019) Femicidio en Lima Metropolitana y Callao 2009-2019. Recuperado de [https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/01\\_femicidio\\_en\\_lima\\_y\\_callao\\_\(2009\\_2019\)\\_vf.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/01_femicidio_en_lima_y_callao_(2009_2019)_vf.pdf)[https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/01\\_femicidio\\_en\\_lima\\_y\\_callao\\_\(2009\\_2019\)\\_vf.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/01_femicidio_en_lima_y_callao_(2009_2019)_vf.pdf)
- Moreira, M. (2007) Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. Ciencias de la Información, 38(3) 13-24. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181414861002.pdf><https://www.redalyc.org/pdf/1814/181414861002.pdf>
- Nicolás, J. (2017) La capacidad estatal de la dirección de lucha contra la violencia familiar de la Policía Nacional del Perú en el año 2015 [Tesis de Maestría, PUCP] Recuperado de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10157/NICOLAS\\_HOYOS\\_JOHN\\_CAPACIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10157/NICOLAS_HOYOS_JOHN_CAPACIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Novoa, L (s.f) Educación Policial en Derechos Humanos. Recuperado de [https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/2\\_2010/XXI-2003-Justicia\\_y\\_seguridad/novoa.pdf](https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDH/2_2010/XXI-2003-Justicia_y_seguridad/novoa.pdf).
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2022) Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar (SNEJ) Recuperado de <https://observatoriovioencia.pe/sistema-nacional/snej/#homesnej>
- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021) Policía Nacional del Perú. Magnitud de las denuncias por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Denuncias por violencia, según año de ocurrencia. ES PO Recuperado de [https://observatoriovioencia.pe/datos-pnp\\_01-2/](https://observatoriovioencia.pe/datos-pnp_01-2/)
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito UNODC (2010). Seguridad Pública y Prestación de Servicios Policiales Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public\\_Safety\\_and\\_Police\\_Service\\_Delivery\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public_Safety_and_Police_Service_Delivery_Spanish.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas (1992) Recomendación General N.º 19 de la CEDAW: La violencia contra la mujer (11º período de sesiones, 1992) Recuperado de <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm-sp.htm>
- Organización de las Naciones Unidas (2010) Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer.
- Organización de las Naciones Unidas. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993, diciembre 20) Recuperado de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/violenceagainstwomen.aspx>

- Organización de las Naciones Unidas. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (1993, diciembre 20)
- Organización de los Estados Americanos (1994) Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem do Pará”. Recuperado de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>
- Organización Mundial de la Salud (2002) Informe mundial sobre la violencia y la salud. Recuperado de [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/es/summary\\_es.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf)
- Organización Panamericana de la Salud (2009) Violencia Contra las Mujeres. Recuperado de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/GDR-VAW-advocacy-package-ES.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (1987) Administration as service, the public as client. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/1910557.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2020) Panorama de las administraciones públicas América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12–40. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/228609374/abstract/7C1B8F0B98C44EF5PQ/10?accountid=28391>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/228612728/9DC6B147A51542A1PQ/1?accountid=28391>
- Pérez Duarte, A. (2001) La violencia familiar, un concepto difuso en el derecho internacional y en el derecho nacional. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*,34(101), 537-536. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/427/42710105.pdf>
- Poder Ejecutivo del Perú. (2016, diciembre 16) Decreto Legislativo N°1267.Ley de la Policía Nacional del Perú. Diario Oficial El Peruano Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2/>
- Poder Ejecutivo del Perú. (2016, julio 27) Decreto Legislativo N°009-2016-MIMP. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Diario Oficial El Peruano Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30364-decreto-supremo-n-009-2016-mimp-1409577-10/>
- Poder Ejecutivo del Perú. (2018, julio 26) Decreto Legislativo N°1368. Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres

- e integrantes del grupo familiar. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-crea-el-sistema-nacional-especializa-decreto-legislativo-n-1368-1674963-2/>
- Poder Ejecutivo del Perú. (2018, septiembre 3) Decreto Legislativo N°1368. Decreto Ley que modifica la Ley N° 30364. Diario Oficial el peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30364-ley-para-p-decreto-legislativo-n-1386-1687393-4/>
- Porter, M. (1991) Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Argentina, Editorial Rei Argentina, Recuperado de [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para\\_descarga/1.%20Porter.%20M.%20\(1991\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para_descarga/1.%20Porter.%20M.%20(1991).pdf)
- Policía Nacional del Perú (2018). Manual de Doctrina Policial. Recuperado de [https://www.policia.gob.pe/pnp/archivos/portal/doc/13254doc\\_MANUAL%20DOCTRINA%20PNP%20ZIP.pdf](https://www.policia.gob.pe/pnp/archivos/portal/doc/13254doc_MANUAL%20DOCTRINA%20PNP%20ZIP.pdf)
- Policía Nacional del Perú (2021). Página institucional. Recuperado de <https://www.policia.gob.pe/home/Nosotros>.
- Presidencia del Consejo de ministros (2019). Secretaría de Gestión Pública. “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/NTCalidad-y-anexos.pdf>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Ríos, J. & Santomá R. (2009) Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. Recuperado de [https://recercat.cat/bitstream/handle/2072/378154/Santoma\\_EE\\_Cali.pdf?sequence=1](https://recercat.cat/bitstream/handle/2072/378154/Santoma_EE_Cali.pdf?sequence=1)
- Ruíz, (2012) Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. *Reforma y Democracia*, (54), 63-94. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>
- Santana-Rodríguez, L., Pérez-Lorences, P., & Abreu-Ledó, R. (2019) La gestión de tecnologías de la información: análisis factorial confirmatorio. *Ingeniería Industrial*, 40(3), 272-284. Recuperado en <https://www.redalyc.org/journal/3604/360461152006/movil/>
- Secretaria de Gestión Pública (2019) Gestión de la Calidad de Servicios Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>
- Secretaria de Gestión Pública (2019) Norma técnica de calidad de servicio Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/07/Norma-t%c3%a9cnica-de-calidad-de-servicio.pdf>
- Sistema de Denuncias Policiales SIDPOL PNP (2021).
- Torres M. & Vasquez C. (2015), Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>.

Zegarra, D. (2012) Del Servicio público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema jurídico. *Revista de Derecho Administrativo*, 1(12), 13-43. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13487/14114>

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

## ANEXOS

### ANEXO A: Formato de Validación de formulación de preguntas de encuesta

**Figura A1: Formato de validación de formulación de preguntas de encuesta**

Cuestionario de Percepciones						P R E G U N T O R A S A R P O R	Considera que las características de servicio descrito en este cuestionario, están alineadas al servicio que busca ofrecer las Comisarias PNP, de acuerdo a los objetivos de la institución policial.		
En esta encuesta se busca conocer su percepción sobre el proceso de atención dentro de las Secciones de Familia de las comisarias del distrito de San Juan de Lurigancho, por favor CALIFIQUE en que medida la atención recibida cumplió con la frase señalada. Califique del 1 al 5, considere 1 como el menor puntaje y 5 como el máximo puntaje. Puntajes: 5= Totalmente de Acuerdo; 4=De acuerdo; 3= Indiferente ; 2= En desacuerdo; 1= Totalmente en desacuerdo									
Sexo:		Edad							
CIA. PNP		Tipo de violencia:							
Brinda su consentimiento, de emplear la información exclusivamente con fines académicos			SI	NO					
FIABILIDAD									
			1	2	3			4	5
1	El (la) policía de la Sección Familia cumplió con todas las diligencias del caso: Registro de denuncias, ficha de valoración, entrega de oficios, ejecución de medidas de protección, dentro de los plazos establecidos								
2	Cuando Ud. tuvo un problema, el (la) policía demostró interés en ayudarlo y darle una solución oportuna								
3	Considera Ud. que el tiempo de atención que le brindó el (la) policía, fue el adecuado?								
4	El (la) policía le hizo sentir en confianza cuando fue atendida(o)?								
5	El (la) policía le brindó la información precisa y detallada que Ud. necesitaba acerca de los pasos y trámites a seguir para la atención de su denuncia								
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
			1	2	3	4	5		
6	El (la) policía le comunicó a Ud. cuánto tiempo le va a tomar realizar las diligencias por su denuncia?								
7	El (la) policía estuvo demasiado ocupado para responder sus preguntas								
8	El (la) policía le ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y en resolver el informe policial								
9	El (la) policía siempre estuvo disponible para ayudarlo								

## ANEXO A: Formato de Validación de formulación de preguntas de encuesta

Figura A1: Formato de validación de formulación de preguntas de encuesta (continuación)

<b>SEGURIDAD</b>		1	2	3	4	5		
10	Ud se sintió segura al relatar su problema al policía cuando acudó a la comisaría a presentar sus denuncia						SI	NO
11	Considera Ud. que el (la) policía se encuentra bien capacitado(a) y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente?						SI	NO
12	Considera Ud. que el personal de policía que le atendió es confiable?						SI	NO
13	El (la) policía fue siempre amable, respetuoso y delicado en el trato						SI	NO
<b>EMPATIA</b>		1	2	3	4	5		
14	El (la) oficial de policía le ofreció una atención exclusivamente a su persona						SI	NO
15	La Sección de Familia de la comisaría tiene horarios adecuados para las diversas diligencias de los denunciantes						SI	NO
16	El (la) policía, la escuchó y mostró preocupación por su problema						SI	NO
17	Considera que el (la) policía conoce y entiende sus necesidades específicas?						SI	NO
18	El (la) policía le mostró tener sensibilidad y comprensión al estado emocional en que Ud. se encontraba						SI	NO
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		1	2	3	4	5		
19	En la Sección de Familia existe un ambiente reservado y privado para dar la declaración de su denuncia						SI	NO
20	Las instalaciones físicas de las comisarías son visualmente cómodas, limpias y ordenadas						SI	NO
21	La comisaría contó con los recursos necesarios para atender el servicio policial (patrulleros disponibles, equipo de cómputo, mobiliario y útiles de escritorio)						SI	NO
22	La Sección de Familia de la comisaría tiene a la vista folletos, afiches con información necesaria para atender los casos de violencia familiar						SI	NO

## ANEXO B: Guía de encuesta del Modelo Servperf

Figura B1: Guía de encuesta del modelo Servperf

### Estudio de la Calidad de Servicio de la Sección de Familia de las comisarías PNP

Ayúdanos a mejorar.

Por favor, dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

Le pedimos su participación en la realización del presente estudio que busca conocer su apreciación de la Calidad del servicio recibido en las Secciones de Familia de las comisarías de la PNP y proponer mejoras para darle un mejor servicio a los denunciantes. el cual será llevado a cabo por los investigadores Gabi Ojeda y Frank Ccarita de la Facultad de Gestión de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con el objetivo de obtener el título de Licenciatura.

Su participación es completamente voluntaria y muy valiosa.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Si tiene alguna consulta o duda sobre el estudio, puede enviar un correo electrónico al investigadores [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) ó [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe). Si desea conocer los resultados de la investigación, puede enviar un mensaje al mismo correo, para hacerlos llegar al término del estudio.

Muchas gracias!

---

**\*Obligatorio**

1. Teniendo en cuenta lo mencionado, ¿acepta responder esta encuesta y ser parte de esta investigación? \* \*

Marca solo un óvalo.

Si

No

**Figura B1: Guía de encuesta del Modelo SERVPERF (continuación)**

Calidad de Servicio de la Sección Familia de las comisarías

2. Sexo \*

Marca solo un óvalo.

- Masculino  
 Femenino

3. Edad \*

\_\_\_\_\_

4. Ha denunciado un acto de violencia familiar ? \*

Marca solo un óvalo.

- Si  
 No

5. Tipo de Violencia que denunció en la comisaría \*

Marca solo un óvalo.

- Violencia psicológica  
 Violencia física  
 Violencia sexual  
 Violencia económica o patrimonial

6. Comisaría donde realizó la denuncia \*

Marca solo un óvalo.

- Comisaría de 10 de Octubre  
 Comisaría de Caja de Agua  
 Comisaría de Santa Elizabeth  
 Comisaría de Zarate  
 Comisaría de La Huayrona  
 Comisaría de Bayovar  
 Comisaría de Mariscal Cáceres

7. El (la) policía de la Sección Familia cumplió con todas las diligencias del caso, dentro de los plazos establecidos (Registro de denuncias, ficha de valoración, entrega de oficios, ejecución de medidas de protección) \*

Marca solo un óvalo.

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

**Figura B1: Guía de encuesta del Modelo SERVPERF (continuación)**

8. El (la) policía demostró interés en ayudarle y darle una solución oportuna cuando Ud. tuvo un problema. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

9. El tiempo de atención que le brindó el (la) policía , fue el adecuado. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

10. El (la) policía le hizo sentir en confianza cuando fue atendida(o). \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

11. El (la) policía le brindó la información precisa y detallada que Ud. necesitaba acerca de los pasos y trámites a seguir para la atención de su denuncia. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

12. El (la) policía le comunicó a Ud. cuanto tiempo le va a tomar realizar las diligencias por su denuncia. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

**Figura B1: Guía de encuesta del Modelo SERVPERF (continuación)**

13. El (la) policía nunca se mostró demasiado ocupado para responder sus preguntas \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

14. El (la) policía le ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y en resolver el informe policial. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

15. El (la) policía siempre estuvo disponible para ayudarle. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

16. Ud. se sintió segura al ser atendida(o) por la policía y denunciar el delito de violencia familiar \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

17. El (la) policía se encuentra bien capacitado(a) y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

**Figura B1: Guía de encuesta del Modelo SERVPERF (continuación)**

13. El (la) policía nunca se mostró demasiado ocupado para responder sus preguntas \*  
*Marca solo un óvalo.*
- 1. Totalmente en desacuerdo
  - 2. En desacuerdo
  - 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 5. Totalmente de acuerdo
14. El (la) policía le ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y en resolver el informe policial. \*  
*Marca solo un óvalo.*
- 1. Totalmente en desacuerdo
  - 2. En desacuerdo
  - 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 5. Totalmente de acuerdo
15. El (la) policía siempre estuvo disponible para ayudarle. \*  
*Marca solo un óvalo.*
- 1. Totalmente en desacuerdo
  - 2. En desacuerdo
  - 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 5. Totalmente de acuerdo
16. Ud. se sintió segura al ser atendida(o) por la policía y denunciar el delito de violencia familiar \*  
*Marca solo un óvalo.*
- 1. Totalmente en desacuerdo
  - 2. En desacuerdo
  - 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 5. Totalmente de acuerdo
17. El (la) policía se encuentra bien capacitado(a) y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente. \*  
*Marca solo un óvalo.*
- 1. Totalmente en desacuerdo
  - 2. En desacuerdo
  - 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 5. Totalmente de acuerdo

**Figura B1: Guía de encuesta del Modelo SERVPERF (continuación)**

13. El (la) policía nunca se mostró demasiado ocupado para responder sus preguntas \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

14. El (la) policía le ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y en resolver el informe policial. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

15. El (la) policía siempre estuvo disponible para ayudarle. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

16. Ud. se sintió segura al ser atendida(o) por la policía y denunciar el delito de violencia familiar \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

17. El (la) policía se encuentra bien capacitado(a) y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente. \*

*Marca solo un óvalo.*

1. Totalmente en desacuerdo  
 2. En desacuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. De acuerdo  
 5. Totalmente de acuerdo

**Figura B1: Guía de encuesta del Modelo SERVPERF (continuación)**

28. La Sección de Familia de la comisaría tiene a la vista folletos, afiches con información necesaria para atender los casos de violencia familiar. \*

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

29. ¿Qué aspectos considera Ud. que se deberían mejorar del servicio ofrecido por parte de la Sección Familia de las comisarías? Escriba su respuesta \*

