



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros  
Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTORA:**

Orihuela Tolentino, Ysidora Ysabel (ORCID: 0000-0002-1246-5353)

**ASESOR:**

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dedico primeramente a Dios, que ha mantenido a mi familia sana y salva, en estos tiempos de pandemia global que atravesamos ayudándome a cumplir mis metas y objetivos.

A mi hijo Sergio por su comprensión por el poco tiempo disponible y así poder alcanzar el presente logro.

A mi hermano Jonathan por su motivación y apoyo en todo momento.

### **Agradecimiento**

A mis profesores de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública por impartirme sus conocimientos y enseñanzas, en especial al Dr. Ulises Córdova García por su orientación y guía para el presente trabajo, y a todas las personas que contribuyeron en esta investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	15
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimiento:	17
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de la Información	19
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1. Análisis e interpretación de las entrevistas	21
4.2. Análisis documental	30
4.3. Análisis observacional	31
4.4. Discusión	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38

REFERENCIAS	40
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz De Categorización	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3: Consentimiento informado	
Anexo 4: Transcripción de entrevistas	
Anexo 5: Categorización	
Anexo 6: Codificación	
Anexo 7: Matriz de triangulación de la información	

## Índice de tablas

Tabla1. Matriz de categorización del clima organizacional y desempeño laboral	15
Tabla 2. Codificación de los sujetos participantes en la investigación	16
Tabla 3. Propósito de las técnicas e instrumentos	17

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Mapeamiento de la investigación

18

## Resumen

En el presente trabajo de investigación que llevó como título: “Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020”, se planteó el siguiente objetivo general: Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020.

Esta investigación fue de un enfoque cualitativo, el diseño fue mediante el estudio de casos, con método inductivo, las técnicas de recolección de datos fueron: La observación, entrevista y el análisis documental, se realizaron 3 entrevistas a directivos, dicha información fue procesada, analizada, cuyos resultados permitirán a los directivos de los Centros Emergencia Mujer de la Región Arequipa realizar los correctivos necesarios en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral.

El análisis de los resultados evidenció que los Centros Emergencia Mujer de la Región Arequipa, cuentan con profesionales que cumplen sus funciones, responsabilidades, tienen un buen manejo en la información confidencial, y autonomía en sus propias áreas cuyo trabajo en equipo es eficiente, aunque existe un porcentaje menor que no cubre todas estas características debido a varios factores, falta de personal por renuncias continuas, preferencia al trabajo individual, sobrecarga laboral, coordinadores sin un buen liderazgo y el síndrome de Agotamiento Profesional que puede estar afectando el rendimiento, las relaciones interpersonales, la sensibilidad y la empatía. Finalmente se sugiere implementar programas internos de capacitación en liderazgo, comunicación empática y de prevención frente al Síndrome de Agotamiento Profesional.

**Palabras clave:** Centro Emergencia Mujer, Clima Organizacional, Desempeño laboral, Estructura, Comportamiento Organizacional, Relaciones interpersonales, Rendimiento, Funciones.



## **Abstract**

In this research work entitled: "Organizational climate in work performance in the Women's Emergency Centers, Arequipa 2020 Region", the following general objective was proposed: Analyze the organizational climate and work performance in the Women's Emergency Centers of the Arequipa region, 2020.

This research was of a qualitative approach. The design was through the study of cases, with inductive method. The data collection techniques were: Observation, interview and documentary analysis. Three interviews were carried out to Executives. The information was processed, analyzed. The results of which will allow the Executives of the Women's Emergency Centers of the Arequipa Region to carry out organizational corrections and work performance.

The analysis of the results showed that the Women's Emergency Centers of the Arequipa Region have professionals who fulfill their functions, responsibilities, have good management of confidential information, and autonomy in their own areas whose teamwork is efficient, although there is a smaller percentage that does not cover all these characteristics due to various factors, lack of personnel due to continuous resignations, preference for individual work, work overload, coordinators without good leadership and the Professional Burnout syndrome that may be affecting performance, interpersonal relationships, sensitivity and empathy. Finally, it is suggested to implement internal training programs in leadership, empathic communication and prevention against Professional Burnout Syndrome.

**Keywords:** Women's Emergency Center, Organizational Climate, Work performance, Structure, Interpersonal behavior, Performance, Interpersonal relationship, Functions, Performance, and Organizational behavior.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los tiempos actuales en el mundo el clima organizacional obtiene gran relevancia dada la tendencia a la globalización y competitividad mundial, en el que los aspectos del clima organizacional se convierten en un factor diferencial del resto lo que posibilita que sus empleados se desempeñen laboralmente en una forma eficiente. Es una realidad problemática que no se encuentre un clima organizacional adecuado que afecte el desempeño laboral. De acuerdo con el Instituto Great Place to Work (Great Place to Work, 2019), empresa global de investigación, que evalúa varios aspectos de la vida laboral de 90 países para valorar el clima organizacional, llegó a resultados que no son muy positivos, aproximadamente la mitad de los trabajadores a escala global no se sienten cómodos en su entorno laboral, lo que supone situaciones de insatisfacción, menor desempeño laboral, pero, sobre todo, una ingente cantidad de capital humano en potencia (alrededor de 1000 millones de personas) desperdiciado.

Así mismo la Defensoría del Pueblo (DP, 2018), en su informe expuso, que en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) por la alta solicitud por estos servicios que implica realizar una política de cuidado al equipo multidisciplinario que laboran en estos espacios. El síndrome de agotamiento profesional afecta de forma especial a este conjunto de profesionales debido a que ellos deben atender y procesar historias de violencia sufridas, dolor y miedo, el 53% de los coordinadores/as de los CEM indicaron no haber recibido ningún tipo de formación o adiestramiento en el manejo de este síndrome, en el clima organizacional puede repercutir con cambios en la conducta, que se caracteriza por la irritabilidad, intranquilidad, poca paciencia a la frustración, que trae como resultado el perjuicio en sus relaciones personales directamente con el equipo de trabajo y dentro de su desempeño laboral conduciendo a la insatisfacción individual y laboral que a su vez conducirá inevitablemente al ausentismo, poco rendimiento y la baja eficacia de atención en el trato al usuario/a donde no se logre la empatía y no se pueda brindar la orientación debida o el apoyo requerido. A ello se debe agregar que, de acuerdo con la información brindada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), la realidad del personal contratado bajo el modo de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) es inestable, con contratos que de renovación mensual o cada tres meses, lo cual aumenta el deterioro emocional de los/as

profesionales.

Según el diario de Arequipa (El Pueblo, 2019), la violencia en Arequipa se ha ido incrementando raudamente desde el 2018 hasta la actualidad, presentando sobrecargas de denuncias y falta de supervisión permanente de los casos. En las periferias de la región no hay una atención óptima, según datos proporcionados por la Defensoría del Pueblo, según informe de los CEM 2018. En lo que va del 2019 se encuentra un déficit del profesional que se debe a que, en más de la tercera parte de los CEMs, no tiene un espacio de reunión y capacitación para abordar el agotamiento profesional. Al presentarse “El síndrome de agotamiento profesional” se genera un inadecuado clima organizacional y un bajo rendimiento al desempeño laboral. La creciente problemática se debe al mal manejo de la gestión, administración y presupuesto, por tanto, los centros presentan falta de personal comprometido.

De acuerdo con lo presentado, corresponde en el planteamiento del problema general acerca del presente estudio: ¿Cómo se encuentra el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020?

Igualmente, en los problemas específicos se puede indicar: ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa? ¿Cómo se encuentra el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa?