---

---

---

---

---

---

---

## ANEXO C: Codificación de los ítems del cuestionario SERVPERF para la sistematización

**Figura C1: Codificación de los ítems del cuestionario SERVPERF para la sistematización**

ítems de la Dimensión Fiabilidad	CÓDIGO
El (la) policía de la Sección Familia cumplió con todas las diligencias del caso, dentro de los plazos establecidos (Registro de denuncias, ficha de valoración, entrega de oficios, ejecución de medidas de protección)	FIA1
El (la) policía demostró interés en ayudarlo y darle una solución oportuna cuando Ud. tuvo un problema.	FIA2
El tiempo de atención que le brindó el (la) policía, fue el adecuado.	FIA3
El (la) policía le hizo sentir en confianza cuando fue atendida(o).	FIA4
El (la) policía le brindó la información precisa y detallada que Ud. necesitaba acerca de los pasos y trámites a seguir para la atención de su denuncia.	FIA5
ítems de la Dimensión Capacidad de Respuesta	CÓDIGO
El (la) policía le comunicó a Ud. cuanto tiempo le va a tomar realizar las diligencias por su denuncia.	CPR1
El (la) policía nunca se mostró demasiado ocupado para responder sus preguntas	CPR2
El (la) policía le ofreció un servicio rápido en registrar la denuncia y en resolver el informe policial.	CPR3
El (la) policía siempre estuvo disponible para ayudarlo.	CPR4
ítems de la Dimensión Seguridad	CÓDIGO
Ud. se sintió segura al ser atendida(o) por la policía y denunciar el delito de violencia familiar	SGA1
El (la) policía se encuentra bien capacitado(a) y tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente.	SGA2
Considera Ud. que el personal de policía que le atendió es confiable.	SGA3
El (la) policía fue siempre amable, respetuoso y delicado en el trato.	SGA4
ítems de la Dimensión Empatía	CÓDIGO
El (la) oficial de policía le ofreció una atención exclusivamente a su persona	EMP1
La Sección de Familia de la comisaría tiene horarios adecuados para las diversas diligencias de los denunciantes	EMP2
El (la) policía, le escuchó y mostró preocupación por su problema	EMP3
La policía entiende cuales son sus necesidades como denunciante de violencia familiar	EMP4
El (la) policía le mostró tener sensibilidad y comprensión al estado emocional en que Ud. se encontraba	EMP5
ítems de la Dimensión Elementos Tangibles	CÓDIGO
En la Sección de Familia de la comisaría existe un ambiente reservado y privado para dar la declaración de su denuncia.	ETG1
Las instalaciones físicas de las comisarías son visualmente cómodas, limpias y ordenadas.	ETG2
La comisaría contó con los recursos necesarios para atender el servicio policial (patrulleros disponibles, equipo de cómputo, mobiliario y útiles de escritorio)	ETG3
La Sección de Familia de la comisaría tiene a la vista folletos, afiches con información necesaria para atender los casos de violencia familiar.	ETG4

## ANEXO D: Análisis de la validez convergente y discriminante del modelo

Figura D1: Análisis de la validez convergente y discriminante

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	FIA	CPR	SGA	EMP	ETG
<b>FIA</b>	0.893	0.627	0.918	0.900	0.792				
<b>CPR</b>	0.824	0.611	0.876	0.842	0.913***	0.782			
<b>SGA</b>	0.890	0.669	0.918	0.895	0.958***	0.936***	0.818		
<b>EMP</b>	0.890	0.670	0.861	0.895	0.846***	0.888***	0.928***	0.818	
<b>ETG</b>	0.802	0.504	0.432	0.805	0.556***	0.657***	0.596***	0.655***	0.710

## **ANEXO E: Guía de entrevista de violencia familiar que han decidido no denunciar un hecho de violencia familiar**

Estimada participante, buenas tardes,

En primer lugar, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista. Somos estudiantes de la Facultad de Gestión de la Pontificia Universidad Católica del Perú y nos encontramos realizando un estudio cuyo objetivo es poder elaborar una propuesta de mejora en la Calidad de Servicio que ofrece la Sección de Familia de las comisarías básicas del distrito de San Juan de Lurigancho para que sirva de apoyo a la institución policial mediante un trabajo de investigación de Tesis el cual podrá ser consultado para la asunción de la toma de decisiones por la entidad pública.

Es importante indicarle que sus respuestas serán tratadas de manera reservada y bajo los estándares académicos correspondientes. En consecuencia, la información recogida por intermedio de esta entrevista tendrá empleo exclusivo para fines académicos, teniendo una duración no mayor a 45 minutos.

En tal sentido, le solicitamos su consentimiento para grabar la entrevista y su autorización para el uso de la información con fines exclusivamente académicos.

De estar de acuerdo, responda:

- Si, estoy de acuerdo, caso contrario responda
- No, estoy de acuerdo

### **Información personal**

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿A qué se dedica?

### **Sobre el conocimiento respecto de la Violencia Familiar**

4. ¿En su opinión en qué consiste la Violencia Familiar?
5. ¿De acuerdo con su criterio, quienes considera Ud. que son víctimas de violencia familiar? y ¿Por qué? Ejemplos.
6. ¿Conoce Ud. de qué manera la ley ampara a las víctimas de violencia familiar, que sanciones se aplican a los que cometen este delito y a que centros o instituciones puede acudir a denunciar el hecho?

### **Sobre la decisión de no denunciar**

1. Considera Ud. ¿En algún momento ha vivido una situación de Violencia Familiar?

2. ¿Alguna vez se acercó a denunciar el hecho a una comisaría?
3. Si su respuesta es afirmativa, coméntenos su experiencia en una comisaría.
4. Si su respuesta es negativa, por favor indíquenos. ¿Cuáles son las razones por las que Ud. no acudió a denunciar a una comisaría?
5. ¿Su decisión de no acudir a una autoridad se ha visto influenciada por alguna razón que tenga relación con el servicio que brinda la comisaría?
6. ¿Qué esperaba recibir del servicio prestado por la Sección Familia para que Ud. acuda a denunciar a una comisaría?
7. ¿Conoce algún hecho de violencia familiar que haya sido denunciado en la Sección Familia de una comisaría? Coméntenos su opinión al respecto
8. En torno a las medidas de protección, ¿conoce alguna medida que se haya aplicado?

## **ANEXO F: Guía de entrevista de policías que no trabajan en la sección familia de las comisarías PNP del distrito de SJL**

Estimado participante, buenas tardes:

Ante todo, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista, mediante la cual, le solicitamos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Frank Ccarita Barrientos y Gabi Ojeda Cipriani, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorados por el docente Germán Velásquez. La investigación, denominada “*Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene como propósito realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.*”

Si Ud. accede a participar de esta entrevista se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema mencionado lo que tomará entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será utilizada para la elaboración de una Tesis. Con el fin de poder registrar la información se solicita su autorización para grabar la entrevista. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por los investigadores en su computadora personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente ellos y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento si lo desea sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tiene alguna consulta sobre la investigación puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si Ud. brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe); [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) además si tiene alguna duda sobre los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe)

¿En consecuencia, nos brinda su consentimiento para participar en el estudio y su autorización para que la información sea utilizada en este estudio de manera confidencial?

De estar de acuerdo, responda: Si, estoy de acuerdo, caso contrario responda: No estoy de acuerdo

### **Información personal**

1. Nombre, Edad:
2. ¿Qué grado tiene y qué función realiza dentro de la comisaría?
3. ¿En qué comisaría trabaja y cuantos años presta el servicio policial?
4. De acuerdo con su apreciación, ¿cuál es la importancia de prevenir y luchar contra la violencia familiar?
5. Desde la función que ocupa dentro de la comisaría ¿de qué manera contribuye Ud. a la atención de las víctimas de violencia familiar que acuden a la comisaría?
6. En su comisaría, ¿cuál es el protocolo de atención policial a las personas que acuden a denunciar? Ud. ¿Participa activamente en este protocolo de atención? ¿De qué manera participa? ¿Porque sí?, ¿por qué no?
7. Ud. ¿Recibe capacitaciones, inducciones respecto la actuación policial ante hechos de violencia familiar? ¿Con qué frecuencia? ¿Cuándo recibió la última capacitación al respecto? ¿En qué consisten estas capacitaciones?
8. Ud. ¿Se siente preparado para manejar una situación de crisis emocional que pueda presentarse por parte de algún denunciante de violencia familiar? Detalle.
9. Desde su perspectiva, a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la intervención inicial, ¿las diligencias policiales realizadas en la sección de familia y la ejecución de medidas de protección?
10. Ud. considera que se les brinda un trato preferente y equitativo a los denunciantes de violencia familiar. ¿Por qué?
11. Considera Ud. que existe un plan de trabajo articulado entre todas las áreas de trabajo dentro de la misma comisaría, para saber guiar, dar apoyo, derivar y/o brindar un trato adecuado a las víctimas que acuden a denunciar violencia familiar y mejorar la calidad del servicio ofrecido?
12. ¿Existen diversas opiniones respecto a la demora en la capacidad de respuesta de las víctimas de violencia familiar que llegan a la comisaría, a qué causas cree Ud. qué responden esas percepciones?
13. Existen diversas opiniones respecto al mal trato y falta de empatía hacia las víctimas de violencia familiar que llegan a la comisaría, ¿A qué causas cree Ud. qué responden esas percepciones?
14. ¿A qué factores atribuye Ud. que muchas víctimas de violencia familiar no acuden a denunciar a una comisaría? ¿Por qué?

## **ANEXO G: Guía de entrevista para crítico de una ONG**

Estimada participante, buenas tardes:

Ante todo, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista, para la realización de una investigación conducida por Frank Ccarita Barrientos y Gabi Ojeda Cipriani ambos, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorados por el docente Germán Velásquez. La investigación, denominada “*Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene como propósito realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.*”

Se le ha contactado a Ud. en calidad de especialista en temas de violencia de género perteneciente a la ONG Contigo Mujer en Chile yo te cuido, para conocer su análisis crítico respecto de la problemática, Si Ud. accede a participar de esta entrevista se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema mencionado lo que tomará entre 30 y 50 minutos. La información obtenida será utilizada para la elaboración de una Tesis. Con el fin de poder registrar la información se solicita su autorización para grabar la entrevista. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por los investigadores en su computadora personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente ellos y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento si lo desea sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tiene alguna consulta sobre la investigación puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, si Ud. brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe); [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) además si tiene alguna duda sobre

los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe)

¿En consecuencia, nos brinda su consentimiento para participar en el estudio y su autorización para que la información sea utilizada en este estudio de manera confidencial?

De estar de acuerdo, por favor indicar: Si, estoy de acuerdo, No estoy de acuerdo

1. ¿Qué es la violencia familiar y porque considera que es importante que se aborde desde la lucha contra la violencia de género?
2. De acuerdo con las estadísticas, las denuncias de violencia familiar presentadas son realizadas en su mayoría por mujeres mientras que en menor número son realizadas por hombres. En ese sentido, ¿Cuál es el rol activo que realizan las ONG en la lucha contra la violencia a la mujer?
3. ¿A qué factores considera que se debe el incremento de los casos de violencia familiar en los últimos años?
4. ¿Qué factores inciden en que las víctimas que sufren violencia familiar no denuncien el delito de violencia familiar?
5. De acuerdo con su análisis crítico, ¿cuáles serían los esfuerzos que deben realizar las instituciones en especial las comisarías PNP para que las víctimas de violencia familiar acudan a denunciar?
6. ¿Considera que el proceso general de atención que se brinda a las víctimas en las comisarías es el adecuado?
7. ¿Considera Ud. que se debe realizar un plan de trabajo preventivo para evitar casos de Violencia Familiar, de qué manera pueden participar las instituciones público-privadas con la sociedad civil?
8. Se evidencia la ausencia de capacitaciones para los oficiales de la PNP, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados.

## **ANEXO H: Guía de entrevista a expertos en temas de violencia de género perteneciente al MIMP**

Ante todo, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista, mediante la cual, le solicitamos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Frank Ccarita Barrientos y Gabi Ojeda Cipriani, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorados por el docente Germán Velásquez. La investigación, denominada “*Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene como propósito realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.*”

Se le ha contactado a Ud. en calidad de especialista de especialista investigador del MMPV, Si Ud. accede a participar de esta entrevista se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema mencionado lo que tomará entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será utilizada para la elaboración de una Tesis. Con el fin de poder registrar la información se solicita su autorización para grabar la entrevista. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por los investigadores en su computadora personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente ellos y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento si lo desea sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tiene alguna consulta sobre la investigación puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, si Ud. brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe); [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) además si tiene alguna duda sobre los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe)

¿En consecuencia, nos brinda su consentimiento para participar en el estudio y su autorización para que la información sea utilizada en este estudio de manera confidencial?

De estar de acuerdo, por favor indicar: Si estoy de acuerdo//No estoy de acuerdo

## PREGUNTAS

1. Nombre, Cargo y función que desempeña
2. ¿Qué factores inciden en que las víctimas que sufren violencia familiar no denuncien el delito de violencia familiar? ¿A qué se debe este comportamiento? ¿De qué manera ha ido evolucionando en el tiempo?
3. ¿En qué medida, el no denunciar se puede ver afectado por la mala calidad de atención de las instituciones?
4. ¿Desde el MIMP que acciones se han implementado para la lucha contra la violencia familiar? ¿Cuáles son las estrategias para seguir?
5. ¿El MIMP como ente rector, del diseño y las políticas públicas de las mujeres qué manera supervisa para el cumplimiento de la atención a favor de las mujeres y miembros de la familia que sufren violencia familiar?
6. El MIMP proporciona pautas de atención especiales a las instituciones, para las víctimas de violencia familiar, ¿es decir ha elaborado un manual de atención con un trato diferenciado?
7. ¿Qué acciones preventivas se están realizando por parte del MIMP?, Existen campañas de concientización para que la población sepa identificar si están viviendo situaciones de VF, que tipos de VF existen y cómo se coordina este tema con las instituciones policiales.
8. De acuerdo con la Encuesta Demográfica de Salud Familiar ENDES (2020) del total de las mujeres entrevistadas que fueron maltratadas físicamente sólo el 26.2% acudió a una institución en busca de ayuda, y de ellas el 83.9% manifestó haber concurrido a una comisaría en primer lugar, lo cual indica que a pesar del bajo nivel de denunciantes, las comisarías constituyen el primer nivel de atención, En su opinión, a qué factores atribuye este comportamiento? y desde el MIMP se ha advertido esta situación , existe alguna coordinación para apoyar a la institución policial en la atención a las víctimas?
9. En el MIMP manejan unidad estadística que monitorea violencia familiar, que indicadores nos puede mencionar específicamente en el distrito de SJL ya que se tiene el mayor número de feminicidios, ¿a qué atribuye estos indicadores?
10. En la actualidad, se evidencia la ausencia de capacitaciones para los oficiales de la PNP, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, ¿de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados? ¿Cuál sería el impacto en la satisfacción de los denunciantes?

## **ANEXO I: Guía de entrevista a especialista en temas de Seguridad Ciudadana**

Ante todo, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista, mediante la cual, le solicitamos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Frank Ccarita Barrientos y Gabi Ojeda Cipriani, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorados por el docente Germán Velásquez. La investigación, denominada “*Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene como propósito realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.*”

Se le ha contactado a Ud. en calidad de especialista en Seguridad Ciudadana, Si Ud. accede a participar de esta entrevista se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema mencionado lo que tomará entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será utilizada para la elaboración de una Tesis. Con el fin de poder registrar la información se solicita su autorización para grabar la entrevista. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por los investigadores en su computadora personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente ellos y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento si lo desea sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tiene alguna consulta sobre la investigación puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, si Ud. brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe); [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) además si tiene alguna duda sobre los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe)

¿En consecuencia, nos brinda su consentimiento para participar en el estudio y su autorización para que la información sea utilizada en este estudio de manera confidencial?

De estar de acuerdo, por favor indicar: Si estoy de acuerdo No estoy de acuerdo

**PREGUNTAS:**

- 1 Nombre
- 2 Experiencia en el sector del interior:
- 3 Cargo y función que desempeña
- 4 ¿El estado ha establecido algunas estrategias de prevención de violencia familiar enfocadas a la familia?
- 5 ¿Existe alguna política pública que articule algún programa preventivo de seguridad ciudadana con aspectos preventivos de violencia familiar? ¿Cuáles son
- 6 ¿La mala o deficiente actuación de los operadores de justicia podría generar un entorno de percepción de impunidad ante las víctimas? ¿Qué podría hacer el estado para evitarlo?
- 7 Según el ENDES 2020 sólo el 26.2% de personas que son víctimas de violencia familiar deciden acudir en busca de ayuda ante una institución pública, de este porcentaje, el 83.9% decide hacerlo en las comisarías de la PNP. ¿Podría representar este alto porcentaje a la institución policial una oportunidad de mejora?
- 8 ¿Qué gestión de la calidad del servicio puede realizar la Policía Nacional del Perú para incrementar la confianza en las víctimas de violencia familiar de manera que se decidan acudir a la comisaría en busca de ayuda y denunciar el delito?
- 9 Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 76% del personal policial que trabaja en las secciones de familia de las comisarías básicas desconocen la existencia del manual de atención hacia las víctimas de violencia familiar. ¿En torno a ello, qué mecanismos de control existen para el cumplimiento del manual? ¿De qué manera podría mejorar ese porcentaje? Asimismo, menciona que no existen procedimientos estandarizados para la atención de víctimas de violencia familiar y que en la mayoría las instrucciones de atención en las Secciones de Familia se deben a buenas prácticas que realizan los comisarios pero que no es homogéneo. ¿Existe un procedimiento estandarizado en la PNP?
- 10 Desde su perspectiva, y conocedores de la enorme carencia de medios logísticos que brinda el estado hacia la PNP, a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la intervención inicial hasta la ejecución de medidas de protección
- 11 Actualmente la tendencia en el uso de la tecnología exige que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los usuarios, siendo el caso también de las víctimas de violencia familiar, ante ello, de qué manera se podrá aprovechar estas tecnologías en el servicio de la Sección de Familia de las Comisarías PNP
- 12 Una de las valoraciones más bajas que se ha encontrado en las encuestas de la percepción de las víctimas de violencia familiar realizadas en el presente

trabajo de investigación, responden a la deficiente o débil capacidad de respuesta, al respecto, a qué causas podría responder dichas valoraciones y qué aspectos considera que la policía debería fortalecer para contrarrestar dichas percepciones, ¿qué iniciativas de gestión puede emplear el comisario para mejorar dicho servicio?

- 13 Sabemos que, en el momento de realizar una denuncia por violencia familiar, el estado emocional de las víctimas se torna más sensible. Uds. ¿Considera Ud. que el personal policial de la sección de familia de las comisarías, hayan sido capacitados y sensibilizados en temas de habilidades blandas, tales como empatía, paciencia, entre otros para atender las diligencias dentro de la comisaría? ¿De no existir, considera que sea necesaria para el servicio policial?
- 14 Según los resultados de la encuesta a las víctimas de violencia familiar, mencionan la necesidad de contar con un psicólogo dentro de las comisarías para ser atendidas previamente a la declaración de la denuncia, ¿qué tan factible sería? se han considerado anteriormente realizar esta medida?
- 15 ¿En la encuesta se obtuvo que las denunciantes están en desacuerdo con el ambiente de la comisaría, debido a la falta de un espacio privado y adecuado para dar la declaración de la denuncia y narrar los hechos de manera confidencial dado que son temas muy personales- Que opinan al respecto? ¿Cómo se podría solucionar?
- 16 Se evidencia la ausencia de capacitaciones para los operadores y personal interviniente de la PNP, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados.
- 17 ¿Cómo podríamos comprometer al personal policial para que cumplan eficientemente su labor en la lucha contra la violencia familiar?

## **ANEXO J: Guía de entrevista a especialista en temas de seguridad ciudadana y lucha contra la violencia en la familia**

Ante todo, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista, mediante la cual, le solicitamos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Frank Ccarita Barrientos y Gabi Ojeda Cipriani, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorados por el docente Germán Velásquez. La investigación, denominada “*Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene como propósito realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.*”

Se le ha contactado a Ud. en calidad de especialista en Seguridad Ciudadana, Si Ud. accede a participar de esta entrevista se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema mencionado lo que tomará entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será utilizada para la elaboración de una Tesis. Con el fin de poder registrar la información se solicita su autorización para grabar la entrevista. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por los investigadores en su computadora personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente ellos y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento si lo desea sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tiene alguna consulta sobre la investigación puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, si Ud. brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe); [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) además si tiene alguna duda sobre los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe)

¿En consecuencia, nos brinda su consentimiento para participar en el estudio y su autorización para que la información sea utilizada en este estudio de manera confidencial?

De estar de acuerdo, por favor indicar:

Si estoy de acuerdo No estoy de acuerdo

**PREGUNTAS:**

1. Nombre:
2. Edad:
3. Experiencia laboral
4. Cargo y función que desempeña
5. ¿El estado ha establecido algunas estrategias de prevención de violencia familiar focalizadas en el entorno familiar?
6. ¿Considera Ud. que la legislación actual sostiene en gran medida el objetivo que busca la Ley 30364? o dificulta su cumplimiento? Qué podría mejorar para que el rol de la policía empodere su labor frente a este problema multicausal.
7. Los otros operadores de justicia, Ministerio Público y Poder Judicial, ¿trabajan de manera articulada con la función policial o qué podría mejorarse?
8. El nivel de confianza de los ciudadanos hacia la institución policial, según el INEI es del 19%, en torno al servicio que brinda la PNP a las víctimas de violencia familiar, a que debería responder este bajo porcentaje? ¿La calidad del servicio brindada influye en este indicador?
9. Según el ENDES 2020 sólo el 26.2% de personas que son víctimas de violencia familiar deciden acudir ante una institución pública, de este porcentaje, el 83.9% decide hacerlo en la comisaría de la PNP. ¿Podría representar una oportunidad de mejora, este alto porcentaje a la institución policial?
10. ¿Qué puede hacer la Policía Nacional del Perú para incentivar que las víctimas de violencia familiar puedan acudir a buscar apoyo ante la autoridad policial, la gestión de la calidad del servicio brindado en las secciones de familia de las comisarías PNP se verían influenciadas por estas decisiones?
11. La propia naturaleza y una de las características del servicio, es la heterogeneidad denotada por su variabilidad en el momento de ofrecer un servicio, por lo que el servicio requiere de procedimientos estandarizados, no obstante, según el informe de Defensoría del Pueblo, el 76% del personal policial que trabaja en las secciones de familia de las comisarías básicas desconocen la existencia del manual de atención hacia las víctimas de violencia familiar. ¿a qué se debería esto?
12. Asimismo, menciona que no existen procedimientos estandarizados y que en la mayoría las instrucciones de atención en las Secciones de Familia se deben a buenas prácticas que realizan los comisarios ¿Existe un procedimiento estandarizado en la PNP? ¿Qué mecanismos de control

existen en torno a ello? y ¿De qué manera podría mejorar ello?

13. Desde su perspectiva, y conocedores de la enorme carencia de medios logísticos que brinda el estado hacia la PNP, a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la intervención inicial, las diligencias policiales realizadas en la sección de familia y la ejecución de medidas de protección.
14. Actualmente la tendencia tecnológica en torno al empleo de las Tecnologías de la información y comunicación - TIC, exige que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los usuarios, siendo el caso también de las víctimas de violencia familiar, ante ello, de qué manera se podrá aprovechar estas tecnologías en el servicio de la Sección de Familia de las Comisarías PNP.
15. Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 34% de personal policial de las comisarías no cumplen oportunamente con los plazos establecidos por ley, en enviar los informes policiales ante el juzgado de familia, para que se les otorgue las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar. De qué manera se puede gestionar el control de los operadores de la Sección de Familia para que cumplan oportunamente en remitir los informes policiales, diligencias policiales y hasta el seguimiento del control de las medidas de protección.
16. Una de las valoraciones más bajas que se ha encontrado en las encuestas de la percepción de las víctimas de violencia familiar realizadas en el presente trabajo de investigación, responden a la deficiente o débil capacidad de respuesta, al respecto, a qué causas podría responder dichas valoraciones y qué aspectos considera que la policía debería fortalecer para contrarrestar dichas percepciones, ¿qué iniciativas de gestión puede emplear el comisario para mejorar dicho servicio?
17. Se evidencia la ausencia de capacitaciones para los operadores y personal interviniente de la PNP, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados.
18. Las víctimas por violencia familiar sostienen una mayor sensibilidad emocional en el momento de registrar algún hecho de Violencia Familiar, en tal sentido los operadores de la policía son capacitados además del aspecto teórico-práctico, en el aspecto de desarrollo de habilidades blandas para atender a las víctimas de violencia familiar. Existe algún perfil del operador de policía, para realizar el registro e investigación de delitos.
19. ¿Cómo podríamos comprometer al personal policial para que cumplan eficientemente su labor? ¿Existe algún incentivo de desempeño profesional?

## **ANEXO K: Guía de entrevista a jefes de la Sección Familia de las Comisarías PNP del distrito de SJL**

Estimado participante, buenas tardes:

Ante todo, le agradecemos por el tiempo asignado para darnos esta entrevista, mediante la cual, le solicitamos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Frank Ccarita Barrientos y Gabi Ojeda Cipriani, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorados por el docente Germán Velásquez. La investigación, denominada “*Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene como propósito realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.*”

Se le ha contactado a Ud. en calidad de jefe de la Sección de Familia de la Comisaría de Mariscal Cáceres. Si Ud. accede a participar de esta entrevista se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema mencionado lo que tomará entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será utilizada para la elaboración de una Tesis. Con el fin de poder registrar la información se solicita su autorización para grabar la entrevista. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por los investigadores en su computadora personal por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente ellos y su asesor tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación es completamente voluntaria y puede interrumpirla en cualquier momento si lo desea sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tiene alguna consulta sobre la investigación puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, si Ud. brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe con los resultados de la tesis a su correo.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe); [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe) además si tiene alguna duda sobre los aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe)

¿En consecuencia, nos brinda su consentimiento para participar en el estudio y su autorización para que la información sea utilizada en este estudio de manera confidencial?

De estar de acuerdo, responda:

Si, estoy de acuerdo, caso contrario responda No, estoy de acuerdo

### **Información personal**

1. Nombre:
2. Edad:
3. ¿Qué grado tiene y cuantos años presta el servicio policial?
4. ¿En qué comisaría trabaja?
5. ¿Qué función realiza dentro de la comisaría?

### **Preguntas**

6. Desde su perspectiva, ¿a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la atención inicial hasta la ejecución de medidas de protección?
7. De acuerdo con las encuestas realizadas hemos identificado que uno de los problemas en la calidad de servicio de la sección familia en las comisarías es respecto del trato en la atención y la falta de empatía con las denunciadas víctimas de violencia familiar.  
¿cómo podría mejorarse ello?
8. Sabemos que, en el momento de realizar una denuncia por violencia familiar, el estado emocional de las víctimas se torna más sensible. ¿Considera Ud. que el policía de la sección de familia de las comisarías, hayan sido capacitados y sensibilizados en temas de habilidades blandas, tales como empatía, paciencia, entre otros para atender las diligencias dentro de la comisaría? ¿Se realizan algunas capacitaciones o instrucciones? ¿De no existir, considera que sea necesaria para el servicio policial?
9. Las víctimas por violencia familiar sostienen una mayor sensibilidad emocional en el momento de registrar algún hecho de Violencia Familiar, en tal sentido los operadores de la policía, ¿están capacitados? o son capacitados previamente? Las capacitaciones son únicamente del aspecto teórico-práctico además de ello, consisten en el desarrollo de habilidades blandas para atender a las víctimas de violencia familiar. ¿En qué consisten estas capacitaciones? Existe algún perfil del operador de policía, para

- realizar el registro e investigación de delitos. ¿Cómo podría mejorarse ello?
10. ¿Considera que el personal policial percibe agotamiento laboral, debido a la saturación de las diligencias policiales? ¿Que se podría hacer para mejorar ello
  11. ¿Cómo se gestiona la asignación de personal que atiende en esta sección, dado que ya cuenta con una capacitación previa sin embargo existe una alta rotación del personal?  
¿Es posible que se mantenga en la misma área al personal especializado y capacitado en estos temas?
  12. ¿Existe un perfil para la selección del personal de la Sección Familia?  
¿Qué criterios se consideran para designar a un policía en la sección de familia?
  13. ¿En la encuesta se obtuvo que las denunciantes están en desacuerdo con el ambiente de la comisaría, debido a la falta de un espacio privado y adecuado para dar la declaración de la denuncia y narrar los hechos de manera confidencial dado que son temas muy personales- Que opinan al respecto? ¿Cómo se podría solucionar? ¿Qué requieren para hacerlo?
  14. Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 34% de personal policial de las comisarías no cumplen oportunamente con los plazos establecidos por ley, en enviar los informes policiales ante el juzgado de familia, para que se les otorgue las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar. De qué manera se puede gestionar el control de los operadores de la Sección de Familia para que cumplan oportunamente en remitir los informes policiales, diligencias policiales y hasta el seguimiento del control de las medidas de protección.
  15. De acuerdo con la información obtenida dentro de la investigación, las víctimas de violencia familiar consideran necesaria la presencia de un profesional de la psicología para la atención inicial y atención de pericias psicológica, ante ello, considera que la designación de profesionales de la psicología dentro de las comisarías mejoraría la atención a las víctimas de Violencia familiar.
  16. Actualmente la tendencia tecnológica en torno al empleo de las Tecnologías de la información y comunicación - TIC, exige que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los usuarios, siendo el caso también de las víctimas de violencia

familiar, ante ello, de qué manera se podrá aprovechar estas tecnologías en el servicio de la Sección de Familia de las Comisarías PNP.

17. ¿Las denunciantes indican que cuando asisten a la comisaría, no han visto folletos o afiches con la información necesaria que les oriente en el proceso de realizar las denuncias de hechos de violencia familiar? ¿Cómo se puede mejorar este aspecto?
18. Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 76% del personal policial que trabaja en las secciones de familia de las comisarías básicas desconocen la existencia del manual de atención hacia las víctimas de violencia familiar. ¿En torno a ello, qué mecanismos de control existen para el cumplimiento del manual? ¿De qué manera podría mejorar ese porcentaje?
19. Según encuesta realizada en la investigación, las víctimas de violencia familiar sostienen que uno de los mayores problemas es la deficiente capacidad de respuesta que brinda la policía hacia sus emergencias, diligencias, atención oportuna, ¿cómo podría mejorarse la esta percepción ante la capacidad de respuesta?

## **ANEXO L: Guía de entrevistas para grupo focal conformado por víctimas denunciantes de violencia familiar**

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada.

La presente investigación se titula “Propuesta de mejora de la Gestión de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho” y es conducida por Frank J. Ccarita Barrientos y Gabi G. Ojeda Cipriani, estudiantes de la especialidad de Gestión Empresarial de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El propósito de la investigación es realizar una propuesta de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los denunciantes de violencia familiar y a su vez, generar mayor confianza en la institución policial para que las víctimas acudan a denunciar ante una situación de agresión o maltrato por violencia familiar.

Para ello, se le solicita participar en un grupo focal que le tomará entre 60 y 90 minutos de su tiempo. Lo expuesto en la conversación será grabado y posteriormente transcrito. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial, es decir, la investigadora utilizará un nombre falso para ocultar su identidad al momento de citar sus respuestas en su artículo académico. Usted también deberá guardar confidencialidad de la información expresada por los otros participantes. Asimismo, su información será conservada por tres años, contados desde la publicación de este trabajo, en la computadora personal de la investigadora encargada y, luego, será borrada.

Si desea, podrá escribir a los correos [gabi.ojedac@pucp.pe](mailto:gabi.ojedac@pucp.pe) o [fccarita@pucp.pe](mailto:fccarita@pucp.pe), para obtener más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad al correo [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, agradeceré indicar si estoy de acuerdo.

### **Preguntas introductorias**

- ¿Qué idea tienen de violencia familiar?
- ¿Cuánto tiempo esperaron antes de denunciar el delito? ¿Por qué?
- ¿Por qué piensan que hay víctimas que no denuncian el delito? ¿Cree que se debe a la atención de las comisarías?

### **Dimensión de Fiabilidad:**

1. ¿Uds. ¿sienten confianza en la institución policial para denunciar un hecho de violencia familiar?

Si, que es lo que le hace sentir confianza,

No, ¿por qué motivo? ¿Qué se necesita para lograr obtener mayor confianza?

2. ¿En el momento del registro de la denuncia le brindaron información detallada de los procedimientos a seguir para la atención de su denuncia? No. ¿Por qué sería importante para Ud.? ¿Cómo se podría mejorar en este aspecto? ¿Si, Le sirvió esta información? Explique.

3. ¿El personal policial de la sección cumplió en realizar las diligencias policiales en el momento oportuno, según comentó los plazos que tenía para hacerlo? ¿Percibió demoras al respecto?

### **Dimensión de Empatía**

4. De acuerdo con las encuestas realizadas hemos identificado que uno de los problemas en la calidad de servicio de la sección familia en las comisarías es respecto del trato en la atención y la falta de empatía con las denunciadas víctimas de violencia familiar, ¿qué opinan al respecto, están de acuerdo con esta afirmación? comparte la misma idea?

5. ¿Recomendarían el servicio que brinda la sección familia a otras amistades o personas que estén viviendo alguna situación de violencia familiar para que se acerquen a denunciar a la comisaría? porque sí porque no?

6. Sabemos que, en el momento de realizar una denuncia por violencia familiar, el estado emocional de las víctimas se torna más sensible. Uds. ¿Consideran que el policía ha sido sensible, paciente y comprensible a su problema al momento de hacer las diligencias dentro de la comisaría?

### **Dimensión de Elementos tangibles**

7. En la encuesta se obtuvo que las denunciadas están en desacuerdo con el ambiente de la comisaría debido a la falta de un espacio privado y adecuado para declarar la denuncia y narrar los hechos de manera confidencial, dado que son temas muy

personales. ¿Qué opinan al respecto? ¿Cómo se podría solucionar?

8. ¿Cuál ha sido su experiencia con el servicio de patrulleros? han sido atendidas cuando han solicitado ayuda ante la amenaza del agresor? ¿se han sentido satisfechas con el servicio?

¿Han tenido comunicación con los teléfonos de la comisaría?

9. ¿Qué opina de la infraestructura de la comisaría, se sintió cómoda en las instalaciones de la comisaría, sala de espera, baños, entre otros?