De la misma manera se ha dado la justificación teórica, de acuerdo a una forma básica que se sustentan en teorías que validan en cuanto a las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, así como libros tanto impresos como en forma digital, expedientes, normas, etc.; indagando con respecto a estas teorías se hallan la situación y explicación de un individuo que se desempeña en un ambiente laboral agradable desarrollando así una satisfacción personal, en la cual puede reflejarse una mejor productividad, en relación a los Centros Emergencia Mujer dentro de la Región de Arequipa, siendo un documento que coadyuvara a estar al tanto del valor en cuanto al clima organizacional en lo que indica el desempeño laboral que se encuentra dentro de una gestión administrativa dando como resultado en una mejor manera la toma de decisiones. Asimismo, la justificación práctica, que se sustenta en el análisis de los resultados para que sea

de utilidad de acuerdo a la consideración respectiva en las unidades administrativas dentro de la organización con la finalidad de una coordinación con las autoridades de la región de Arequipa para intervenciones que generen cambios de mejora en el rendimiento y desempeño de los equipos interdisciplinarios de profesionales que laboran en los Centros Emergencia Mujer. Lo que ayudara a próximos estudios que busquen con respecto al tema investigado. En cuanto a la justificación metodológica, donde se procura realizar el cumplimiento de los objetivos determinados, de acuerdo a ese motivo, se aplican utilizando las técnicas e instrumentos más pertinentes. Con esto, mediante la entrevista en profundidad, y una guía de entrevista semiestructurada se pretende conocer cómo se llevan a cabo las dos categorías de esta investigación Clima organizacional por Gaspar (2011) y desempeño laboral por Pernía y Carrera (2014).

Asimismo, la justificación legal, de acuerdo al sentido de la investigación científica se encuentra basada en las normas vigentes que han sido dadas en lo que respecta al derecho de acceso a la información pública por la Constitución Política del Perú (1993), así como la Ley 27806 Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Con respecto al objetivo general fue: Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020. Por consiguiente, con respecto a los objetivos específicos recalcamos: Analizar el clima organizacional en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa. Analizar el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes en el presente estudio, los antecedentes internacionales se sustentan en tesis como Hernández (2020) que de acuerdo a su investigación en el cual el clima laboral libre de discriminación dentro del desempeño laboral en una organización pública, al ver los resultados arrojados en esta investigación nos damos cuenta que cuando las cargas de trabajo exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo; las jornadas de trabajo superiores a las previstas; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo provoca la existencia de riesgo psicosocial. Entre sus recomendaciones se aprecia que los riesgos psicosociales en el trabajo son: identificación, análisis y prevención, que establecería los elementos para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales, para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, así también un desarrollo con Políticas que sirvan para prevenir riesgos en la psicología social.

Además, Calderon y Andrade (2019) manifestaron en un artículo científico que el clima y desarrollo organizacional laboral en cuanto a la heterogeneidad que existe al momento de definir estilos de liderazgo y prácticas administrativas en la institución seleccionada para el estudio; donde la dificultad, de la motivación laboral necesita de enfoques que tengan en cuenta factores tanto personales como ambientales en su entorno. Los resultados evidencian que la satisfacción y motivación laboral se encuentran involucrados para mejorar el clima y desarrollo laboral.

Por consiguiente, Ordoñez y Vasquez (2019) manifestaron en un artículo científico como tema en estudio el clima organizacional y desempeño laboral de un caso de presentado de una organización pública, donde la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación y participación afectan la creación del clima organizacional en la organización, y que su mal manejo puede afectar el desempeño de los trabajadores, así como el compromiso, dando paso a la insatisfacción dañando su identidad dado que no cumple con las expectativas laborales en la empresa. En su conclusión resume que si hubiera motivación y creatividad en el clima organizacional en cuanto al talento humano mediante programas de incentivos, se lograría fomentar más la creatividad en los empleados,

así como una mejora de gestión en la selección y capacitación del personal.

Asimismo, Camacho (2016) realizó su análisis utilizando como tema en estudio el clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral, se determinó que la iniciativa evalúa la tendencia para comenzar acciones u optimizar los resultados sin la necesidad de la persuasión y que la orientación a resultados predomina la función más importante de actividades en la empresa, así también el cumplimiento laboral del personal fue determinada entre innovar y calidad debido que las funciones en la innovación inciden en forma directa en la calidad de desempeño del trabajador. Entre sus principales recomendaciones indican programas de motivación para fomentar iniciativa y orientación a resultados, influir en las actitudes de los trabajadores para el desarrollo de nuevas ideas, aumentando la relación de liderazgo para estimular el rendimiento mediante la participación y desarrollo, desarrollando así la inspiración de los trabajadores.

Habría que decir que, Pedraza (2018) manifestó en un artículo del clima institucional de una organización y la satisfacción en un ambiente laboral concluyendo que se debe mejorar el bienestar de los empleados, su compromiso y contribución hacia su organización, utilizando su identidad, apoyo y un ambiente de afecto. Se debería tener en cuenta que la gerencia debe interesarse por mejorar el bienestar de sus trabajadores, para que se sientan identificados con la organización, estableciendo políticas y prácticas de gestión del personal, un ambiente de trabajo agradable, relajado, que posibilite la socialización entre los trabajadores y los superiores, el reconocimiento por su trabajo, la libertad para asumir mayores responsabilidades, tener la oportunidad de aplicar sus competencias y hacer sugerencias que sean tomadas en cuenta por la gerencia.

Así también, Parluangan, Bambang y Soesatyo (2016), manifestaron en su artículo que para crear un clima organizacional propicio dentro de la empresa, se debe prestar atención y mantener estables las condiciones organizacionales. El papel del gerente es importante para la supervivencia y el éxito en la realización de la visión y misión de la empresa, por lo que el líder debe poder influir en los subordinados para ayudar a lograr estos objetivos sin ignorar sus deseos. Así también el estilo de liderazgo de un gerente debe contribuir al nivel de productividad laboral, por lo que necesita ser un modelo a seguir positivo al subordinado, y ser capaz de brindar la motivación para que aumente el nivel de productividad laboral.

Por consiguiente, Al Shobaki, Abu-Naser, Abu Amuna y El Talla (2018) manifestaron en su artículo, entre sus recomendaciones más relevantes proporcionar los elementos para un buen clima organizacional, dar la oportunidad a los empleados de participar en la toma de decisiones, y darles la oportunidad de contribuir a resolver sus propios problemas, el uso del método de rotación de personal periódicamente, y la importancia de fortalecer el estilo de liderazgo democrático y empoderar al personal.

Habría que decir que, Vaziri y Fallah (2017) concluyeron en su artículo que los recursos humanos son el activo más importante de cualquier organización. Mejorando el desempeño laboral que es uno de los objetivos más importantes de los gerentes de la organización que deben mantener los factores básicos en los empleados, el deseo de producción y la capacidad de la persona en el rendimiento y la productividad, de esta forma, la conciencia laboral y las causas están en orden y habrá un sentido del deber en las personas.

Con respecto a los antecedentes nacionales de acuerdo al estudio de Gallegos (2016), en el clima organizacional y el desempeño laboral intervienen las soluciones de problemas, calidad, conocimiento, colaboración, iniciativa, pero no se considera importante la capacidad de aprendizaje y productividad. En cuanto a sus recomendaciones más relevantes es el cumplimiento de las normas de salud ocupacional a fin de evitar enfermedades profesionales ocasionadas por la ergonomía, estrés, falta de intimidad de algunos superiores, riesgos por iluminación, por obstáculos en los accesos a los puestos de trabajo y calidad de los elementos de trabajo utilizados, asimismo la realización de capacitaciones referentes a temas de trabajo en equipo, motivación, mejora continua, comunicación interpersonal y participación, que contribuyan al reconocimiento del esmero laboral y enriquezcan el clima organizacional con respecto a las relaciones interpersonales en los diferentes niveles de jerarquía.

Igualmente, Contreras (2017), concluyendo en su estudio del clima organizacional en un ambiente laboral y el desempeño laboral en sus trabajadores, que intervienen el desarrollo personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales entre sus recomendaciones más relevantes se prepara una propuesta para diseñar y gestionar un conjunto de actividades que se encuentre orientado a la mejora continua de las condiciones laborales de los

trabajadores; así también, en cuanto al desarrollo de los resultados una agenda en el cual se programe una capacitación consecutiva que logre encontrar fortalezas individuales para conseguir un mejor desempeño en los trabajadores.

Además, con Flores (2018) que indica en su estudio el clima laboral en una organización y el desempeño laboral ejercido dentro de un Proyecto público indica que intervienen la estructura, responsabilidad, recompensa, identidad y relaciones, Entre sus recomendaciones más relevantes se debe realizar una detallada coordinación entre las distintas áreas, así también como cumplir el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la organización, y en cuanto al área de la gerencia que se tome en cuenta una mejor comunicación y confianza con sus empleados, así como brindar a los trabajadores los reconocimientos a los logros institucionales e implementar sesiones de coaching a los empleados para mejorar su relación interpersonal.