10. ¿Cuándo ha asistido a la comisaría, ha visto folletos o afiches con la información necesaria que le oriente en el proceso de realizar las denuncias de hechos de violencia familiar?

¿Considera que es necesario? ¿Por qué motivo?

### **Dimensión de Capacidad de respuesta**

11. ¿Qué opinan respecto del tiempo que comprende la atención dentro de la comisaría, para presentar una denuncia por delito de violencia familiar? ¿Están de acuerdo? ¿Cómo se puede mejorar en este aspecto?

12. ¿Considera que el policía está capacitado para guiarle en el proceso de atención de las denuncias?

13. ¿Por qué decidieron acudir a denunciar a una comisaría en primer lugar y no acudieron otras entidades como por ejemplo la Fiscalía o el poder judicial? ¿Qué razones las llevó a tomar esta decisión?

14. Ustedes Sabían que pueden ir a denunciar ante cualquier operador de justicia PJ, MP, PNP, de haberlo sabido aún acudirían a las comisarías o hubieran ido a estas otras instituciones, por qué?

15. Durante el registro de denuncias y realización de alguna diligencia policial, pensó retirarse y dejar de continuar con la denuncia, ¿por qué?

### **Sugerencias propuestas de mejora.**

Díganos brevemente en base a su experiencia en que aspectos se deben mejorar del servicio que brinda la sección Familia.

## ANEXO M: Transcripciones de entrevista a directora de la ONG

### “Mujer yo te ayudo, yo te cuido”

Tabla M1: Transcripciones de entrevista a directora de la ONG “Mujer yo te ayudo, yo te cuido”

PREGUNTAS	ESPECIALISTA EN TEMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
	Karla Behrens Rincón
¿Qué es la violencia familiar y porque considera que es importante que se aborde desde la lucha contra la violencia de género?	La violencia intrafamiliar es variada puede ser desde lo económico, desde lo físico, desde lo sexual y también desde lo psicológico, daña sistemáticamente la autoestima de una mujer porque están sometidas a una vida que no les da bienestar social ni familiar. Es un flagelo que daña a las familias, actualmente a pesar de los avances en lo judicial, sigue siendo normalizada. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre del 2021)
De acuerdo con las estadísticas, las denuncias de violencia familiar presentadas son realizadas en su mayoría por mujeres mientras que en menor número son realizadas por hombres. En ese sentido, ¿cuál es el rol activo que realizan las ONG en la lucha contra la violencia a la mujer?	La violencia familiar no tiene género, todas las personas podemos generar violencia sin importar la tendencia sexual. Nuestra prioridad son las mujeres, somos una organización que nos preocupa el bienestar de la mujer, en todas las áreas. Tenemos mujeres que están insertas en una sociedad en donde su principal respuesta frente a todo esto es el miedo, hay algunas mujeres que lo intentan, pero por alguna razón vuelven con sus parejas agresores. No solo es el miedo a la pareja sino el miedo de cómo enfrentar la situación a nivel familiar para salir de esta violencia. La ONG hace un acompañamiento psicosocial, reestructuramos la educación social de la mujer para que se sienta empoderada, apoyada, concientizamos a la mujer de la situación de violencia que enfrenta, para que vea esta problemática social como algo que le hace daño permanente y no se normalice esta situación. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre del 2021)
¿A qué factores considera que se debe el incremento de los casos de violencia familiar en los últimos años, incluyendo estos dos años de pandemia que estamos viviendo?	Antes de la pandemia la gente salía de su casa, se iba a trabajar, sin embargo, la pandemia hizo que se agudizara los problemas de violencia familiar que ya existían en la familia, producto de estar constantemente en la casa y no tener que hacer otra actividad, en un espacio pequeño, dadas las condiciones económicas y las dimensiones de la vivienda, esto propició más roces, más discusiones generando más violencia. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre del 2021)
Dados los factores que inciden como el miedo a denunciar, ¿cuáles serían los esfuerzos que deben realizar las instituciones que atienden a las víctimas, en especial las comisarías para que las víctimas de violencia familiar acudan a denunciar	Es un tema bastante complejo, aquí en Chile existe el Ministerio de la Mujer con un impacto muy bajo en sus gestiones para proteger a las mujeres, ello recae también en la poca frecuencia que son intervenidas. Considero que se debe fortalecer y generar un espacio exclusivamente para estas mujeres en el área policial, con un personal capacitado para recibir declaración de una mujer por violencia familiar. Es la sociedad la que no tiene claro que la Violencia hace que una mujer se enferme, daña su autoestima, y frena el desarrollo que puede tener la mujer, la violencia intrafamiliar no solo ocurre dentro de la casa, es algo que va a perseguir a la mujer cuando haga cualquier otra actividad en su vida, si no logra superarlo. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre del 2021).

**Tabla M1: Transcripciones de entrevista a directora de la ONG “Mujer yo te ayudo, yo te cuido” (continuación)**

PREGUNTAS	ESPECIALISTA EN TEMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
	Karla Behrens Rincón
¿Considera que el proceso general de atención que se brinda a las víctimas en las comisarías es el adecuado?	En Chile, las atenciones en la comisaría son bastante básicos, al momento de recibir y acoger a una mujer dañada por haber sido víctima de una agresión familiar, no resulta ser lo mejor para ella ya que se genera una revictimización, ya que la persona que toma la declaración, por alguna razón, va a escribir solo el 50% de todos los antecedentes que le va a decir la víctima. porque cuando la mujer va a fiscalía va a tener que hacer nuevamente la declaración y no es agradable contar la historia una y otra vez de como se le agrede. Considero que, si la mujer u hombre va a hacer una denuncia, se le debe tomar la declaración tal como la persona lo está diciendo, seamos más empáticos y pensemos que no es fácil contarle a un extraño que ha sido violentado, ya que existe un retroceso en la forma de pensar de esta mujer porque no se siente contenida y tiene que repetir la historia cuando solo desea olvidar estos hechos. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre, 2021).
¿Considera Ud. que se debe realizar un plan de trabajo preventivo para evitar casos de Violencia Familiar, de qué manera pueden participar las instituciones público-privadas con la sociedad civil?	Todas las instituciones y los individuos tenemos esta responsabilidad, no podemos dejar en manos del gobierno, leyes y jueces, cada uno tiene algo que puede hacer. Si vemos a alguien que está siendo violentada, seamos nosotros los que denunciemos, a pesar de que la mujer no quiera denunciar, pero ya hicimos nuestra parte, no debemos normalizar la violencia. Eduquemos a nuestros hijos varones desde niños con el trato digno y respetuoso hacia las mujeres, también educar a nuestras hijas que deben saber que deben respetar a otras mujeres y a los hombres, es decir tomar conciencia de un respeto mutuo. En temas de organización, podemos colaborar haciendo capacitaciones a nuestras organizaciones que trabajan directamente con mujeres, juntas de vecinos, llevar esta educación y reestructuración social y masificarla para que tenga un impacto profundo en las nuevas generaciones. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre del 2021)
Se evidencia la ausencia de capacitaciones para el personal que atiende a las víctimas, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados.	No podemos pretender que solo con capacitaciones vamos a cambiar esto, también se debe poner en el caso en que hay culturas en cada país y cada cultura tiene subculturas, la forma de vida que tienen las familias, hay familias que tienen muy normalizada la violencia y otras en que la violencia no es parte de la vida cotidiana. Debe haber una segmentación en cuanto al alcance de lo que queremos hacer con nuestra capacitación. Capacitar por capacitar no tiene sentido, sino que debe haber una intención de querer generar este cambio. Nos preguntamos porque hay personas en los tribunales de justicia, hay diferentes formas de como un juez va a fallar, pero muchas veces se expone a la víctima a que continúe con su agresor. Estas personas en teoría pasan por una escuela, tienen conocimiento en leyes, pero en el ámbito psicosociales muy pobre su conocimiento, por ello en la práctica hay una indiferencia hacia la violencia, no tienen capacidad para canalizar resoluciones que vayan en protección de la mujer, son muy lentos en su gestión y se producen feminicidios lamentablemente. Si se tuvieran estos dos tipos de conocimiento en estas dos áreas generaría un impacto más certero y evitaríamos cosas tristes que pasan. (K. Behrens, entrevista personal, 16 de diciembre del 2021)

## ANEXO N: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres

**Tabla N1: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres**

PREGUNTAS	JEFE SECCION FAMILIA
	Tnte. PNP Vergara Garzón Walter
Desde su perspectiva, ¿a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la atención inicial hasta la ejecución de medidas de protección?	Algo preciso que se tiene que mejorar, es desde el punto de atención, porque no es el óptimo en el sentido de agilizar, dado que por comisaría hay solamente un efectivo o dos encargados de la Sección Familia, y otros casos son bien delicados por ello lo principal sería el aumento del personal para que pueda recibir de manera rápida ese tipo de denuncias. Otro punto sería una mayor coordinación con el CEM para diligencias principales de ley, como los informes psicológicos ya que ellos cuentan con personal especializado en psicología, lo cual nos ayudaría para remitir un informe psicológico en un plazo óptimo para continuar con la detención o para una rendición del informe solicitando medidas de protección.
De acuerdo con las encuestas realizadas hemos identificado que uno de los problemas en la calidad de servicio de la sección familia en las comisarías es respecto del trato en la atención y la falta de empatía con las denunciadas víctimas de violencia familiar. ¿cómo podría mejorarse ello?	Lo básico para darle a los instructores quienes receptionan estas denuncias es la capacitación ya que los cursos que se apertura son muy escasos, son 1 vez al año y solo hay 50 vacantes a nivel nacional. Sería importante contar con mayor capacitación para que sepan cómo realizar la atención y evitar las demoras en los trámites y diligencias que corresponden.
Sabemos que, en el momento de realizar una denuncia por violencia familiar, el estado emocional de las víctimas se torna más sensible. ¿Considera Ud. que los policías de la sección de familia de las comisarías hayan sido capacitados y sensibilizados en temas de habilidades blandas, tales como empatía, paciencia, entre otros para atender las diligencias dentro de la comisaría? ¿Las instrucciones que Ud. da son solamente instrucciones no capacitaciones?	El tema de las capacitaciones depende del jefe de Familia, mi persona si hace ese tipo de conversaciones e instrucciones para que sean más empáticos, dado que hay solo 50 vacantes a nivel nacional y 50 efectivos policiales capacitados al año por tanto queda en manos del jefe de Sección familia estar al tanto de esas capacitaciones. Nosotros como jefes damos solo instrucciones básicas, las capacitaciones las brinda el personal capacitado, profesionales en áreas de psicología (habilidades blandas), legal y procedimental y están a cargo de la misma División policial a nivel distrito y la Región policial a nivel departamento.
Las víctimas por violencia familiar sostienen una mayor sensibilidad emocional en el momento de registrar algún hecho de Violencia Familiar, en tal sentido los operadores de la PNP, ¿son capacitados previamente? ¿Las capacitaciones son únicamente del aspecto teórico- práctico además de ello, consisten en el desarrollo de habilidades blandas? ¿En qué consisten estas capacitaciones? ¿Existe algún perfil del operador de policía? ¿Cómo podría mejorarse ello?	El tema de las habilidades blandas se encuentra dentro del curso de Psicología, en el cual nos ayudan de manera interesante acerca de cómo fluir la conversación y obtener la información de la denunciada. El perfil básico para la atención de las denuncias, en su mayoría, es que sea personal femenino para que pueda atender y sea más empático. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)

## ANEXO N: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres

Tabla N1: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres

PREGUNTAS	JEFE SECCION FAMILIA
	Tnte. PNP Vergara Garzón Walter
¿Considera que el personal policial percibe agotamiento laboral, debido a la saturación de las diligencias policiales? ¿que se podría hacer para mejorar ello?	Al no existir mucho personal policial femenino, y dado que cumplen otras funciones y tienen que rotar en un servicio de 24 x 24, tienen que quedarse en su servicio a terminar diligencias con sus detenidos, lo cual les ocasiona un estrés y agotamiento laboral por ello se saturan las carpetas fiscales que manda la fiscalía y se amontonan. Por ello una solución sería que también atienda más personal masculino pero que sea capacitado. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)
¿Cómo se gestiona la asignación de personal que atiende en esta sección, dado que ya cuenta con una capacitación previa sin embargo existe una alta rotación del personal? ¿Es posible que se mantenga en la misma área al personal especializado y capacitado en estos temas?	Siempre hay rotación de personal porque siempre hay nuevas gestiones, nuevos comisarios, nuevos Jefes de la Sección Familia, los cuales evalúan el agotamiento laboral de los efectivos policiales y se busca colocar personal nuevo e idóneo para que pueda atender las denuncias. A diferencia del personal policial que cumple su servicio y su horario y se va, el personal de la sección Familia tiene que usar su día de descanso para que siga este tipo de diligencias. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)
¿Existe un perfil para la selección del personal de la Sección Familia? ¿Qué criterios se consideran para designar a un policía en la sección de familia?	Si, el perfil básico es que sea personal femenino para que atienda las denuncias y sea más empático. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)
¿En la encuesta se obtuvo que las denunciadas están en desacuerdo con el ambiente de la comisaría, debido a la falta de un espacio privado y adecuado para dar la declaración de la denuncia y narrar los hechos de manera confidencial dado que son temas muy personales- Que opinan al respecto? ¿Cómo se podría solucionar? ¿Qué requieren para hacerlo?	En el CEM tiene sus oficinas personales, una oficina pequeña, una computadora y dos asientos lo cual les ayuda a darle una privacidad al denunciante, pero en el caso de las comisarías, las secciones abarcan 3 o 4 computadoras, por tanto, no tiene divisiones para la privacidad y se satura de denunciadas, y todos se enteran del problema de los vecinos denunciadas. La única forma de solucionarlo sería tomar el ejemplo del CEM dividir las oficinas y volverlas unipersonales para darles mayor privacidad. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)

**Tabla N1: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres (continuación)**

PREGUNTAS	JEFE SECCIÓN FAMILIA
	Tnte. PNP Vergara Garzón Walter
Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 34% de personal policial de las comisarías no cumplen oportunamente con los plazos establecidos por ley, en enviar los informes policiales ante el juzgado de familia, para que se les otorgue las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar. De qué manera se puede gestionar el control de los operadores de la Sección de Familia para que cumplan oportunamente en remitir los informes policiales, diligencias policiales y hasta el seguimiento del control de las medidas de protección.	Al ser una comisaría genérica, donde se atienden otras diligencias como robo, hurto, tránsito, entre otras lamentablemente no contamos con la logística adecuada, no contamos con un patrullero exclusivo para la sección Familia, por ello cuando se presentan dos casos de denunciados que han sido agredidos físicamente, comparten el vehículo. En la comisaría donde trabaje, si había unademora, pero no excesiva, hasta 48 horas, y dadas las coordinaciones que tenía que ser 24 horas y ahora que tenemos las casillas electrónicas para la comisaría como para el Juzgado, si se cumple el plazo. Lo que sí es realmente difícil es el tema de las medidas de protección, actualmente la comisaría cuenta con 4, 500 personas que tienen medidas de protección y hacerles un control y seguimiento es difícil ya que los denunciados cambian de número, vamos al inmueble, pero también cambia de dirección y no nos informan., y nos falta personal para hacer mayor seguimiento. Por tanto, les damos énfasis a los que tienen daño severo y lamentablemente dejamos a los que tienen daño leve. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022).
De acuerdo con la información obtenida dentro de la investigación, las víctimas de violencia familiar consideran necesaria la presencia de un profesional de la psicología para la atención inicial y atención de pericias psicológica, ante ello, considera que la designación de profesionales de la psicología dentro de las comisarías mejoraría la atención a las víctimas de Violencia familiar	Si, ayudaría bastante. Pero de acuerdo con la norma, el tener a un psicólogo debe ser solo dentro del CEM ya que al ponerlo dentro de la Sección Familia su informe no va a tener peso a menos que se modifique la ley, porque solo facultas las pericias psicológicas dados por las postas, los centros de salud, hospitales y del mismo CEM. y ahí tenemos otra escasez, porque el CEM no cumplen su horario, su informe lo resuelven en 3 o 4 días y no se puede saber si hubo o no flagrancia. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)
Actualmente la tendencia tecnológica entorno al empleo de las Tecnologías de la información y comunicación - TIC, exige que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los usuarios, siendo el caso también de las víctimas de violencia familiar, ante ello, de qué manera se podrá aprovechar estas tecnologías en el servicio de la Sección de Familia de las Comisarías PNP.	El servicio en el que más nos puede ayudar la tecnología es en el tema de medidas de protección, porque a veces tenemos incumplimiento de las medidas en esta comisaría, pero éstas fueron adquiridas en otra comisaría, y al querer informarnos si tanto el agresor o la agraviada tienen conocimiento de esas medidas tenemos que llamar a esa comisaría. y no están, no es su turno, están de permiso, entonces las TIC nos pueden permitir que se suba la información al sistema si ambos están notificados de la resolución de medidas para que el personal policial pueda consultar en el sistema de manera rápida la información e intervenga. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022).

**Tabla N1: Transcripción de entrevista a jefe de Sección Familia de la Comisaría Mariscal Cáceres (continuación)**

PREGUNTAS	JEFE SECCIÓN FAMILIA
	Tnte. PNP Vergara Garzón Walter
Actualmente la tendencia tecnológica en torno al empleo de las Tecnologías de la información y comunicación - TIC, exige que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los usuarios, siendo el caso también de las víctimas de violencia familiar, ante ello, de qué manera se podrá aprovechar estas tecnologías en el servicio de la Sección de Familia de las Comisarías PNP.	El servicio en el que más nos puede ayudar la tecnología es en el tema de medidas de protección, porque a veces tenemos incumplimiento de las medidas en esta comisaría, pero éstas fueron adquiridas en otra comisaría, y al querer informarnos si tanto el agresor o la agraviada tienen conocimiento de esas medidas tenemos que llamar a esa comisaría. y no están, no es su turno, están de permiso, entonces las TIC nos pueden permitir que se suba la información al sistema si ambos están notificados de la resolución de medidas para que el personal policial pueda consultar en el sistema de manera rápida la información e intervenga. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)
¿Las denunciadas indican que cuando asisten a la comisaría, no han visto folletos o afiches con la información necesaria que les oriente en el proceso de realizar las denuncias de hechos de violencia familiar? ¿Cómo se puede mejorar este aspecto?	Los folletos en su mayoría lo dan el personal del CEM, el Ministerio del Interior, o el MIMP. Muy aparte también hay gestiones de los comisarios que también los realizan usando un fondo rotatorio para la impresión de los folletos. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)
Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 76% del personal policial que trabaja en las secciones de familia de las comisarías básicas desconocen la existencia del manual de atención hacia las víctimas de violencia familiar. ¿En torno a ello, qué mecanismos de control existen para el cumplimiento del manual? ¿De qué manera podría mejorar ese porcentaje?	Respecto al Manual de atención si se cumple, pero he visto que en otras comisarías se desconoce este Manual, una solución podría ser que se coloque de manera digital el manual en PDF para que todos los efectivos policiales accedan y otro mediante charlas en las formaciones, al respecto de este manual de los jefes al personal. (W. Vergara, entrevista personal, 05 de febrero del 2022)

## ANEXO O: Transcripción de entrevista a víctimas de violencia familiar que nunca denunciaron el delito

**Tabla O1: Transcripción de entrevista a víctimas de violencia familiar que nunca denunciaron el delito**

PREGUNTAS	ENTREVISTADA 1	ENTREVISTADA 2
	J.P (24 años)	M.E (27 años)
¿En su opinión en qué consiste la Violencia Familiar?	Dentro de una familia son hechos donde hay agresiones, insultos y también violencia económica. (J.P, entrevista personal, 3 de diciembre del 2021)	La violencia es física y psicológica, las palabras, las acciones el trato que le pueda dar a la persona. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)
De acuerdo con su criterio, ¿quiénes considera usted que son víctimas de violencia familiar? Y ¿por qué? Ejemplos	Pueden ser hombres y mujeres, pero más las mujeres, por lo que he escuchado y he visto de mis vecinos, inclusive o que se ve en noticias. Ejemplos: mujeres maltratadas, sean hombres o mujeres, cuando se siente mal al ser insultados por su pareja o familiares, sea física o psicológicamente (J.P, entrevista personal, 3 de diciembre del 2021).	En la familia, todos pueden ser víctimas de violencia familiar, desde los niños, los padres, abuelos, pero mayormente son mujeres y niños. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)
Conoce Ud., ¿de qué manera la ley ampara a las víctimas de violencia familiar, que sanciones se aplican a los que cometen este delito y a qué centros o instituciones puede acudir a denunciar el hecho?	La verdad no tengo entendido claramente, pero si he visto que en el momento los detienen y los llevan a la comisaria. Tengo entendido que se puede denunciar también vía judicial, pero creo que más propio es hacerlo en una comisaría. (J.P, entrevista personal, 3 de diciembre del 2021)	Creo que se puede llamar a la Línea 100 para pedir apoyo o ayuda, pero no tengo conocimiento de la ley. Sé que se puede pedir apoyo a las comisarias, pero no te brindan el apoyo total. Se que hay un castigo, salió una ley para el daño psicológico, pero no tengo claramente la ley. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)
Considera Ud. ¿En algún momento ha vivido una situación de Violencia Familiar?	Si he vivido psicológica, hace como 1 año atrás.	Si, si lo viví cuando estaba con el papá de mi hijo, antes de salir embarazada y después de salir embarazada también, fue violencia psicológica tanto en palabras, en daños, creo que eso son lo que más queda, me gritaba, agredía, decía palabras fuertes, me hacía sentir menos como si el hombre tuviera la razón, el poder y te hace sentir menos desprotegida. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)

**Tabla O1: Transcripción de entrevista a víctimas de violencia familiar que nunca denunciaron el delito (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADA 1	ENTREVISTADA 2
	J.P (24 años)	M.E (27 años)
¿Alguna vez se acercó a denunciar el hecho a una comisaría?	No fui a denunciar porque me vi influenciada por familiares y vecinos endonde van a la comisaria y no les hacen caso, te citan después de tiempo y también por miedo a que mi pareja tomé represalias en contra de mi persona. (J.P, entrevista personal, 3 de diciembre del 2021)	No, no me acerqué (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)
De ser afirmativa, coméntenos su experiencia en una comisaría.	Respuesta negativa	
Si su respuesta es negativa, por favor indíquenos. ¿Cuáles son las razones por las que Ud. no acudió a denunciar a una comisaría?	No, no me acerque porque he escuchado de mi vecina, de que van y no les hacen caso o te citan después de tiempo y también por miedo a que tomen represalias en contra de uno y pueda ser peor, porque me han dicho que te citan y entonces tenía miedo de que la otra persona se entere y me pueda hacer algo. Si claro, ya que una vez fui por un robo y aquella vez me hicieron esperar y esperar, me dijeron que si vas a denunciar ya de ahí te vamos a llamar y que estas perdiendo tiempo, entonces dije mejor no voy porque de repente me van a decir lo mismo, inclusive si es por violencia psicológica a una prima le dijeron, pero porque vas a denunciar, ya si te pegan haysi vienes, por eso mejor no voy porque más va a ser lo que me van a hacer renegar a mí que otra cosa.(J.P, entrevista personal, 3 diciembre 2021)	<p>Creo que, por vergüenza, porque tengo una carrera profesional, también por miedo porque sentía y siento que no hayningún apoyo por parte de las autoridades de que te van a defender.</p> <p>Tanto que ve uno en la TV que una puede denunciar, y aun así el agresor sigue hostigando, hasta incluso que no te mate no va a haber justicia para ti, tú puedes acudir con golpes y no te hacen caso. Y si vas a la comisaría a decir quees daño psicológico, menos te van a hacer caso, entonces es como que pérdida de tiempo y es mejor uno mismo alejarse de la persona por iniciativa de uno mismo. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)</p>
¿Qué esperaba recibir del servicio prestado por la Sección Familia que Ud. Acuda a denunciar a una comisaría?	Que ayuden a las personas que van a denunciar que por los menos te orienten porque nosotros no sabemos hacer qué es lo que va a seguir o de qué manera te pueden apoyar para evitar que se repita ese hecho o las represalias de la pareja. (J.P, entrevista personal, 3 de diciembre del 2021)	Debería haber más policías femeninas que te den la confianza, porque en la comisaria y en la Fiscalía hay demasiado machismo y entonces una como mujer siente más confianza de contarle a alguien que realmente te va a entender. Que den campañas que ayuden, hay mujeres que no saben el valor que tienen. En lacomisaria debe haber más personal femenino, desde que entras son hombres y te avergüenzan, diciendo "Porque señora porqué dejó, porque esperó tanto" y otras palabras agresivas que dan vergüenza y no dan ganas de declarar. (M.E., entrevista personal, 4 diciembre del 2021)

**Tabla O1: Transcripción de entrevista a víctimas de violencia familiar que nunca denunciaron el delito (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADA 1	ENTREVISTADA 2
	J.P (24 años)	M.E (27 años)
¿Conoce algún hecho de violencia familiar que haya sido denunciado en la Sección Familia de una comisaría? Coméntenos su opinión al respecto	Si claro, de mi entorno y vecinos. (J.P, entrevista personal, 3 diciembre del 2021	Si, fue el caso de una tía, yo estaba con mi pequeño de 1 mes. Ella me llamó a escondidas para pedirme que denuncie el hecho porque mi tío había intentado abusar de ella. Llamamos a la policía, se acercaron a su domicilio, los dos fueron llevados a la comisaría, fueron llevados hasta el Ministerio de Justicia, los dos se fueron al calabozo. Los dos están denunciados por violencia familiar. Fue un caso muy fuerte porque así seas víctima o no, te esposan, te insultan, te gritan, seas hombre o mujer te tratan de lo peor, te dicen "señora porque tanto tiempo ha esperado", o sea no hay un apoyo en las palabras de los propios policías. Incluso ni el fiscal te respalda como mujer. Te tratan mal, te dicen "porque dejaste, Ud. solita se deja pegar, no se quiere" pero en realidad es que cuando tú vas a pedir ayuda, una a veces se arma de valor y te responden de esa forma, cuando denuncias te humillan o simplemente no te hacen caso (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)
En torno a las medidas de protección ¿conoce alguna?	Te dan algo de respaldo para que la persona agresora no se te acerque. He escuchado, de un familiar, que su agresor se le había acercado, y estaban llamando a la comisaría, pero el patrullero nunca llegaba (J.P, entrevista personal, 3 diciembre del 2021	En realidad, al comienzo, a mi tía le dieron apoyo psicológico y de ahí le dieron las medidas de protección durante un mes, y de ahí no volvieron las medidas de protección porque hay tantos casos y no se abastecen, esa protección que dicen que te van a dar, que, sí que nosotros vamos a estar rondando, solo es pantalla los primeros meses. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)
¿Cómo la PNP podría mejorar este servicio? ¿Qué debería tener la sección de familia para que puedas acudir a denunciar?	Creo que deben estar más pendientes, o tener un área, que respondan al apoyo que pides, ya que tardan entete40 minutos una hora y a veces nunca vienen. Más que nada que haya una buena atención, que te traten de ayudar en algo, que orienten en todo lo que tienes que hacer. (J.P, entrevista personal, 3 de diciembre 2021)	Los policías deben estar más capacitados y más policías femeninas, deben tener la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona. (M.E, entrevista personal, 4 diciembre del 2021)

## ANEXO P: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad Ciudadana

**Tabla P1: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad Ciudadana**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN SEGURIDAD CIUDADANA
	Gral. PNP Roberto Villar Amiel
¿El estado ha establecido algunas estrategias de prevención de violencia familiar enfocadas a la familia?	En la dirección general de seguridad ciudadana, tanto con los diferentes gerentes y el consejo nacional y otros organismos, vimos que uno de los problemas que más afecta a la seguridad ciudadana, es el tema de la violencia contra la mujer, pero el gran problema que considero es que las políticas públicas que se han desarrollado, no abordan el problema de forma integral por ser un problema intramuros que se centra principalmente en los hogares y creo que es ahí donde debe haber un trabajo más consolidado a nivel nacional, entre los diferentes instituciones del estado para poder minimizar, ya que es casi imposible eliminar este tema dado que es humano, lamentablemente el machismo que existe, genera este tipo de violencia, pero creo que podría trabajarse mucho mejor para minimizar y reducir la cantidad de hechos de violencia familiar, que lastimosamente día a día crece. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
¿Existe alguna política pública que articule algún programa preventivo de seguridad ciudadana con aspectos preventivos de violencia familiar? ¿Cuáles son?	De acuerdo a lo que establece el plan nacional hay una serie de actividades donde supuestamente ven este tema, considero que todos cuando plantean un trabajo desean sinceramente lo mejor pero me parece con la experiencia que tengo, que solo queda en buenas intenciones y en trabajos planteados teóricamente pero que realmente en el campo como tal no están dando los efectos que quisiera y esto porque para poder tener resultados hay que ir al lugar, conocer la realidad, y esto pasa porque estas políticas se hacen en oficinas, escritorios, en la llamada burocracia que vemos en el país, pero no vemos la realidad y esto pasa porque cuando una mujer es víctima de una agresión solo el hecho de ser atendido en la comisaria u otra entidad lastimosamente la respuesta que recibe es mínima. Considero yo que las políticas del MIMP y el plan nacional no están dando los efectos esperados, por lo cual debería haber un mejor monitoreo y replantear o eliminar y hacerlo de nuevo. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
¿La mala o deficiente actuación de los operadores de justicia podría generar un entorno de percepción de impunidad ante las víctimas? ¿Qué podría hacer el estado para evitarlo? En torno a esta problemática, ¿qué debería hacer el estado?	Eso para mi punto de vista lo que uno ve día a día, conversa con las personas, ve por la prensa, hoy inclusive sale una campaña donde la mujer ya no tiene que ir a denunciar, sino que lo puede hacer de forma virtual, pero lastimosamente queda en buenas intenciones, por ejemplo desde el gobierno interior era que en el tema de garantías era que la policía vaya a sus casas y notifique a las agresores, pero lastimosamente la respuesta de la policía era la de siempre, no tenemos efectivos, son demasiadas denuncias, cuando eso nos permitiría acercarnos más, conocer más la realidad, acercarnos a estas mujeres víctimas de estos hechos y poder tener una mejor relación con ellas, prueba de ello muchas mujeres con garantías otorgadas han perdido la vida o siguen siendo víctimas de estos hechos. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021).

**Tabla P1: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad Ciudadana (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN SEGURIDAD CIUDADANA
	Gral. PNP Roberto Villar Amiel
Según el ENDES 2020 sólo el 26.2% de personas que son víctimas de violencia familiar deciden acudir en busca de ayuda ante una institución pública, de este porcentaje, el 83.9% decide hacerlo en las comisarías de la PNP. ¿Podría representar este alto porcentaje a la institución policial una oportunidad de mejora?	Considero que sí, ahora del porcentaje que dices, pues sería totalmente bajo, nos faltaría mucho más, inclusive los comandos policiales piensan que porque hay más denuncias es porque hay más hechos delictivos, y no es así, lo que pasa es que la famosa cifra real que se está dando es una cifra ficticia, porque solo se llega en un 14% o 15% de denuncias en total de seguridad ciudadana y que buena hora que las denuncias de seguridad ciudadana este creciendo y no hay que tener temor porque ello demuestra más confianza en la institución, y si se está yendo a la policía debemos aprovechar estos aspectos principalmente con nuestras damas policías con quienes tienen mayor confianza, debiendo prepararlas, capacitarlas porque esa mujer que va a la comisaría va porque tiene un problema y necesita obtener una verdadera ayuda, un buen trato, confianza, respeto, comprensión y eso debe hacerse con una nueva formación desde la escuela que no está cumpliendo lo que quisiéramos, no es difícil cuando hay buena disposición, porque esa mujer que va a la comisaría cuando va a la comisaría y es bien atendida, con respeto, comprensión, afecto, y se pueda minimizar su problema va a salir y va a tener un efecto mucho más positivo ya que va a reproducir esta atención de calidad a la cual ha sido objeto. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
¿Qué gestión de la calidad del servicio puede realizar la Policía Nacional del Perú para incrementar la confianza en las víctimas de violencia familiar de manera que se decidan acudir a la comisaría en busca de ayuda y denunciar el delito?	Pienso que lo primero que debe hacerse es la educación y aquí gracias a Dios ya se han eliminado muchas escuelas donde no se formaba bien al personal policial, escuelas que se crearon por motivos políticos que fomentaron la creación de las escuelas por obtener votos, con una educación de calidad podríamos mejorar muchísimo y a nuestros policías varones y mujeres, darles una formación específica en este tema. Así también mejorar los ambientes, que sea acogedor para que cuando las personas vayan se sientan bien atendidas, escuchadas, comprendidas y de inmediato atenderlas, esto pasa mucho por voluntad y tenemos que cambiar por interés, por decisión, no es necesario muchos recursos, a veces pensamos que la mejor decisión es la mejora de recursos, se necesita si por supuesto, pero cuando hay afecto, limpieza, voluntad y cariño podemos avanzar bastante. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
Según el informe de Defensoría del Pueblo, el 76% del personal policial que trabaja en las secciones de familia de las comisarías básicas desconocen la existencia del manual de atención hacia las víctimas de violencia familiar. ¿En torno a ello, qué mecanismos de control existen para el cumplimiento del manual? ¿De qué manera podría mejorar ese porcentaje?	Pongo un caso, en Seguridad Ciudadana en Huancayo quisieron ver el tema en Huancayo y se dieron cuenta que los que más tenían denuncias por violencia familiar eran los policías, por lo que tenías que capacitar no solo en recibir las denuncias sino también en evitar estos hechos. Felicito que estén tocando un tema duro que nadie quiere tocar, inclusive cuando trabaje en inspectoría la enorme cantidad de esposas de policías que venían por un tema similar, no hay mucho que se tenga que decir, pienso yo que la capacitación debe darse ya, no solo en el aspecto de atención si no también en lo del hogar que hago yo para no cometer este tipo de hechos en donde lastimosamente son muchos los casos (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)