Igualmente, Huamán (2019) en sus resultados de clima organizacional y desempeño laboral intervienen la calidad del trabajo, el respeto y el trabajo en equipo, dejando de lado a la productividad. Entre sus recomendaciones más relevantes, es que el empleado perciba un clima afable donde pueda elevar su rendimiento creando alguna forma de incentivo ante metas trazadas para que motiven a la mejora de la producción, planteando metas definidas a cada área dando un reconocimiento en acto público o dar un estímulo simbólico realizándolo con equidad y sin distinción alguna lo cual motiva a los trabajadores a estar comprometidos con la institución.

Conjuntamente con Solano (2017) en su estudio del clima organizacional y desempeño laboral concluyo que un mal clima organizacional, y la ejecución de medidas mal implementadas, tienen un impacto directo en el desempeño de los empleados. Entre sus recomendaciones más relevantes se encuentra es la ubicación de un organigrama que se encuentre dentro de la dirección en la cual se identifiquen las funciones de los empleados, y que las funciones que hayan sido realizadas con eficiencia sean reconocidas a través de un mejor puesto laboral, así también la realización de talleres y actividades de recreación para que mejore las relaciones interpersonales entre los empleados logrando que sean más empáticas y saludables.

Respecto a la categoría: Clima organizacional, según Chiavenato (2011) es



un atributo que se le da al ambiente de una organización donde se distingue o comprueba a cada uno de los que lo integran miembros donde tiene una influencia directa en su conducta. De este modo, Toro y Sanín (2013) alude que el clima organizacional es el responsable de los efectos importantes referente a la satisfacción, motivación, o la productividad; está definido por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las disposiciones en el trabajo. Así como Aguirre y Martínez (2012) indican que el clima organizacional conlleva a un buen rendimiento y rentabilidad donde sus integrantes son motivados y se identifican con los valores de la organización, y eso conlleva al logro de los objetivos. El ambiente donde los empleados realizan sus labores, la consideración y el trato que se les da, la relación entre el equipo de trabajo y la comunicación es con lo que está conformado el clima Organizacional.

Según Alles (2012) estima que cada organización tiene un determinado clima eso contrasta la diferencia entre las organizaciones, este componente esencial del clima trata sobre la satisfacción en referencia a la necesidad psicológica y social de sus empleados y sobre la obtención de las metas en la organización, en la cual se debe considerar que la administración debe aplicar una cuidadosa atención sobre esta cualidad. En el clima organizacional concurren varios factores, tangibles e intangibles, algo parecido ocurre con Valle (2015) el clima organizacional es un grupo de propiedades del hábitat del trabajo, visto de una manera directa o indirecta por los que lo integran, donde se muestra una influencia significativa que influye en cómo se relacionan laboralmente.

Para Gaspar (2011), el valor de la comunicación es una parte fundamental en lo que se percibe del ambiente laboral. Donde escuchar en una forma equivocada puede producir una mala relación y también llevar a malas interpretaciones. En cuanto a lo que se entiende de los rumores que se dan dentro de las organizaciones tienden a aparecer cuando no es clara y precisa la información entregada, igualmente distorsionan partes de la comunicación, excluyendo y/o añadiendo elementos que no se encontraban en la información real.

De acuerdo a Gaspar (2011), para realizar una evaluación del clima organizacional, se debe considerar las subcategorías: comportamiento organizacional, estructura y relaciones interpersonales. Estructura, refiere una forma jerárquica de la organización que tiene normas, delimitadas y estructuradas

que se necesitan para el cumplimiento de metas y objetivos de las organizaciones. Asimismo, en referencia al tamaño de la organización, hará en una forma permisible que el empleado sintiéndose en una forma cómoda pueda realizar sus actividades. Es de suma importancia realizar una cuidadosa selección de un personal para formar una jerarquía idónea, dado que es una forma de ayuda para conseguir los las metas de la organización. Por consiguiente, los indicadores que constituyen esta subcategoría son: Tamaño: haciendo alusión al total de empleados que conforman la organización. De algún modo se puede considerar que la perturbación del ambiente laboral, en casos que a la organización le falta un ambiente adecuado, conduciría a la conglomeración de empleados surgiendo incomodidad y conllevando por tal a un clima no adecuado. Estilo de dirección: en el momento de la orientación a los miembros, se encuentran distintos estilos de dirigir con referencia en la influencia de una persona hacia los demás. Estos métodos crean tanto climas positivos como negativos, los cuales se pueden plasmar de la siguiente manera: Estilo Autocrático: donde el que dirige hace una imposición de las reglas no dando lugar a discusión provocando un ambiente de tensión. Estilo Paternalista: el que dirige se preocupa por los empleados a su cargo, pero incluso así él es el que realiza la toma de decisión. Estilo Laissez faire: el que dirige no realiza contribuciones, motivaciones, no interviene en las decisiones, dejando que los empleados a su cargo realicen su trabajo sin un control respectivo, provocando un ambiente de incertidumbre. Estilo Democrático: aunque el que dirige toma la última decisión, exhorta al equipo de trabajo a participar en el proceso para deliberar una respuesta, provocando un buen ambiente laboral - Estilo Institucional: El que dirige mide y se ajusta a las condiciones que se presentan en el trabajo, comunica, es tolerante y cuenta con la confianza de sus empleados, ya que promueve la intervención y premia la realización de los trabajos. Estructura formal: se realiza una alusión al organigrama organizacional, la cual se usa para que se basen los que conforman la organización, y así saber cómo proceder y a quien responder, el cual también les permitirá tener claro su identidad en la realización de sus labores. Donde se debe realizar una calificación a los miembros de la organización en sus competencias para su respectiva aportación para poder conseguir los objetivos proyectados. (Gaspar, 2011). Comportamiento organizacional, Gaspar (2011) menciona la impresión de los trabajan en la

organización sobre su libertad en relación a su intervención en las decisiones realizadas dentro de sus labores. Además, hay una influencia de indicadores: Productividad: según el conocimiento la presencia de un ambiente laboral agradable, trae como consecuencia una buena conducta en la organización y así también la productividad será alta y eficaz. Tensiones y estrés: en cuanto al empleado siente una gran presión dentro de sus tareas, donde siente que el esfuerzo que realiza no es reconocido, genera un clima negativo. En muchos casos el cúmulo excesivo de labores dentro de sus tareas hace generar estrés en los empleados, fomentando que el empleado no pueda desempeñar su labor en una forma competente. Aptitudes y actitudes. Siendo lo que a una persona se le atribuye como potencial para efectuar la realización de funciones cumpliendo con los logros y objetivos de la organización, lo cual se va desarrollando con aprendizaje y experiencia, como parte del desarrollo de un ambiente de competencia, que conlleva a superarse a sí mismos. Debido a esto, para realizar un análisis al clima organizacional, es necesario comenzar estudiando cómo se comportan los integrantes de un mismo equipo de trabajo. Motivaciones: el empleado es influenciado con respecto a lo que necesita donde surge motivaciones para explorar diferentes formas para poder satisfacer esa necesidad, por lo cual se debería aprovechar con respecto a sus necesidades lograr la motivación necesaria a los empleados en la realización de sus metas, y también en una forma de lograr una identidad dentro de la organización y lograr un vínculo con los demás miembros. El salario y ser reconocido son elementos cruciales para lograr una motivación y desempeño de sus labores en forma eficiente. Expectativas: se producen en los miembros dentro de la organización con una visión a los años posteriores y se desempeñen basándose en eso, de tal forma que puedan perdurar. Finalmente, Relaciones Interpersonales, según Gaspar G. (2011) se puede apreciar por los empleados acerca de un ambiente laboral agradable conllevando a una buena o mala impresión en las relaciones sociales, que se pueden visualizar entre jerarquías. Considerando en la dimensión los elementos. Comunicaciones: se puede considerar el cimiento para un agradable ambiente laboral, y así también los empleados aumenten su propia confianza individual. La interacción teniendo una buena recepción en la comunicación produce compañerismo entre los empleados, por esa razón la comunicación es una parte

importante que debería ser reconocida por la dirección. Donde se deberían implementar un plan de actividades para que los empleados puedan socializar de mayor manera. Compañerismo: La conexión y ayuda que existe entre los miembros de un equipo de trabajo dentro de una organización reluce un clima laboral agradable y cómodo, lo cual es positivo en los objetivos y metas de la organización. En cuanto al apoyo por parte de jefe y equipo de trabajo demuestra las relaciones entre compañeros en un ambiente agradable. Conflictos interpersonales: en cuanto a la presencia de conflictos en un equipo de trabajo, trae como respuesta un clima laboral negativo el cual perjudica que se alcancen las metas propuestas. El ambiente hace que los empleados, jefes y subordinados, tengan una forma de aceptación o negación de las opiniones, para la forma que enfrentan y den solución a los problemas que aparezcan.