**Tabla P1: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad Ciudadana (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN SEGURIDAD CIUDADANA
	Gral. PNP Roberto Villar Amiel
<p>Asimismo, menciona que no existen procedimientos estandarizados para la atención de víctimas de violencia familiar y que en la mayoría las instrucciones de atención en las Secciones de Familia se deben a buenas prácticas que realizan los comisarios pero que no es homogéneo. ¿Existe un procedimiento estandarizado en la PNP?</p>	<p>Uno de los grandes problemas con los que cuenta la PNP es que no existen los reglamentos que se deben de dar para cada tipo de caso en el ámbito policial, como dices se da por las buenas prácticas de muchos comisarios y muchos suboficiales, pero creo yo que debería hacerse un protocolo especial pero que todos los conozcan, que sea parte no solo de la enseñanza o la evaluación que debería tener, no demora mucho hacer el protocolo para que todos lo conozcan y quienes no lo conozcan que sea un demerito en la calificación de los policías para que todos tengan que hacerlo bien, anteriormente todos los policías tenían un libro donde existían los reglamentos, en la actualidad ya no se da y a aquel que no le gusta que deje la PNP, para evitar el incremento de feminicidios, en donde no solo hablamos de hogares realmente problemáticos económicamente, también de hogares de una buena posición económica por eso debemos cambiar el trato totalmente diferente.(R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)</p>
<p>Desde su perspectiva, y conocedores de la enorme carencia de medios logísticos que brinda el estado hacia la PNP, a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la intervención inicial hasta la ejecución de medidas de protección</p>	<p>Uno de los problemas que encontramos cuando uno hace una denuncia, el estado no ha considerado es como se hacen las denuncias, porque para hacer las diligencias al médico legista, no hay vehículos, entonces no estamos viendo en conjunto la dimensión, sé que ahora hay un cambio, pero lastimosamente no es a nivel nacional, por eso el estado debería generar una partida presupuestal para crear estos ambientes, poner especialistas en cada comisaría o en todo caso a los jóvenes de los últimos ciclos en la modalidad de prácticas preprofesionales, de esta manera generar mayor confianza, porque de otra manera es difícil, vemos todos los días en la prensa que salen hechos de violencia, entonces cual es el sentido del ciudadano, no hay policías, entonces de esta manera va a ser muy difícil que puedan crecer las denuncias para que puedan conocer la real dimensión para hacer políticas públicas efectivas, porque se hacen algunas que quedaron en papel, por ejemplo se hacen muchas leyes que hasta ahora no se reglamentan y ahí quedaron, hoy inclusive se ha sido derogada una ley que buscaba eliminar a los malos policías no sé porque la anularon, que paso, no se cumplió lo que esperaban, pero hay quedó, pero realmente se ha hecho un análisis, si la victima ha puesto la denuncia, se ha conversado con las personas, si está siendo atendido, si hay apoyo psicológico, si se ha hecho un seguimiento y bueno eso no es lo que debe hacerse. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)</p>

**Tabla P1: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad ciudadana (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN SEGURIDAD CIUDADANA
	Gral. PNP Roberto Villar Amiel
Una de las valoraciones más bajas que se ha encontrado en las encuestas de la percepción de las víctimas de violencia familiar realizadas en el presente trabajo de investigación, responden a la deficiente o débil capacidad de respuesta, al respecto, a qué causas podría responder dichas valoraciones y qué aspectos considera que la policía debería fortalecer para contrarrestar dicha percepción, ¿qué iniciativas de gestión puede emplear el comisario para mejorar dicho servicio?	Se debe hacer es actuar de inmediato, ir al lugar en flagrancia, evitar hacerle esperar, tratar por todos los medios de capturar al agresor, actuar de forma paralela la atención y la respuesta inmediata, tenemos que tener protocolos, recibir a las personas, atención médica según el caso, pero ya iniciar con la denuncia ver el tratamiento como tal, pero falta esa voluntad, algunos lo hacen sí, pero lastimosamente no es la totalidad, muchas veces es el aspecto humano es la voluntad, las ganas para hacerlo, inclusive coordinar con los diferentes operadores de justicia y si no apoyan pues también hacerlo conocer, ello no es difícil, comprometerlos de no ser el caso se comunica, y ello debe conocerlo la víctima para que se sienta segura de que se están haciendo las cosas. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
Sabemos que, en el momento de realizar una denuncia por violencia familiar, el estado emocional de las víctimas se tornamás sensible. Uds. ¿Considera Ud. que el personal policial de la sección de familia de las comisarías, hayan sido capacitados y sensibilizados en temas de habilidades blandas, tales como empatía, paciencia, entre otros para atender las diligencias dentro de la comisaría? ¿De no existir, considera que sea necesaria para el servicio policial?	Debería hacerse de inmediato y en estas habilidades blandas, debería enfocarse a lograr tratar con cariño, con afecto, que nos vean como los protectores de ellos, por eso debe hacerse de inmediato no puede dejar pasar más tiempo. A veces nos preocupamos en otras cosas como unidades, especialidades, uniformarnos como militares, siendo lo más importante, el trato, cariño, afecto, comprensión, entendimiento que estamos dejando delado, y no es difícil porque tenemos especialistas en gestión, derechos humanos. creo que coordinando con diferentes entidades sean públicas o privadas, colegios profesionales, podemos trabajar de la mano, y eso no demora de querer hacerlo se hace. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
Según los resultados de la encuesta a las víctimas de violencia familiar, mencionan la necesidad de contar con un psicólogo dentro de las comisarías para ser atendidas previamente a la declaración de la denuncia, ¿qué tan factible sería? se han considerado anteriormente realizaresta medida?	Hay un problema, en una oportunidad dentro de un consejo nacional de seguridad ciudadana un presidente de un gobierno regional requirió al ministro un psicólogo para cada colegio, y cuando vieron la cantidad de psicólogos, todos nos sorprendimos porque eran muy pocos a nivel nacional, no existe la cantidad de psicólogos, pero vuelvo a mencionar, sino tenemos los profesionales como tal, podemos hacer convenios con universidades para que estudiantes de psicología del último ciclo con esa voluntad, podría apoyar muchísimo en las zonas de mayor incidencia; soy consciente de que si es necesario pero no tenemos la cantidad suficiente, pero podrían hacerse estos convenios. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)

**Tabla P1: Transcripción de entrevista al Gral. PNP exdirector Gral. de Seguridad Ciudadana (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN SEGURIDAD CIUDADANA
	Gral. PNP Roberto Villar Amiel
¿En la encuesta se obtuvo que las denunciantes están en desacuerdo con el ambiente de la comisaría, debido a la falta de un espacio privado y adecuado para dar la declaración de la denuncia y narrarlos hechos de manera confidencial que son temas muy personales- Que opinan al respecto? ¿Cómo se podría solucionar?	Pienso que es fácil de solucionar cuando hay voluntad política, haciendo un modelo único a nivel nacional con una partida presupuestal en las unidades ejecutoras, para que lo ejecuten en ambientes pequeños, iluminados adecuados para recibir la denuncia, cómoda, que no permita que otras personas puedan escuchar o intimidarse al contar su caso. Considero que, si es sencillo, dentro de un local policial siempre se puede ver la manera de adecuarse, la división de infraestructura de la PNP debería diseñar y las unidades ejecutoras a nivel nacional ejecutarlas, y ello no demoras ni un mes, pero lastimosamente no lo hacen. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
Se evidencia la ausencia de capacitaciones para los operadores y personal interviniente de la PNP, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados.	Con mucha alegría he podido dictar un curso a mis jóvenes oficiales, considero que no es difícil, se puede coordinar con la Dirección de Educación haciendo cursos a distancia, pero que esta capacitación sea parte de la evolución. No siempre puede haber este personal especializado, pero todos los policías sin ningún tipo de vedamientos. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)
¿Cómo podríamos comprometer al personal policial para que cumplan eficientemente su labor en la lucha contra la violencia familiar?	Principalmente, considero dar charlas constantemente a las posibles víctimas, ya los comisarios saben cuáles son los problemas tratar adelantarse, para eso pueden trabajar con la Demuna, colegios profesionales padres de familia, siendo el caso que podrían comenzar a reunirse con las madres colegios, a darles conferencias charlas, generar confianza y de conocer un hecho de violencia familiar, que pueda llegar a la policía que estará a su servicio para poder apoyarle, pero que no solamente que quede en la denuncia, para ello se debe coordinar con los otros operadores, llevarla a que la atiendan, a la vez a hacer la denuncia en la autoridad competente, que vean las víctimas una atención completa, que no solo sea recibir la denuncia, si bien es cierto es importante, esto no soluciona nada, ellas quieren soluciones concretas, voluntad de respuesta para que no digan para qué va a generarse esa molestia, hay que hacer ese cambio entendiendo que estamos por y para los ciudadanos, mientras eso no entendamos no avanzaremos en esa confianza que queremos mejorar. (R. Villar, entrevista personal, 23 de diciembre 2021)

## ANEXO Q: Transcripción de entrevista al capitán PNP y excomisario de familia

Tabla Q1: Transcripción de entrevista al capitán PNP y excomisario de familia

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Cap. PNP Hugo Chávez Olivera
¿El estado ha establecido algunas estrategias de prevención de violencia familiar focalizadas en el entorno familiar?	<p>El Estado en cumplimiento de las normativas internacionales como la convención de Belén do pará, el CEDAW, diseño de políticas públicas para sancionar y prevenir para comprender la violencia, en este caso podemos partir de la ley matriz en este caso es la Ley N.º 30364, que es la ley para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Por ello, tenemos una política de igualdad de género que busca la participación de hombres y mujeres en equidad. Bueno en realidad el Estado tiene muchos instrumentos normativos que busca garantizar una vida libre de violencia y otras leyes vinculantes tenemos la ley 30364, inclusive el estado ha creado su propio Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Bajo estas normativas el Estado ha buscado cumplir con lo que manda las normativas internacionales. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)</p>
¿Considera Ud. que la legislación actual sostiene en gran medida el objetivo que busca la Ley 30364? o dificulta su cumplimiento? Qué podría mejorar para que el rol de la policía empodere su labor frente a este problema multicausal.	<p>Actualmente se busca la creación de un área especializada que tenga carácter de Dirección dentro del organigrama de la PNP. Anteriormente se consideraba un estereotipo de género de carácter privado en donde solían decir que en un tema de pareja la tercera sobra, no obstante, en la actualidad ya se considera que es un tema público por la necesidad imperante de investigar de oficio a las víctimas de violencia familiar sin embargo las víctimas entran en un proceso de normalización y la permisibilidad del Estado se da en el hecho de que no cumpla con ciertos requisitos procesales para continuar con una denuncia.</p> <p>Cuántas veces ha pasado que cuando ya te tienes listo los papeles para formalizar la denuncia la víctima se niega continuar con el proceso entonces la parte procesal te cuestiona de qué no tienes ninguna manifestación que sustente la denuncia. Sí mismo la convención de Belén do Pará ya dijo que se debe buscar mecanismos de prevención antes inclusive en la que la de sanción o erradicación por lo que el Estado adaptado a establecer medidas de protección a favor de las víctimas de intermedio de un informe que realiza la policía nacional del Perú ante el juzgado de familia el mismo que debe tener elementos objetivos que sustenten la necesidad de que la víctima sea protegida por el estado de su agresor y esa ejecución de las medidas de protección y asimismo hacer un monitoreo constante es función de la Policía Nacional del Perú. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)</p>

**Tabla Q1: Transcripción de entrevista al capitán PNP y excomisario de familia (continuación).**

PREGUNTA	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Cap. PNP Hugo Chávez Olivera
El nivel de confianza de los ciudadanos hacia la institución policial, según el INEI es del 19% en torno a las víctimas de violencia familiar, ¿a qué debería responder este bajo porcentaje? ¿La calidad del servicio brinda influye en este indicador?	Efectivamente la calidad del servicio influye directamente en este indicador la confianza. Eso es un estudio que trae la INEI y sin embargo es un estudio de investigación que se hizo para la implementación de estrategias para el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer, el 94% de la población considera a la PNP como fuerza más antigua de acceso a la justicia. La primera percepción que tienen es ir a denunciar a la institución policial, ahora que influye en la confianza de la Policía Nacional del Perú, es justamente la sensibilización y que hablando de violencia familiar en algunos momentos se hace con la revictimización que en algunos momentos se hace de manera indirecta, entonces influye directamente la sensibilización en la confianza. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
Según el ENDES 2020 solo el 26.2-% de personas que son víctimas de violencia familiar deciden acudir ante una institución pública, de este porcentaje, el 83.9% decide hacerlo en la comisaría de la PNP. ¿Podría representar una oportunidad de mejora, este alto porcentaje a la institución policial?	Tendría que ir a un proceso de sensibilización porque la policía es timorata para hacer las intervenciones, por el desconocimiento y carencia de defensa legal. Se tiene que entender que en el proceso de violencia existe algo que se llama normalización, la misma que se vuelve dañina más aún cuando se une con la permisibilidad de las autoridades. Es una conducta socialmente reprochable, por lo que el estado tiene la obligación y responsabilidad de salvaguardar a las víctimas. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
¿Qué puede hacer la Policía Nacional del Perú para incentivar que las víctimas de violencia familiar puedan acudir a buscar apoyo ante la autoridad policial, la gestión de la calidad del servicio brindado en las secciones de familia de las comisarías PNP se verían influenciadas por estas decisiones?	La buena voluntad resulta eficaz en parte, pero el problema recae en la sostenibilidad de las políticas para afrontar este flagelo por buscar el protagonismo. Como comisario de la Cía. Especializada de Familia, a través del ánfora de la lucha contra la violencia, tuvieron una migración a una plataforma digital, unidos a otros programas se pudo realizar un trabajo idóneo en ese distrito. Pero el problema fue el operador, porque existía una alta demanda de recarga laboral por la gran cantidad de detenidos en función a otras gestiones, por lo que requiere un incremento de personal sensibilizado, capacitado y especializado. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
Asimismo, menciona que no existen procedimientos estandarizados y que estos se deben a buenas prácticas que realizan los comisarios. ¿Existe un procedimiento estandarizado en la PNP? ¿Qué mecanismo de control existen en torno a ello? ¿Y de qué manera podría mejorar?	Sí existe, la actuación policial ya está normada, pero no está considerado el tema de la violencia familiar: no obstante, ni bien salió la ley, a los meses salió la guía de procedimientos, el desconocimiento de estas normas siempre ha conllevado a que se crea que no existe de multiplicación.

**Tabla Q1: Transcripción de entrevista al capitán PNP y excomisario de familia (continuación).**

PREGUNTA	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Cap. PNP Hugo Chávez Olivera
(Continuación) Asimismo, menciona que no existen procedimientos estandarizados y que, en la mayoría, las instituciones de atención en las Secciones de Familia se deben a buenas prácticas que realizan los comisarios. ¿Existe un procedimiento estandarizado en la PNP? ¿Qué mecanismo de control existen en torno a ello? ¿Y de qué manera podría mejorar?	Una falencia, en la institución policial es el desconocimiento de la norma, e inclusive para por otros operadores. Es el problema es que no todos conocen la aplicación de la ley especial. Se quiere mejorar de debe partir de ahí. Los mecanismos de control lo realizan la inspectoría nacional a través de un plan de trabajo anual a cargo de ellos. Se requiere una directiva que precise el cumplimiento de los cuadros del policía de familia, el nivel de especialidad y evitar la rotación y que va de la mano con el bienestar del personal también por un tema de agotamiento laboral que se presenta en los policías. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021).
Desde su perspectiva y conocedores de la enorme carencia de medio logísticos que brinda el estado hacia la PNP, a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la intervención inicial, las diligencias policiales realizadas en la sección de familia y la ejecución de medidas de protección	Existen varios indicadores, dentro de ello, detenidos en flagrancia, detenidos por medidas de protección y así trabajamos con ficha técnica para cumplir con metas físicas, de acuerdo con las partidas presupuestales del MEF. Necesitamos justificar el servicio de notificación de una medida de protección para luego solicitar técnicamente el presupuesto. Trabajamos con otros indicadores, unidades de medida de mujeres, niños, adulto mayor, entre otros. El problema no es tanto de la ley o mecanismos de ejecución, es más humano, nos falta tener un poco más de empoderamiento a la institución. Todo lo que hemos conocido de primera mano los casos de violencia, decimos que la solución está en el agresor, centros de control de ira, entre otros. (H Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021).
Actualmente, la tendencia tecnológica en torno al empleo de las Tecnologías de la Información TIC, exige que los servicios públicos se adapten a las necesidades de los usuarios, siendo el caso también de las víctimas de violencia familiar, ante ello, de qué manera se podrá aprovechar estas tecnologías en el servicio de la Sección Familiar de las comisarías.	El uso de las TICS es muy importante porque nos ayuda a caminar en la cultura de cero papeles, existe la ley de gobernanza digital, de transformación digital, existen documentos de procedencia digital, la firma digital, entonces el uso de tics se tiene que adaptar a las necesidades que tiene el usuario, en este caso se da en el registro de denuncias de manera virtual, asimismo las audiencias vía Google Meet, WhatsApp. La policía tuvo un sistema de georreferenciación que se cayó por el tema de la licencia, ya que anteriormente era gratuito. La tecnología ayuda bastante al servicio que brinda la PNP. (H. Chávez, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)

## ANEXO R: Transcripción de entrevistas a suboficiales que laboran en áreas cercanas a la Sección Familia.

**Tabla R1: Transcripción de entrevistas a suboficiales que laboran en áreas cercanas a la Sección Familia.**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2
	Área de guardia	Área de Patrullaje
	Cía. Santa Elizabeth	Cía. Zarate
De acuerdo con su apreciación, ¿cuál es la importancia de prevenir y luchar contra la violencia familiar?	Ayuda a las personas a saber sus derechos, para evitar ser víctima de violencia familiar, sea física, psicológica, sexual y económica. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	Velar por la integridad de las víctimas, ya que hay casos inclusive en el que pueden llegar a perder la vida (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)
Desde la función que ocupa dentro de la comisaría ¿de qué manera contribuye Ud. a la atención de las víctimas de violencia familiar que acuden a la comisaría?	Recibo a las víctimas que acuden a la comisaría y las derivo a la Sección de Familia para que hagan la denuncia correspondiente. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	Desde el patrullaje motorizado, somos el patrullaje preventivo de cualquier persona o integrante del grupo familiar, tratamos de actuar y agotar los medios para llegar oportunamente y atender a las víctimas de violencia. Normalmente suele pasar cuando la central de 105 nos desplaza a donde está ocurriendo la violencia familiar (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)
En su comisaría, ¿cuál es el protocolo de atención policial a las personas que acuden a denunciar? Ud. ¿Participa activamente en este protocolo de atención? ¿De qué manera participa? ¿Porque sí?, ¿por qué no?	El protocolo recibir la denuncia de la persona, de ser flagrancia dentro de las 24 horas con un patrullero se trata de ubicar al agresor para establecer si será detenido por el delito de violencia familiar. Ni bien llega la víctima se le atiende, registra la denuncia y le otorga un oficio y va para el CEM, ahí le asisten psicológicamente, legal y socialmente; de ser el caso se le otorga u oficio para que pase sus exámenes en Medicina Legal, y posteriormente hacer el informa para el juzgado de familia. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	Brindar toda la atención correspondiente. En primer lugar, es el vigilante de puerta quien deriva a las personas al área correspondiente, en este caso a las víctimas de violencia familiar. En cuanto a la participación del patrullaje motorizado, no solo nos avocamos a violencia familiar, vemos otros delitos e infracciones de tránsito, en el caso de familia, pedimos apoyo policial por la cantidad de personas, luego elaboramos un acta, ponemos a disposición a las personas intervenidas en el área de familia. Participé en un caso en el que nosotros podemos poner a disposición de oficio, en este caso lo trasladamos a la comisaría, la agraviada no deseó continuar con la diligencia por respaldar a su agresor, igualmente se hizo el acta de intervención y derivamos hacia la sección de familia. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 diciembre 2021)

**Tabla R1: Transcripción de entrevistas a suboficiales que laboran en áreas cercanas a la Sección Familia (continuación).**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2
	Área de guardia	Área de Patrullaje
	Cía. Santa Elizabeth	Cía. Zarate
<p>Ud. ¿Recibe capacitaciones, inducciones respecto la actuación policial ante hechos de violencia familiar? ¿Con qué frecuencia? ¿Cuándo recibió la última capacitación al respecto? ¿En qué consisten estas capacitaciones?</p>	<p>Si he recibido, la última capacitación fue hace tres meses, dentro de un periodo de 7 o 8 meses, básicamente se trata de concientización de las víctimas y el tipo de violencia que pueden sufrir, se nos instruye para no recaer en una omisión de funciones y mantenernos informados para hacer lo propio con las víctimas, en cuanto al proceso y tipos de violencia. Las capacitaciones se dan al área de familia y patrullaje, ellos son los encargados de intervenir muchas veces las flagrancias en casos de violencia familiar, para las otras áreas se es capacita, pero priorizan con las áreas de familia y patrullaje. Las capacitaciones las realiza la comisaria, oficiales de permanencia y en algunas oportunidades personal del CEM y el MIMP. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)</p>	<p>Recibimos capacitaciones y charlas, normalmente será tres veces al mes, pero son capacitaciones entre 30 y 60 minutos, para conocer cómo debemos actuar ante estos tipos de hechos de violencia familiar, siendo el caso que la última capacitación la recibí hace dos semanas. siendo charlas de violencia familiar, casos de medidas de protección. informarnos para informar también a las víctimas. Las capacitaciones se realizan por personas preparadas, psicólogos, abogados de familia, fiscales de familia, y efectivos policiales de grado superior quienes nos asesoran a todos nosotros. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)</p>
<p>Ud. ¿Se siente preparado para manejar una situación de crisis emocional que pueda presentarse por parte de algún denunciante de violencia familiar? Detalle</p>	<p>Si claro, creo que hay varios que están capacitados para controlar ese tipo de intervenciones, manteniendo la calma y llevar a un estado estable a las víctimas, que nos expliquen y poder ayudarlas. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)</p>	<p>Por supuesto me siento preparado, considero que se debe reforzar un poco, pero también entiendo que no nos abastecemos, por lo que ya queda de nuestra parte aprender y asesorarnos para dar un mejor trato. En torno al no abastecimiento me refiero a la extensión de jurisdicción de la comisaría, por los asentamientos, de las cuales muchas veces estas personas ignoran los procedimientos, es por ello por lo que se nos complica llegar a este grupo de personas, por el tema de que son invasiones. Asimismo, las capacitaciones pueden ser interrumpidas por el índice de delitos inclusive ajenos al de violencia familiar. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)</p>

**Tabla R1: Transcripción de entrevistas a suboficiales que laboran en áreas cercanas a la Sección Familia (continuación).**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2
	Área de guardia	Área de Patrullaje
	Cía. Santa Elizabeth	Cía. Zarate
Desde su perspectiva, a través de qué iniciativas de gestión se podría mejorar el servicio que se brinda a las víctimas de violencia familiar, desde la intervención inicial, ¿las diligencias policiales realizadas en la sección de familia y la ejecución de medidas de protección?	Se debería una mejor información a las víctimas, confunden la información brindada por la policía y los del CEM, otra cosa a mejorar las rondas de patrullaje, porque no se abastecen por la carencia de recursos. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	Desde el punto inicial sería brindarle la seguridad, que se sienta segura con nosotros, en torno a nuestra función explícitamente agotamos el medio para aprehender al agresor y llevarlo a la comisaría además de orientar la víctima. Tenemos que ser imparciales, con las personas que vienen a la comisaría. debiendo asentar las denuncias, inclusive hay casos en donde hay mujeres que denuncian, pero previamente se autolesionan y denuncian en perjuicio de la otra parte, pero ello ya se ve después, inclusive hay casos en donde hay medidas de protección. Por ello no depende de nosotros, ya eso viene del juzgado quienes son responsables de la emisión de la resolución de medidas de protección. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)
Considera Ud. que existe un plan de trabajo articulado entre todas las áreas de trabajo dentro de la misma comisaría, para saber guiar, dar apoyo, derivar y/o brindar un trato adecuado a las víctimas que acuden a denunciar violencia familiar y mejorar la calidad del servicio ofrecido?	Considero que, si hay un trabajo articulado, primero se verifica si tienes medidas de protección de ser el caso se deriva al área de delitos. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	Claro, tenemos un plan de operaciones, tenemos una oficina de operaciones quienes hacen el cuadro estadístico de violencia familiar, medidas de protección y otras áreas. Desde el inicio el vigilante de puerta se entrevista inicialmente, siendo el primer filtro, quien conoce esos temas y es quien lo deriva a la sección pertinente. Los que estamos en patrullaje, nos desplazan mediante la central radial mediante GPS, de acuerdo con la mayor proximidad. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)
¿Existen diversas opiniones respecto a la demora en la capacidad de respuesta de las víctimas de violencia familiar que llegan a la comisaría, a qué causas cree Ud., qué responden esas percepciones?	Debido a la cantidad de personas que vienen a denunciar, explícitamente en esta comisaría, toma su tiempo en registrar la denuncia. Por la gran afluencia de personas que vienen a denunciar aquí, la cantidad de personal policial a veces no se abastecen para poder atender a todas las víctimas. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	A veces cuando solicitan un patrullero, no nos abastecemos por el índice de apoyo policial que tenemos, y lamentablemente las personas tienen que esperar, inclusive pedimos apoyo a otras unidades que vienen a rondar en nuestra jurisdicción, por el temade que nos abastecemos. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)

**Tabla R1: Transcripción de entrevistas a suboficiales que laboran en áreas cercanas a la Sección Familia (continuación).**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2
	Área de guardia	Área de Patrullaje
Existen diversas opiniones respecto al maltrato y falta de empatía hacia las víctimas de violencia familiar que llegan a la comisaría, ¿A qué causas cree Ud. que responden esas percepciones?	He visto que se ha suscitado ese tipo de problemas debido al estrés del personal policial, debido a la carga laboral, conllevando a un maltrato hacia las víctimas de violencia familiar. Personal policial de otras áreas también deberían llevar ese tipo de capacitaciones para tener un poco más de empatía, para evitar que el personal no responda mal, que no se ponga en el lugar de las víctimas. También he visto personal policial de mujeres que tratan mal, a mi parecer los varones son más empáticos. (M. Benites, entrevista personal, 4 de diciembre del 2021)	En mi caso, de forma individual ya depende de cada policía, de cómo da su trato, siempre hay algunos que no tienen un buen trato, ya que lastimosamente las personas vienen alteradas y se tienen que tratar de calmar, ya que la ciudadanía solo quiere que le solucionen su problema. Nosotros recibimos capacitaciones para tener un buen trato, con el oficial en nuestras formaciones, nos orientan a no ponernos de igual a igual con las personas, sin que ello signifique una falta hacia la institución policial, de ser el caso, actuamos de inmediato. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)
¿A qué factores atribuye Ud. que muchas víctimas de violencia familiar no acuden a denunciar a una comisaría? ¿Por qué?		La gran mayoría es por miedo a su agresor, inclusive algunas vienen a averiguar y luego no quieren denunciar, no obstante, como policía podemos hacerla la denuncia por oficio. (J. Del Águila, entrevista personal, 11 de diciembre 2021)

## ANEXO S: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP

**Tabla S1: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Renán Meza Díaz
¿Qué factores inciden en que las víctimas que sufren violencia familiar no denuncien el delito de violencia familiar? ¿A qué se debe este comportamiento? ¿De qué manera ha ido evolucionando en el tiempo?	Entre los principales factores está el miedo, dado que en la mayoría de los casos la víctima es mujer y el agresor es hombre, existe una relación de poder y dependencia económica, vínculos como los hijos, entonces no se animan a denunciar porque temen perder su vivienda, quedar desprotegidas, perder el apoyo económico y a los hijos. En segundo lugar, es el seguir siendo víctimas de agresión. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
¿Podría haber cierta influencia en la inobservancia o del accionar de parte de las instituciones que operan en torno a este tema, como la fiscalía, el juzgado, la comisaría?	A nivel externo u social, las víctimas no confían en que el sistema de justicia les va a creer y ayudar, esto sumado al miedo de perder el sustento económico y la represalia del agresor, hacen que se desanime. Por otro lado, también hay un tema de género, porque piensan que serán juzgadas en la comisaría por la agresión que han recibido y que las señalarán como responsables de lo que les pasa y que ellas han buscado esa agresión, " Ud. no debió beber, ni hacer eso si Ud. ya sabe que él se molesta " comportamientos que son muy asociados al machismo. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
¿Y estos comportamientos como han ido evolucionando en el tiempo? ¿conocedores de que primero estaba la Ley 26260, luego la del 2015 Ley 30364 y ahora con el contexto del COVID 19?	Los servicios para la lucha de violencia familiar han ido aumentando, desde el primer CEM que se abrió hasta la fecha se han incrementado, también hay hogares de refugio temporal, la línea 100, están los equipos rurales, itinerantes, los CAI Centros de Atención Institucional para los acusados de violencia familiar, todo ello ha generado mayor data estadística de casos reportados de violencia porque más gente se anima a denunciar y se sigue trabajando cada vez más. El fenómeno de la violencia es un problema crónico, hay estudios que indican que cuantas más luchas con un fenómeno hay una reacción de resistencia, en varios países que han comenzado a luchar con la violencia, a partir de cuestionar roles tradicionales de género, promover que las víctimas denuncien, promover equidad de género, etc. las personas que tienen un modo distinto de pensar reaccionan y se reafirman en eso por un tema de identidad. El agresor piensa que lo están atacando y hay una reacción. Es paradójico, porque uno diría que se está avanzando. Entonces, la respuesta es que se sigue trabajando, se sigue recogiendo información sobre violencia, es un trabajo de muchos enfoques, tiene diferentes marcos de entrada, es un trabajo de bastante tiempo, constante, hay más trabajo desde la sociedad civil también. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)

**Tabla S1: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Renán Meza Díaz
¿Desde el MIMP que acciones se han implementado para la lucha contra la violencia familiar? ¿Cuáles son las estrategias por seguir?	La principal estrategia del MIMP es el programa nacional Aurora, exclusiva para temas de prevención y atención del fenómeno de la violencia, a nivel nacional. El programa tiene una serie de servicios que buscan ser accesibles, universales, al alcance 24 horas, accesibles lingüísticamente, con equipos itinerantes que van a comunidades a buscar personas víctimas de violencia, y se van abriendo más servicios, nuevos CEMS, nuevos CAI, y se va capacitando. también haciendo investigación lo cual nutre la toma de decisiones, realiza capacitaciones respecto a equidad de género, para potenciar la lucha contra la violencia familiar. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
¿El MIMP como ente rector, del diseño y las políticas públicas de las mujeres qué manera supervisa para el cumplimiento de la atención a favor de las mujeres y miembros de la familia que sufren violencia familiar?	En los servicios hay oportunidad para que los usuarios den su opinión, hay evaluación al personal y cumplimiento de metas, no conozco mucho que herramientas usan para evaluar la calidad. Nosotros como investigadores, hemos hecho investigaciones de los procesos de atención en los CEMS, pero debe haber una oficina que hace un control de calidad constante de la atención. En los CEMS las cosas que hay que fortalecer, es el tema de infraestructura, porque son oficinas pequeñas y debido a la reducción del aforo por la pandemia, la atención demora más y se atiende a menos personas, ¿cómo se puede contrarrestar? implementando espacios complementarios a los CEM. Otro aspecto de la infraestructura, son los equipos, computadoras más potentes, con líneas de internet mayor, si uno ve los CEMS de Lima, uno dice que bien, pero si visitarán los CEMS de provincias ven que las computadoras son más antiguas, señal débil de internet, entonces es irregular las realidades de los CEMS. Entonces, el aspecto material incide en el estado emocional del trabajador, si tienes un trabajador que va a un lugar donde la computadora no funciona bien, el lugar es chico, encima viene alguien y te denuncia, ese aspecto de material, de infraestructura, de herramientas de trabajo, son aspectos más importantes porque lo que hemos hallado es que los profesionales del CEM es muy comprometida, a pesar de las precariedades, los retos, se las ingenian para avanzar, es decir, resuelven su situación, pero si se mejora la infraestructura van a ofrecer una mejor atención, principalmente en otras provincias donde es más deficiente. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)
El MIMP proporciona pautas de atención especiales a las instituciones, para las víctimas de violencia familiar, ¿es decir ha elaborado un manual de atención con un trato diferenciado?	Cada servicio tiene un manual de atención que se va actualizando, hay una Guía de atención, se puede hallar en el repositorio del programa. Por ejemplo, la línea 100, chat 100 tienen su propio protocolo. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)