En relación a la categoría: Desempeño laboral, de acuerdo a Chiavenato (2010) se define como: la forma como se desempeña el empleado en la obtención de metas trazadas; forma parte de la capacidad de un individuo para alcanzar sus metas. Por consiguiente, se determina que el desempeño laboral es el grupo de acciones del rendimiento de los empleados que tienen el propósito de conseguir las metas y objetivos propuestos. El desempeño laboral lo define Luthais (2002) como la realización de preceptos asociados a su visión y estrategias para conseguir sus metas.

Flores y Domínguez (2014) señalan que el desempeño laboral es la mezcla de la efectividad y la eficiencia en el trabajo. Lo que favorece el desempeño laboral es la satisfacción por las características del trabajo, que incluye el manejo del conocimiento, fiabilidad de la atención y refuerzo a las labores, junto con la propiciación de mecanismos de retroalimentación a través de la evaluación del desempeño (Borzellino, Mirabal y Barrios, 2015). Asimismo, cultivando la cultura en la organización con actos de reconocimiento, atención y aprecio a las habilidades y al trabajo de los empleados, se generará una mejor calidad de vida en el trabajo (Cheung y Wai-keung, 2015). Desempeño laboral es el rendimiento laboral y comportamiento que demuestra el empleado al desempeñar las actividades y tareas más importantes dentro del desempeño específico de sus funciones donde se desenvuelven, lo que permite mostrar su capacidad individual (Koontz, 2012). Pernía y Carrera (2014) manifiesta que es el rendimiento laboral y

el desempeño que demuestra el empleado al efectuar sus tareas más importantes propias de su cargo con lo que respecta a su labor específicamente en el desenvolvimiento, lo que favorece a manifestar su profesionalismo individual.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron las subcategorías: rendimiento, comportamiento y funciones (Pernía, y Carrera, 2014). En cuanto al Rendimiento, Pernía y Carrera (2014) quien describe una forma donde se evalúa, por medio de las actividades que realiza tales como, comportamiento, y rendimiento que demuestra el empleado. Rendimiento, indica que la calidad del rendimiento en cuanto a sus funciones, se demuestra de la misma forma con respecto a la eficiencia que las realiza, conjuntamente con ello se aprecia la forma de solucionar los problemas, trabajo en equipo, ausentismo, y compromiso. Trabajo en equipo: el trabajo en equipo es la acción personal, enfocada a efectuar objetivos conjuntos, no se ponga en riesgo la cooperación y con ello fortalezca la unión del equipo de trabajo, la cooperación se refiere a la acción de que cada integrante del equipo contribuya con todos sus recursos personales para ayudar a la culminación del objetivo común de la organización, se denomina trabajo en equipo a la colaboración de personas en conjunto para alcanzar como resultado los objetivos determinados en la organización. Resolución de problemas: es la habilidad que posee el empleado en la solución de aquellos problemas que se presentan en su labor realizada diariamente. Por ello el empleado ejerce el uso de sus recursos que faciliten la conclusión de sus objetivos establecidos. Ausentismo: es la conducta que presenta el empleado en el cumplimiento de sus actividades en el tiempo establecido y determinado por la organización, para esto el empleado debe demostrar ser puntual y responsable. Compromiso: es donde el trabajador actúa sin necesidad de sugerírselo. Lo que lo hace cada vez más eficiente al momento que afronta situaciones y problemas imprevistos. Propone ideas nuevas, es iniciativo y demuestra originalidad al momento de afrontar y manejar situaciones imprevistas en el trabajo. Puede actuar de manera independiente. Comportamiento, Pernía y Carrera (2014) indica que es el conjunto de cualidades y conductas que demuestra el empleado ante las actividades que debe realizar. En el que refiere, realizar una evaluación de las habilidades, conformidad y actitud que presenta el empleado. Satisfacción: es el nivel de satisfacción al momento de afrontar el empleado las responsabilidades a su cargo, por eso mismo todo ello va

a depender del beneficio que recibe por efectuar de manera competente sus actividades. Habilidades: representa la calidad de una organización al presentar sus productos o servicios basada en la capacidad de operar de manera estable sus líneas de trabajo y para poder lograr esto, se necesita contar con empleados capacitados y motivados para efectuar un buen desarrollo en sus funciones. Actitud: habilidad para repartir responsabilidades en las actividades, toma de decisiones y fomentando el trabajo en equipo. Finalmente, Funciones, Pernía y Carrera (2014) indica que son las tareas realizadas por los empleados, que deben efectuar de manera eficiente, debido a esto el empleado debe entender las labores que realiza contando con una capacidad de análisis. Con el fin de cooperar para poder cumplir con los objetivos y metas de la organización. Capacidad de análisis: son procedimientos que realiza el empleado para efectuar las tareas dadas que se encuentran bajo su responsabilidad. Conocimiento del trabajo: Mide la cantidad de entendimiento y conocimiento sobre sus labores. Abarca principios, conceptos, requisitos, técnicas, etc. Que necesita al momento de efectuar las funciones bajo su cargo. Se adelanta a las tendencias, evolución, de mercados e innovaciones del producto y/o propone nuevas ideas en su ámbito, para poder realizar una mejora en su capacidad y una mejor función en su puesto.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Paradigma**

Según Van Maanen (1983) se entiende que el paradigma interpretativo entiende los problemas y contesta las preguntas donde incluye la observación y el examen de la información en ambientes naturales donde se analice los fenómenos e interprete el significado de la realidad subjetiva como vive el sujeto, de hechos acontecidos y vividos de manera natural, es decir describir, analizar, interpretar, traducir el objeto de estudio que se encuentre acorde con la realidad en un ambiente natural, dando una explicación y examen al evento de acuerdo con la significación de los involucrados.

##### **Enfoque**

Según Cuenya y Ruetti (2010), el análisis cualitativo es una manera de comprender los fenómenos dentro de su mismo entorno, apoyándose en las definiciones que detallan situaciones eventos, personas, interacciones, comportamiento observados, documentos, y demás fuentes con el fin de no generalizar los resultados.

##### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), corresponde al tipo de investigación básica ya que sigue el propósito de incrementar la consistencia teórica a razón de los conocimientos que se gestan de la prueba empírica.

##### **Diseño de investigación**

El diseño fue mediante el estudio de casos Chaverra. Gaviria y Gonzales (2019), sostuvieron que es una forma de ver en forma empírica las actuaciones de su vida diaria para poder entender mediante el análisis crítico de la realidad donde los actores hacen sus tareas habituales.

El método inductivo, según Rodríguez y Pérez, (2017), se usa para argumentar como la inteligencia pasa de hechos individuales a comunes, es decir es una reiteración de fenómenos de la realidad que tienen atributos comunes en un grupo y concluye con aspectos que la distinguen, como las generalidades que tienen base empírica.

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla1

*Matriz de categorización del clima organizacional y desempeño laboral*

Categoría	Sub categoría	Indicadores
C.1 Clima organizacional	C.1.1. Estructura	C.1.1.1 Tamaño
		C.1.1.2 Estructura formal
	C.1.2. Comportamiento Organizacional	C.1.2.1 Productividad
		C.1.2.2 Expectativas
	C.1.3. Relaciones Interpersonales	C.1.3.1 Comunicación
		C.1.3.2 Conflicto interpersonales o interdepartamentales
C.2 Desempeño laboral	C.2.1 Rendimiento	C.2.1.1 Trabajo en equipo
		C.2.1.2 Compromiso
	C.2.2 Comportamiento	C.2.2.1 Actitud
		C.2.2.2 Satisfacción
	C.2.3 Funciones	C.2.3.1 Capacidad de análisis
		C.2.3.2 Conocimiento del trabajo

### 3.3. Escenario de estudio

Según Balcázar González, Gurrola y Moysen (2015) realizaron la propuesta como contexto perfecto para el estudio, cuando en el estudio el investigador tiene una buena forma de acceso y una empática relación con los entrevistados, quienes brindan los datos en el estudio. En ese sentido el escenario donde se realizó la investigación es en los Centros Emergencia Mujer de la Región Arequipa en el año 2020, los cuales tienen espacios reducidos para cada servicio que brindan psicología, trabajo social y legal, aunque en los nuevos CEM inaugurados tienen una mejor infraestructura dado que son para la atención de personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual, y la comunidad en general.