**Tabla S1: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Renán Meza Díaz
<p>¿Qué acciones preventivas se están realizando por parte del MIMP? Existen campañas de concientización para que la población sepa identificar si están viviendo situaciones de VF, que tipos de VF existen y cómo se coordina este tema con las instituciones policiales</p>	<p>Las tareas de prevención son tareas constantes que hace el Ministerio, se hace tareas de prevención con campañas de prevención en todas las redes sociales, animando a la gente a reconocer identificar los micromachismos, población estadísticamente de mayor prevalencia que es la mujer, también hay campañas en los CEMS en barrios populares, campañas informáticas en la calle. El 25 de noviembre se hizo una campaña a nivel nacional. Como denunciar, que hacer, como identificar situaciones de violencia, promover en redes, para que las personas se apoyen, si ven violencia familiar de un vecino, puedes llamar a las autoridades, informar de la existencia de los servicios. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)</p>
<p>De acuerdo con la Encuesta Demográfica de Salud Familiar ENDES (2020) del total de las mujeres entrevistadas que fueron maltratadas físicamente sólo el 26.2% acudió a una institución en busca de ayuda, y de ellas el 83.9% manifestó haber concurrido a una comisaría en primer lugar, lo cual indica que a pesar del bajo nivel de denunciantes, las comisarías constituyen el primer nivel de atención, En su opinión, a qué factores atribuye este comportamiento? y desde el MIMP se ha advertido esta situación , existe alguna coordinación para apoyar a la institución policial en la atención a las víctimas?</p>	<p>Considero que van a las comisarías porque tienen más presencia nacional que un CEM, son más populares, frente a los CEM ya que no los conocen mucho, es un reto para mejorar. Las comisarías también están abiertas las 24 horas, saben dónde está ubicado, y que les van a ayudar. Ambos no deben competir, no ofrecen el mismo servicio, se articulan, pero no ofrecen el mismo servicio., dicho es, la comisaría es un importante agente de lucha contra la violencia familiar. Si bien es cierto, el MIMP es la cabeza, hay otros ministerios como del Interior, de Justicia, Defensoría del Pueblo, entonces las comisarías son parte de ese sistema, son protagonistas en la lucha contra la violencia familiar, tienen sus propias características, por ejemplo, las denuncias solo se pueden realizar en las comisarías, es un servicio exclusivo de la comisaría. En los CEMS llenas una ficha de casos, y ahí el trabajo articulado es con la comisaría para que denuncien allá. La comisaría también deriva al CEM si necesitas un soporte psicológico, donde hay un grupo de profesionales preparados para eso.</p>

**Tabla S1: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Renán Meza Díaz
<p>En el MIMP manejan unidad estadística que monitorea violencia familiar, que indicadores nos puede mencionar específicamente en el distrito de SJL ya que se tiene el mayor número de feminicidios, ¿a qué atribuye estos indicadores?</p>	<p>El feminicidio como tal es la peor expresión de la violencia de la mujer, la otra cara es la tentativa, para conocer la real dimensión de la violencia que busca acabar con la vida de la víctima deben sumarse ambos casos de tentativa que son usualmente mayores. Si queremos hacer una investigación, sería ir a la zona de caja de agua, por ejemplo y poder averiguar cómo son ahí las relaciones de género, entrevistar a las personas y poder saber cuáles son sus percepciones sobre las relaciones de Hombre- mujer, que opinan ellos de la masculinidad, que es ser hombre, qué es ser mujer. ¿Cómo debe ser el trato de uno o de una, de un esposo o una esposa, que derechos, tienen las mujeres con relación a los hombres, Entonces, a partir de eso, a partir de esas respuestas podríamos darnos una idea de que, si hay indicadores que sean permisivos con relación a la violencia, entonces, vamos a suponer que cada vez es más tradicional, vamos a suponer que- yo no sé la verdad- que son bastante machistas, ¿entonces ahí hay una respuesta porque hay alta violencia?</p> <p>Las personas son tradicionales y sus relaciones de género son machistas, creen que hay una suerte de que el hombre tiene mayores privilegios, derechos sobre la mujer y que eso justifica que el hombre maltrata a la mujer porque el hombre es así, el hombre es violento, el hombre es incontrolable, [...] También puedes abordar los del enfoque económico. ¿La situación económica influye en que una persona que ya es violenta ya tiene predisposición a la violencia? ¿Pero la situación violenta, qué sé yo que ya no cubre para apoyar el Colegio de tus hijos, ya o no tienen trabajo? De trabajoso, bueno, pues las necesidades económicas que superan al ingreso, entonces eso estimula aún más al agresor. La potencia y como no han sido educados para controlar su vida, se desahoga con la pareja o los hijos.</p> <p>Entonces ahí hay otro factor más Y bueno, el factor machista, ya van 2 ahí como que 2 factores que van a generar más condiciones para que se genere la violencia. Otro factor puede ser a condiciones materiales de pobreza usualmente allí hay manifestaciones de violencia cuando hay mucho hacinamiento- (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)</p>

**Tabla S1: Transcripción de entrevista al investigador social del Programa Nacional Aurora del MIMP (continuación)**

PREGUNTAS	ENTREVISTADO ESPECIALISTA EN VIOLENCIA FAMILIAR
	Renán Meza Díaz
<p>En la actualidad, se evidencia la ausencia de capacitaciones para los oficiales de la PNP, en el conocimiento de la problemática, sensibilización y trato a las víctimas, lo que genera en las víctimas una percepción negativa del servicio, ¿de qué manera se puede implementar un plan de capacitación adecuado y qué factores se deben considerar para que se alcancen los objetivos esperados? ¿Cuál sería el impacto en la satisfacción de los denunciantes?</p>	<p>Primero, habría que trabajar con los operadores, con los y las policías en los temas de género, ustedes conocen el estudio del 2007 muchos policías no sabían de temas de género y estaban atendiendo sección comisarías, el tema es que no se les forme. El cambio de mentalidad es un proceso largo y constante lo que uno aprende en 10 primeros diez años está enraizado cambiar eso es un trabajo que exige tiempo y voluntad para querer entender por ejemplo un caso, si le cayó un golpe porque llego tarde, por eso se necesita capacitación constante. Pregunta: ¿Sería importante que los policías también estén capacitados en este aspecto? Si, lo ideal sería que todos los policías del Perú estén capacitados, pero es algo utópico, al menos los efectivos policiales que trabajan en la Sección Familia deben recibir capacitaciones constantes y tienen que considerarse la variable contexto porque hay lugares en el Perú que son más machistas que otras.</p> <p>En la zona de tumbes, por ejemplo, los contenidos tienen que ser distintos porque habrá personas con mayor resistencia a que les cuestionen sus relaciones de género, por ello se tiene que adecuar no puede ser el mismo contenido que publicas en el Cusco que en Lima, los efectivos policiales tienen que considerar eso. Las relaciones de género están estrechamente relacionadas con la violencia, a partir de como percibas como deben ser las relaciones entre hombre y mujeres va a variar tu apreciación sobre la violencia entre ellos.</p> <p>Se tiene que adecuar al público que se va a capacitar y el efectivo policial tiene que considerar eso, se tiene que considerar la relación de género como deben ser las relaciones de hombres - mujeres, va a variar la relación entre ellos.</p> <p>Hay que adecuar el contenido de acuerdo con el contexto, como lo facilitas como lo presentan, las características de la población hay zonas que son más conservadoras que otras. (R. Meza, entrevista personal, 28 de diciembre 2021)</p>

## ANEXO T: Matriz de Consistencia

Tabla T1: Matriz de consistencia

TEMA DE INVESTIGACIÓN	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES PRINCIPALES	METODOLOGÍA	INDICADORES	TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS
Propuesta de mejora de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarias del distrito de San Juan de Lurigancho.	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Alto % de víctimas de violencia familiar que no acuden a denunciar el delito en respuesta al bajo nivel de confianza en la policía por una deficiente Calidad de Servicio al denunciante en las Secciones de Familia de la PNP</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Elaborar propuestas de mejora en la Gestión de la Calidad del servicio que brindan las comisarías de la PNP a las víctimas de violencia familiar con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía para acudir a denunciar ante una situación de agresión o maltrato.</p>	Calidad de servicio, violencia familiar, servicio policial.	MIXTA	No aplica	No aplica	No aplica	Revisión de documentos de texto y data estadística
	¿Cuál es la percepción de los denunciantes de violencia familiar respecto a la calidad de servicio que reciben de la Sección Familia de la PNP ?	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. Describir la situación actual de la calidad del servicio que brinda la Sección de Familia de las Comisarías de la PNP a las víctimas de violencia familiar, basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF.</p>	<p><b>Modelo SERVPERF, percepción de la calidad de servicio al denunciante, violencia familiar, servicio policial.</b></p>	CUANTITATIVA	<p><b>DIMENSIONES DEL MODELO SERVPERF</b></p> <p>1. Fiabilidad</p>	Cuestionario del modelo SERVPERF	<p><b>Población</b></p> <p>Hombres y mujeres entre 18-74 años, denunciantes de violencia familiar</p> <p>Distrito: San Juan de Lurigancho</p> <p><b>Criterio de selección de muestreo:</b></p> <p>Muestreo no probabilístico</p>	<p>- Análisis descriptivo de los resultados del cuestionario.</p> <p>-Análisis de las dimensiones del modelo con el programa SPSS - AMOS</p> <p>Análisis de fiabilidad y validez del instrumento.</p> <p>- Análisis factorial confirmatorio</p>

**Tabla T1: Matriz de consistencia (continuación)**

TEMA DE INVESTIGACIÓN	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES PRINCIPALES	METODOLOGÍA	INDICADORES	TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS
Propuesta de mejora de la Calidad del Servicio de la Sección Familia de la PNP a las víctimas de Violencia Familiar, aplicando la metodología SERVPERF. Caso de estudio: Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.	¿Cuáles son las oportunidades de mejora de la organización para brindar calidad de servicio a los usuarios que acuden a la sección de familia en las comisarías?	2. Identificar oportunidades de mejora en la calidad de servicio actual que brinda la PNP a las víctimas de violencia familiar dentro la Sección Familia de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.	<b>Proceso de atención al denunciante, dimensiones del modelo SERVPERF, normativas de lucha contra la violencia familiar</b>	MIXTA	<b>Dimensiones SERVPERF menos valoradas</b> 1. Fiabilidad 2. Capacidad de Respuesta 5. Elementos Tangibles	<b>Encuesta SERVPERF Entrevistas a profundidad Focus Group</b>	No aplica	- Triangulación de hallazgos
	¿Cuáles son las alternativas de solución para reducir las brechas en la calidad percibida por los usuarios que elevan la desconfianza en la policía para acudir a denunciar el delito de violencia familiar?	3. Diseñar propuestas de mejora de la calidad de servicio orientadas a los usuarios víctimas de violencia familiar respecto del servicio que brinda la PNP dentro la Sección Familia de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.	<b>Dimensiones del modelo SERVPERF. percepción de los denunciantes respecto del servicio, calidad de atención del personal de la Sección Familia de la PNP</b>	CUALITATIVA	<b>Indicadores del plan de mejora</b> - % de denunciantes que brindan su testimonio de manera confidencial. - % de denunciantes que visualizan fácilmente la información en los ambientes de la comisaría - % de equipos operativos para prestar el servicio. - Percepción del denunciante respecto del cumplimiento del servicio prometido - % de denunciantes que indican que la información recibida es fiable y detallada - % de cumplimiento de brindar información del tiempo por diligencia de acuerdo con la ley - Tiempo de respuesta en la atención de las diligencias básicas para los denunciantes - Percepción de los denunciantes respecto la disponibilidad del policía para responder consultas	<b>Entrevistas a profundidad Focus group</b>	No aplica	- Elaboración de Plan de Mejora - Mecanismos de trazabilidad: Rango Meta Plan de acción

**ANEXO U: Formato estándar de seguimiento y control a las medidas de protección**

**Figura U1: Formato estándar de seguimiento y control a las medidas de protección**

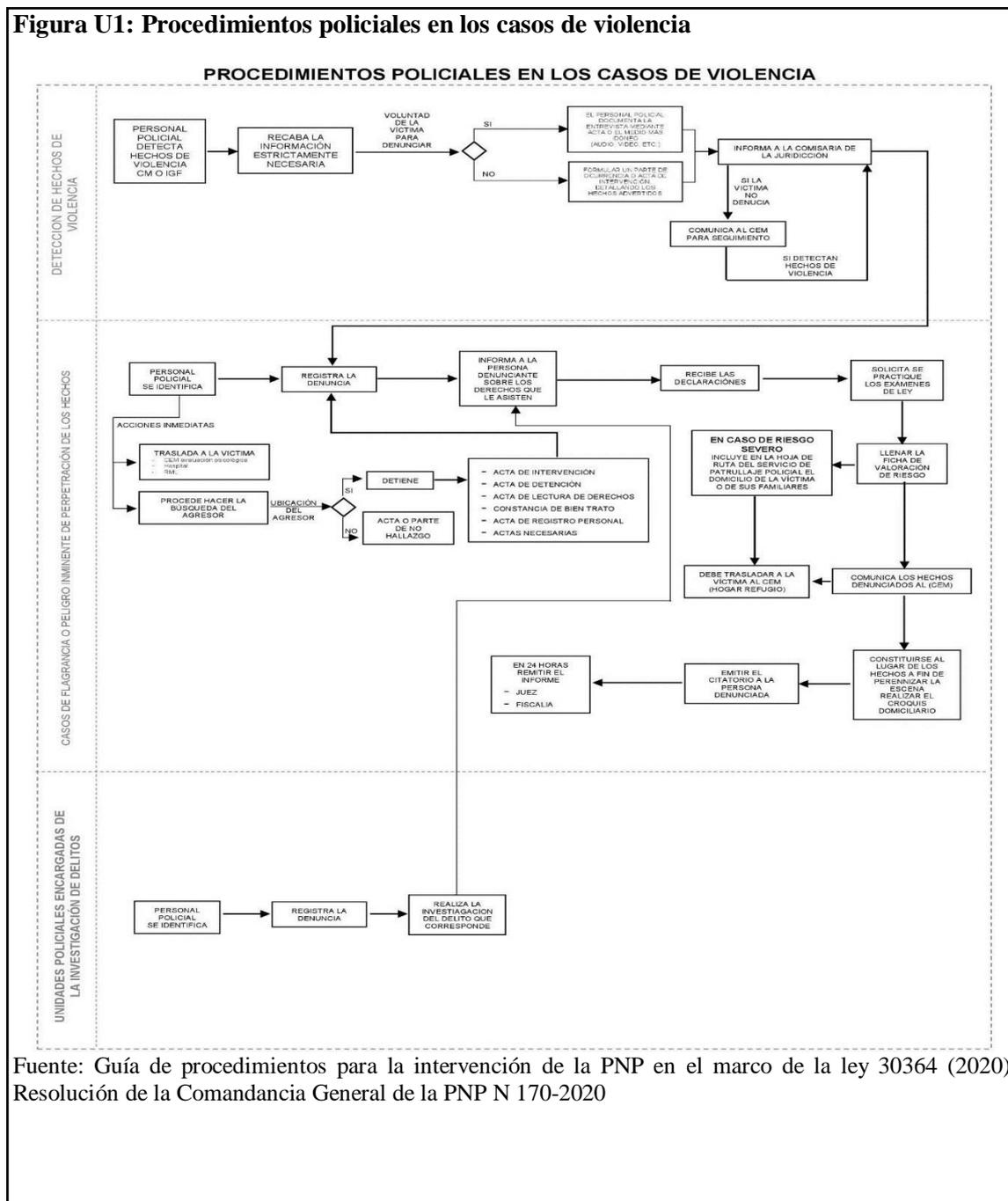
**REGIÓN POLICIAL LIMA  
DIVISIÓN POLICIAL ESTE 1  
COMISARÍA**

**REGISTRO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Nombre y apellidos a favor de quien se emite las medidas de protección</b>	<b>DNI</b>	<b>Edad</b>	<b>Sexo (M / F)</b>	<b>Número telefónico (fijo y/o celular)</b>	<b>Dirección</b>	<b>Juzgado que emite la Medida de Protección</b>	<b>Fecha de emisión del documento del órgano judicial</b>	<b>Fecha de ingreso de la medida de protección a la comisaria</b>	<b>Tipo de violencia</b>	<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Nombre y apellidos en contra de quien se emite las Medidas de Protección</b>	<b>DNI</b>	<b>Número telefónico (fijo y/o celular)</b>	<b>Documento de acción ante el poder judicial</b>

## ANEXO U: Diagrama de proceso de la atención de denuncias de violencia familiar en las comisarías de la PNP

Figura U1: Procedimientos policiales en los casos de violencia



Fuente: Guía de procedimientos para la intervención de la PNP en el marco de la ley 30364 (2020). Resolución de la Comandancia General de la PNP N 170-2020