### 3.4. Participantes

Esta selección supone una selección deliberada e intencional (Rodríguez, Gil y García, 1996). La selección se hace de acuerdo a como concuerdan a juicios o caracteres definidos por el científico, pudiendo ser una sola persona o institución como caso. Para esta investigación fueron: a) Funcionario Público: jefe de la Unidad Territorial de Arequipa; de sexo masculino, con más de 05 años de experiencia en gestión pública. b) Servidores Públicos: Coordinadores y especialistas que desarrollan sus actividades como coordinador y especialista de Violencia contra la Mujer, Familiar y sexual, de sexo femenino, con más de 2 años de experiencia en gestión pública. A continuación, se muestra la codificación axial de los participantes en el estudio.

Tabla 2

*Codificación de los sujetos participantes en la investigación*

Sujetos	Letras	Código
Jefe Territorial	J	J1
Coordinador	C	C1
Servidor	S	S1

*Nota:* Participantes involucrados en la investigación (2020)

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), definió técnica a un conjunto de normas y procedimientos que regulan los procesos y se logran un objetivo. Por ello se realizó la entrevista que según Ñaupas et al. (2013), es un dialogo entre el entrevistador y participante, es una variedad de encuesta donde se formulan preguntas de manera verbal con el propósito de tener respuestas que verifiquen nuestras interrogantes. En la presente investigación se hizo las entrevistas principalmente al Jefe Territorial de los Centros Emergencia Mujer de la región Arequipa, un coordinador de un Centro emergencia Mujer y un profesional de atención de un Centro Emergencia Mujer que dan servicio a personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual, de 12 preguntas abiertas y con un tiempo de duración de 40 minutos.

**Análisis documental:** Según Cunha (1989), quien sostuvo que, es una serie de procesos que se realizan para manifestar como se recuperan los documentos de una información. Por otro lado, tenemos a Pinto (2001) quién sostuvo que el análisis documental es una serie de tareas encaminadas a representar un documento de manera diferente a su forma original, la observación según Alvarez y Gayou (2003), es un método primario de la ciencia y de la vida de los humanos para adquirir conocimiento de las cosas que nos rodean.

**Instrumento:** según Ñaupas et al. (2013), son herramientas conceptuales, mediante las cuales se obtienen los datos e informaciones, que se realizan de las preguntas, que tiene como fin obtener respuesta del investigado. Asimismo, se utilizará una guía de entrevista no estructurada,

Tabla 3

*Propósito de las técnicas e instrumentos*

Técnicas	Instrumento	Propósito
Observación	Guía de observación	Examinar de forma organizada y verdadera en donde se desenvuelven las unidades de análisis.
Análisis documentario	Guía de análisis documental	Consignar información documentaria del objeto de estudio y del ambiente.
Entrevista	Guía de entrevista	Recopilar información sobre la problemática observada.

**3.6. Procedimiento:**

La presente investigación, se iniciará describiéndola realidad problemática de los Centros emergencia Mujer de la región Arequipa. Luego se accederá a las investigaciones como antecedentes que sirven como referencia. Luego se revisarán las fuentes de información con teorías relacionadas con las categorías, las cuales permitirán aumentar de mayor manera nuestro conocimiento. Posteriormente se formularán los problemas y objetivo del estudio, así como también la justificación. De la misma forma el método nos permitirá argumentar

acerca del enfoque, tipo y diseño, participantes, así como técnica e instrumento que serán utilizados. Después se realizará una entrevista no estructurada. Al final se mostrarán los resultados, en los cuales se utilizó la triangulación de la información, luego se discutirán los resultados, que son los que darán las conclusiones que nos permitirán realizar algunas recomendaciones.

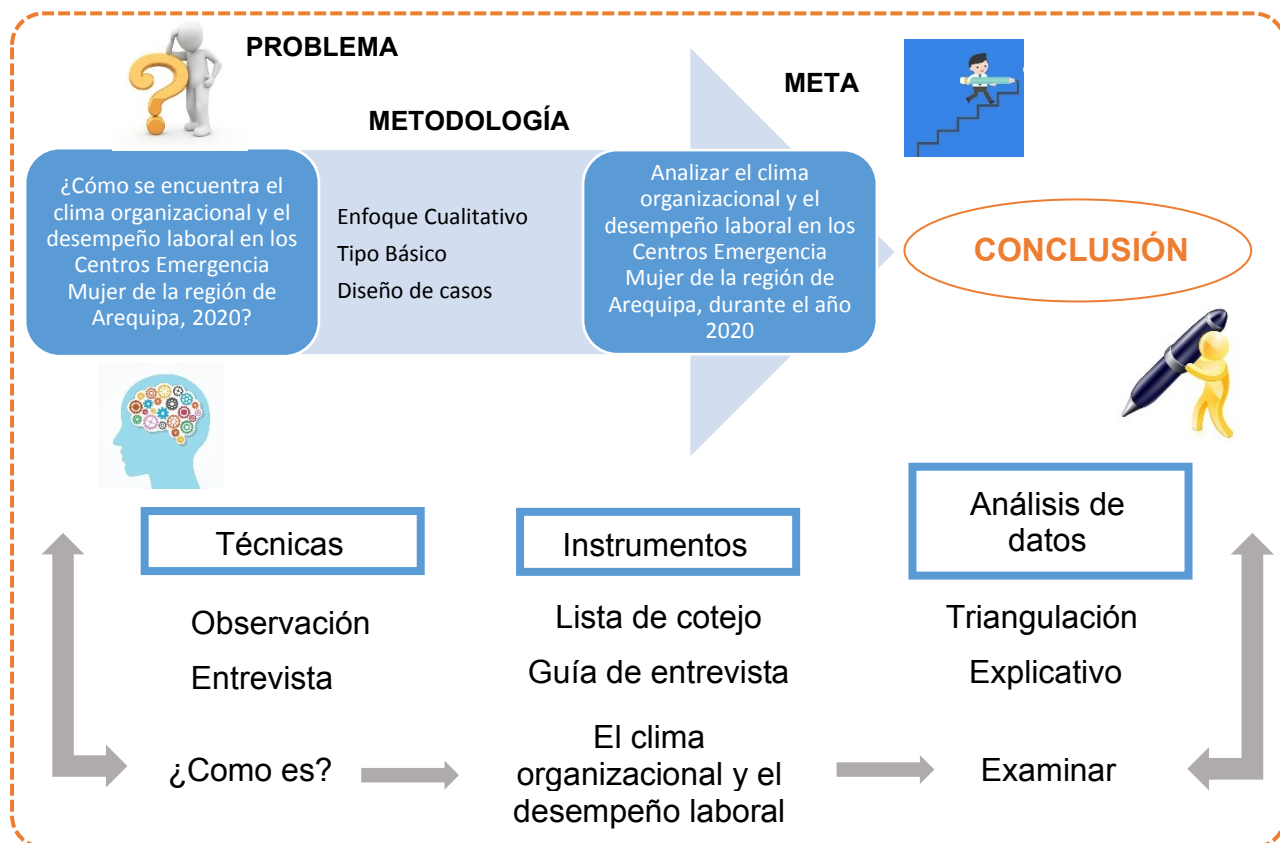


Figura 1. Mapeamiento de la investigación

### 3.7. Rigor científico

Es dado por las reconstrucciones en la teoría y la investigación para que sea coherente en la interpretación. Equivale de la misma manera que la validez y confiabilidad en el estudio cuantitativo, empleando para ello: la dependencia o consistencia lógica, la credibilidad, la auditabilidad o conformabilidad y la transferibilidad o aplicabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Este estudio se ha hecho de acuerdo a la normatividad aprobada por la Universidad César Vallejo, donde se ha usado el formato APA en lo referente a las citas y las referencias bibliográficas.

**Credibilidad:** La credibilidad, según Castillo y Vásquez (2003) manifestó que los

sujetos de estudio se involucran en la verificación para confirmar su intervención y desear que los descubrimientos sean probables y exactos, aquí se pueden corregir los yerros de los análisis de los sucesos dando ejemplos que permitan claro la interpretación al investigador. En el presente trabajo se ha utilizado diferentes fuentes escritas de diversos autores en base a la credibilidad con un diseño preciso, su triangulación y la revisión del asesor de tesis; es el nivel en el cual los logros del estudio tengan un concepto claro y típico de la realidad.

**Conformabilidad:** Según Leininger (1994) es la forma por la cual un investigador sigue una ruta de lo que hizo su antecesor, se debe tener un registro o registros de las resoluciones e ideas que uso el investigador en el estudio, y nos va a permitir revisar los datos y obtener conclusiones similares al menos que se obtengan puntos de vista iguales. En este trabajo se tuvo en cuenta la explicación particular de los investigados, el uso de medios de equipos de grabación, la revisión y análisis de la transcripción de las entrevistas y la descripción del entorno físico, interpersonal y social del informe, aspectos que determinan que la investigación cumple con este criterio.

**Transferibilidad:** En un estudio cualitativo los lectores del trabajo son los que deciden si se puede transmitir las soluciones a un entorno diferente, para esto se debe tener una explicación sólida del lugar y las peculiaridades de los sujetos donde se hizo el estudio.

Según Castillo y Vásquez (2003) propagar una manifestación social es difícil porque varían los hechos en los que se recolectaron los datos y es imposible examinar las variables que pueden alterar los descubrimientos. Para verificar el grado de transferibilidad de los resultados de un estudio cualitativo hay dos guías si los sujetos dijeron lo representativo de sus respuestas y su representatividad de los datos.

### **3.8. Método de análisis de la Información**

Se toma en cuenta los diferentes modelos o trayectorias de análisis dependiendo del foco de interés y el diseño seleccionado.

Tal como definió Pérez (2005), el sistema de análisis de datos en trabajos cualitativos obedece al objetivo de estudio, es el seguimiento del método que se va a desarrollar. En una investigación cualitativa los datos que se recaban de las informaciones que tiene el investigador con los entrevistados, y en esta se utilizó

la entrevista, las preguntas abiertas formuladas con guías de entrevista. Asimismo se revisó tesis, libros, revistas científicas, normas, relacionadas al tema que se investiga, determinando su problemática y luego aplicar las diferentes teorías para dar solución a este contexto que tuvo como producto plasmar los resultados, donde los entrevistados juegan un papel importante porque del análisis nos permiten llegar a conclusiones y recomendar para los futuros trabajos sobre este tema, es decir de los datos obtenidos en la entrevista, se hizo el análisis cualitativo, se organizó los datos para luego codificarlos. Finalmente, para realizar el análisis y la obtención de los resultados en interpretación cualitativa se obtuvieron de las tres entrevistas las cuales fueron transcritas, categorizadas, codificadas y obtuvimos tres categorías emergentes y por último realizamos la triangulación del análisis de datos, los resultados obtenidos concorde con la metodología empleada se detalla en el capítulo de Metodología.

### **3.9. Aspectos éticos**

Describe los criterios (nacionales e internacionales) que se utilizan para garantizar la calidad ética de la investigación, explicando la aplicación de los principios éticos (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia), según corresponda.

El presente trabajo de investigación consideró los resultados de modo imparcial acorde al fundamento de la verdad; de igual modo se tomó en consideración el respeto de la propiedad intelectual y el de los derechos de autor, para evitar el plagio por la responsabilidad social, jurídica y ética. Se fundamenta en el intercambio de episodios en el contexto de los conflictos laborales en el campo del área Laboral, por lo tanto, la base de las concepciones teóricas se hallan sostenidas con autores referenciados, de modo que están anotados en la relación respectiva, de la misma forma se protege la reserva de los participantes como informantes secreto del estudio, los cuales se les pidió autorización a cada uno, aclarando la finalidad de la entrevista, el cual es el objetivo de la investigación tal como la problemática reconocida; además, se cuida la reserva de los resultados de la información sistematizada puesto que solo posee valor para el contexto de estudio.

A su vez, esta investigación se efectuó citando las referencias bibliográficas aplicadas bajo el modelo APA de la Universidad César Vallejo.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A continuación, se describen los resultados de la aplicación de la entrevista a profundidad, de la misma que se tuvo 3 entrevistas: al jefe de la Unidad territorial, al coordinador de un Centro emergencia Mujer y un servidor público.

Así mismo la información obtenida fue transcrita que se encuentra diligenciada en el formato 1 (ver anexo 3), luego se efectuó la categorización con el formato 2 (ver anexo 4), la codificación se muestra en el formato 3 (ver anexo 5) por último, la matriz de triangulación de la información que está en el formato 4 (ver anexo 6) en interpretación cualitativa, a continuación, se dan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados.

##### **4.1. Análisis e interpretación de las entrevistas**

El análisis de los resultados del presente trabajo se presenta en relación a la triangulación (es una técnica en donde se usan 3 o más perspectivas o diferentes observadores, o varias fuentes de datos) de las respuestas de las entrevistas aplicadas a los participantes seleccionados cuya información sirvió para la construcción de la matriz de triangulación, cuyos resultados generales interpretados se exponen a continuación

##### **De acuerdo al objetivo específico 1: Analizar el clima organizacional en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020.**

1. En su opinión ¿Cree Ud. que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron, que los CEM si bien es cierto cuentan con un espacio para la atención de las usuarias, no siempre es adecuado dado que algunos CEM son antiguos y no fueron diseñados para espacios individuales. En la creación de los nuevos CEM Comisaria se tienen en cuenta una infraestructura nueva con espacios amplios para entrevista única, se debería planificar al cambio de local conjuntamente con rampas de adecuación para personas discapacitadas y un espacio para guardería para las usuarias que vienen con sus hijos.

2. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios

que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que la gran mayoría de los profesionales tienen una clara visión de sus funciones, debido a ser un grupo interdisciplinario en los CEMs, aunque hay profesionales que todavía les falta capacitación y sensibilización hacia las usuarias, otra opinión se encuentra en que los que tienen más de tres años de antigüedad han perdido sensibilidad y realizan el trabajo en forma mecánica. Se sugiere programas de estímulos basado en días de descanso bonos y capacitaciones. También el problema de articulación interinstitucional, que al rotar personal nuevo en las otras instituciones no se les informa debidamente para realizar el trabajo articulado con los CEMs.

3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que si hay un porcentaje de profesionales, que aportan ideas en el proceso de planificación y organización, en parte por su experiencia y otros por su actitud. Entre las dificultades que indican, es por las renuncias continuas, la planificación que se había realizado no se puede llevar a cabo por falta de personal, falta de capacitación de liderazgo para que puedan transmitir motivación a los usuarios, y para un porcentaje que lleva trabajando por años les falta competitividad y producción, por el sentimiento de seguridad en sus puestos. Entre las sugerencias que indican son tener personal de apoyo con una mayor rotación, capacitación en liderazgo, autoestima, valores y principios y que los contratos se actualicen condicionados a cumplimiento de objetivos y metas.

4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que no hay una línea de carrera donde se pueda ascender, solo cuentan con sus puestos de trabajo, en los cuales deberían volverse necesarios, dado que falta una competitividad para que se pueda solicitar mejoras. En cuanto a las oportunidades de mejoramiento profesional de conocimientos y

habilidades, si se dan capacitaciones, pero existen algunos inconvenientes, horario de trabajo y mala señal de internet, no hay motivaciones por desempeño y mejoramiento profesional. Entre las sugerencias indican concursos o traslados internos a otros puestos, diplomados, becas, implementar un programa de compensación, alicientes económicos

5. En su opinión ¿En los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que la comunicación, aunque existe una comunicación fluida y permanente entre los profesionales de los CEMs siempre se presentan inconvenientes, en cuanto a la colaboración como también problemas en cuanto a jurisdicción y coordinación entre provincias. Una de las dificultades es la falta de liderazgo. Entre sus sugerencias programas de intercambio y rotación entre los CEM para que los profesionales que siguen un trabajo mecánico y poco empático, puedan motivarse de los más activos, impulsarse y luego devolverlos a su lugar de origen.

6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que, si se observa en cuanto la solución de problemas regionalmente, pero en cuanto a cada CEM hay un problema de aislamiento de falta de colaboración, que siempre es solucionado, pero crea demoras, Entre los problemas que se busca solución son distancias largas para búsqueda de la usuaria, la articulación interinstitucional, coordinación por el circuito manejado en los CEM, y empatía para la atención a las usuarias, responsabilidad y compañerismo. Entre las sugerencias, mejorar la guía con diferentes situaciones que pueden existir en la atención y así detalladamente indican la colaboración entre los profesionales. Entre las recomendaciones crear un servicio igual al Equipo Itinerante de Urgencia, pero permanentemente para apoyo en los lugares donde no hay servicios, en cuanto a la solución de problemas existentes la solución y



lineamientos debe venir de las jerarquías más altas, y una mejor gestión para la articulación interinstitucional.

Finalmente, los entrevistados manifestaron, que en cuanto a la estructura no siempre son adecuados, no fueron diseñados para espacios individuales, pero debería ampliarse, gran parte de los profesionales son buenos desarrollando sus funciones, los aportes, ideas y planificación en la organización aplicando su experiencia y actitud, si bien es cierto según su tipo de contrato no hay ascensos, pero para solicitar mejoras, primero deben mejorar su competitividad. Existe un problema de aislamiento de falta de colaboración, que siempre es solucionado, pero crea un letargo al circuito de atención, si contaran con capacitaciones de liderazgo podrían transmitir de una mejor manera motivación a los usuarios, existen inconvenientes en cuanto a jurisdicción y coordinación entre provincias por las distancias largas para búsqueda de la usuaria entre CEMs, así también existe una pérdida de empatía para la atención a las usuarias, responsabilidad y compañerismo en algunos profesionales de atención. Entre las sugerencias, indican una mejora de la guía con diferentes situaciones que pueden existir en la atención y detallar la colaboración en el circuito de atención, implementar en los nuevos CEM rampas de adecuación para personas discapacitadas y un espacio para guarderías para las usuarias, estímulos basado en días de descanso, bonos y capacitaciones, concursos o traslados internos a otros puestos, personal de apoyo con una mayor rotación, capacitación en liderazgo, y que los contratos se actualicen condicionados a cumplimiento de objetivos y metas, programas de intercambio y rotación entre los CEM para que los profesionales que siguen un trabajo mecánico y poco empático, puedan motivarse de los más activos, impulsarse y luego devolverlos a su lugar de origen, crear un servicio igual al Equipo Itinerante de Urgencia, pero permanentemente para apoyo en los lugares donde no hay servicios, en cuanto a la solución de problemas existentes la solución y lineamientos debe venir de las jerarquías más altas, y una mejor gestión para la articulación interinstitucional.

**De acuerdo al objetivo específico 2: Analizar el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020.**

7. ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo?

¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que el resultado alcanzado cuando trabajan en equipo es eficiente porque en la discusión del caso se diseña una buena estrategia. Entre las dificultades que indican son los viajes largos para ubicar a la usuaria, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de Agotamiento profesional (SAP) que no esta siendo tratado debidamente, cuando trabajan individualmente hay demoras en los tramites si se han hecho incompletos, hay que volver a emitirlos. Entre las sugerencias son implementar mensualmente un programa interno de capacitación con dinámica, especialmente contra el SAP, impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos para que haya competitividad.

8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?

Los entrevistados manifestaron que, si hay un porcentaje, entre lo que consideran porque hay mucho personal nuevo, entre las dificultades es que hay muchas renunciadas, por falta de motivación, por sobrecarga laboral, una de las consecuencias es el bajo rendimiento. Entre las sugerencias para premiar el esfuerzo en función a su productividad serian promociones, alicientes económicos, talleres de motivación contra el Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP).

9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que una gran mayoría siguen las especificaciones, pero otro porcentaje hacen muchos cuestionamientos, depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador encargado. Una dificultad es el liderazgo para poder aprovechar las diferencias de los profesionales, otras dificultades secundarias es el internet para poder enviar los pedidos. Entre las sugerencias indican se debería contar con un mejor ancho de banda en los CEM, las reuniones deben seguir siendo virtuales para integrar a todo el personal.

10. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?

Los entrevistados manifestaron que los profesionales que laboran en los CEM si están satisfechos con sus responsabilidades, el problema es cuando hay personal incompleto existe sobrecarga de trabajo, y cuando no hay vocación de servicio restringen la atención a solo el horario de trabajo, falta sensibilidad y un trato empático. Entre las sugerencias mayor rotación de profesionales de apoyo, indicaciones detalladas de funciones y jerarquías, y entrenamiento en comunicación empática, procesos de evaluación aleatoria y permanente para identificar la perdida de empatía y sensibilidad.

11. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que los profesionales que laboran en los Centros Emergencia Mujer si son confiables para manejar información confidencial, porque este dictado por normas de la institución y debido al interés que tiene la institución con respecto a este tema. No se ha encontrado dificultades en ello. Entre las sugerencias indican que se debe seguir teniendo una información fluida en cuanto a las normas y hacer supervisión de los cuadernos de cargo de cada CEM para tener un seguimiento más detallado en cuanto a este tema.

12. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?

Los entrevistados manifestaron que si cuentan todos los profesionales con la capacidad de análisis pero no todos la ejercitan debido a que al tomar una decisión especifica de su área si tarda demasiado su trabajo se acumula, las trayectorias

académicas no ayudan en la atención de casos por hechos de violencia, en cuanto autonomía para la toma de decisiones si la tienen, debido a que son un grupo multidisciplinario ellos son los que deciden en su área, el problema es que tienen que tener cuidado en las decisiones que toman, solo al personal nuevo se monitorea. Entre las sugerencias indican una constante capacitación y evaluación, servicios de refuerzo como los Equipos Itinerantes de Urgencia.

Finalmente, los entrevistados manifestaron que si bien es cierto el trabajo en equipo es eficaz, no siempre se puede realizar por diferentes motivos, uno de ellos la falta de personal por las renuncias constantes, la mayor parte de los profesionales siguen las observaciones de su jefe inmediato pero algunos hacen muchos cuestionamientos, depende mucho de la empatía, de su jefe o coordinador encargado de su autoridad y liderazgo, los profesionales de atención están satisfechos con sus responsabilidades y son confiables para manejar información confidencial, esta dictado por normas de la institución. Por otra parte, la sobrecarga de trabajo y el Síndrome de Agotamiento Profesional que no está siendo tratado debidamente y la falta de motivación, una de las consecuencias es el bajo rendimiento, por ello el liderazgo en la coordinación es una parte muy importante para poder aprovechar las diferencias de los profesionales, en algunos casos al no contar con vocación de servicio restringen la atención a solo el horario de trabajo, donde se muestra la pérdida de sensibilidad y trato empático. Asimismo, la rapidez en la capacidad de análisis es importante para tomar una decisión específica en su área dado que si tardan demasiado su trabajo puede acumularse, pero tienen que tener cuidado debido a su público objetivo, en cuanto autonomía para la toma de decisiones los profesionales son los que deciden en su área, al contratar personal nuevo las trayectorias académicas no ayudan en la atención de casos por hechos de violencia por ello se monitorea su trabajo. Entre las sugerencias implementar un programa interno de capacitación con dinámica, especialmente contra el Síndrome de Agotamiento Profesional, impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos para que haya competitividad, premiar el esfuerzo en función a su productividad con promociones, alicientes económicos, talleres de motivación contra el Síndrome de Agotamiento Profesional, contar con un mejor ancho de banda en los CEM, las reuniones deben seguir siendo virtuales para integrar a todo el personal, mayor rotación de

profesionales de apoyo, indicaciones detalladas de funciones y jerarquías, entrenamiento en comunicación empática, seguir teniendo una información fluida en cuanto a las normas y hacer supervisión de los cuadernos de cargo de cada CEM para tener un seguimiento más detallado en cuanto a la información confidencial. una constante capacitación y evaluación, servicios de refuerzo como los Equipos Itinerantes de Urgencia.

**Finalmente, el objetivo general: Analizar el clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020.**

Los entrevistados manifestaron, en relación al objetivo general, que los locales más antiguos de la región Arequipa no fueron diseñados para espacios individuales, existe una reducida estructura en los CEM más antiguos, sin embargo los profesionales de atención tienen una clara visión de sus funciones, excepto que sólo algunos aportan ideas durante el proceso de planificación así también las renuncias continuas hace que la planificación en las tareas sufra alteraciones por falta de personal, en general todos siguen especificaciones y realizan sus responsabilidades, asimismo cuando el trabajo se hace en equipo el resultado es eficiente, son confiables para manejar información confidencial, existe entre ellos diferentes niveles de capacidad analítica debido a la experiencia u otros factores, pero tener una capacidad de análisis rápida es importante porque ayuda a que se evite la acumulación de trabajo, cada uno de ellos posee autonomía en sus propios campos. Si bien no hay una línea de carrera en el puesto que se encuentran y, así también con los años atendiendo este tipo de problemas para algunos profesionales se muestra una falta de sensibilidad hacia la atención, realizándose en una forma mecánica. Por otra parte, la sobrecarga de trabajo y el Síndrome de Agotamiento Profesional, no está siendo tratado debidamente y puede estar afectando al rendimiento y las relaciones interpersonales, el liderazgo en la coordinación es importante porque permite aprovechar las diferencias de los profesionales en cada CEM. Entre las sugerencias se debería implementar un programa interno de actividades con dinámica, especialmente contra el SAP, así también premiar el esfuerzo en función a su productividad, dando estímulos basado en días de descanso, bonos, capacitaciones según su especialidad, concursos o traslados internos a otros puestos, además la creación de un grupo de apoyo de

profesionales para todos los CEM de la región, capacitación en liderazgo y comunicación empática, y que los contratos se actualicen condicionados a cumplimiento de objetivos y metas. Así como la implementación de programas de intercambio y rotación de profesionales para afianzar problemas de motivación, empatía y trabajo en equipo, también mejorar el servicio de internet en los CEM, aunque de acuerdo a lo anteriormente mencionado se debe realizar una constante evaluación a los profesionales de atención de los CEM donde los lineamientos debe venir de las jerarquías más altas.

De acuerdo al análisis, han surgido las siguientes categorías emergentes:

### **Articulación interinstitucional**

Según Sojo (2002), en la articulación institucional se tiene que realizar la creación de estructuras donde se permita una comunicación entre las diferentes instituciones. Dichas estructuras son conocidas como acciones de coordinación y cooperación entre instituciones. Asimismo, la articulación interinstitucional hace mención a la necesidad de socializar los niveles de gobierno con las instituciones de las que se encuentra constituido para incrementar los recursos y capacidades, así como objetivos y metas. (Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública [PNMGP], 2016).

Los entrevistados manifestaron que la dificultad en la articulación interinstitucional, es que al rotar personal nuevo en las otras instituciones no se les informa debidamente para realizar un trabajo articulado en colaboración con los CEMs, no emiten la información al CEM para que se le pueda atender al usuario en forma integral, en psicología social y legal realizando un seguimiento para su atención, y también en cuanto al proceso de tramites no hay coordinación para realizar un trabajo articulado. Se debería realizar una mejor gestión para la articulación interinstitucional.

### **Tecnologías de la información y comunicación**

Según Pablos, López, Romo y Medina (2019) indicaron que las tecnologías son un grupo de herramientas, sistema de gestión, servicios y tecnologías que son utilizados por distintos programas informáticos y equipos, y que se transmiten continuamente a través de las redes de comunicación. En lo cual muestra que constituye diversas herramientas que son indispensables para la transmisión de información, mediante el uso de programas y equipos informáticos por las redes

de telecomunicaciones. Así también Pérez y Rodríguez (2015) indicaron que es un grupo de ordenadores informáticos conectados mediante medios técnicos en donde se permite transmitir información. En sus comentarios indican que se puede realizar una conexión a través de varios ordenadores formando transceptores para la comunicación remota.

Los entrevistados manifestaron la dificultad en cuanto al servicio de internet para poder realizar las reuniones virtuales, capacitaciones virtuales, solicitudes de información y las entregas de reportes, se debería contar con un mejor ancho de banda en los CEM para una realización mejor del trabajo.

#### **4.2. Análisis documental**

Se tuvo en cuenta la Resolución Ministerial N°248-2017-MIMP en donde se aprueba el reglamento interno de los servidores y las servidoras civiles del Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables, el cual tiene como finalidad lograr que los/las servidores/as civiles trabajen en un ambiente agradable dentro de las políticas y normas del MIMP, en donde se detallan las normas que deben cumplirse, una de ellas indica que se deben realizar programas de actividades donde se fomente y se mantenga relaciones cordiales en el ambiente laboral donde se deberá promover el mejoramiento del clima laboral, que no se realizó en los últimos años. También indica sobre entregas de compensaciones no económicas sujetas al DS N° 138-2014-EF que refiere el reglamento de compensaciones de la ley N° 30057 que como ejemplo podrían ser reconocimiento o distinciones, programas de vacaciones, convenios con empresas para el otorgamiento de descuentos corporativos, etc. que no se realizan actualmente en la entidad, en cuanto a las demás normas en referencia control de asistencia, tardanzas, permisos, licencias, vacaciones, etc. si se ha venido realizando en la institución

De la misma forma, la Resolución de la Dirección Ejecutiva N°61-2017-MIMP/PNCVFS-DE donde se efectúa la aprobación de los lineamientos para prevención y atención del Síndrome de agotamiento profesional (SAP) en servidores/as del Programa Nacional Contra la violencia Familiar y sexual (actual Programa Nacional AURORA), a fin de la protección de su salud integral, prevención de adquirir el SAP y evitar que repercuta en su desempeño, relación laboral y buena atención que dan a su población objetivo. En el cual indica que se deberían tener un plan integral de cuidado individual, grupal y organizacional

especialmente a aquellos que atienden de manera directa a personas afectadas por violencia de género, el cual no sea venido desarrollando, también indica que se debería tener un plan personal de autocuidado que no se ha venido realizando el seguimiento y la evaluación, así también la elaboración de un directorio de profesionales expertos en temas de cuidado y autocuidado a estos profesionales para prevenir y afrontar el SAP es una acción que la cual falta implementar, así mismo la Defensoría del Pueblo (DP, 2018), indica que el 53% de los coordinadores/as de los CEM a nivel nacional no recibieron ningún tipo de formación o adiestramiento en el manejo de este síndrome. .

#### **4.3. Análisis observacional**

En referencia a la estructura de los Centros Emergencia Mujer se observa que tienen espacios reducidos para cada servicio que brindan psicología, trabajo social y legal, no es un espacio suficiente para atención personalizada, aunque en los nuevos CEM inaugurados tienen una mejor infraestructura adecuadas dado que la atención es a personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual, en cuanto a la dirección, los CEM están integrados por un equipo interdisciplinario, dirigidos por un coordinador que realiza la gestión de los CEM con la jefatura territorial.

El comportamiento organizacional de los profesionales de atención en cuanto a su productividad, de acuerdo al Programa Nacional Aurora – MIMP, la región Arequipa es la segunda región con mayor cantidad de casos atendidos a personas afectadas por hechos de violencia familiar y sexual a nivel nacional, por lo que el desempeño laboral podría ser afectado por la gran carga de trabajo y su gran presión dentro de sus tareas, dado que es difícil la permanencia de una buena calidad de servicio constante, y el estrés causado hace que los profesionales de servicio hace que genere estrés entre ellos, les falta motivación en cuanto a la gran carga laboral, agregándoles en algunos casos viajes largos que tienen que hacer para buscar a una usuaria.

En cuanto a sus relaciones interpersonales en la región Arequipa el jefe de la región realiza una gestión en coordinación con los CEM en los cuales hay comunicación y superación de dificultades a nivel regional, en cuanto a los 21 CEM que tienen una gestión propia interna depende mucho de los coordinadores dirigir a los profesionales a conllevar un buen clima laboral, en algunos CEM hay



conflictos debido al apoyo entre profesionales, cuando no está completo el equipo y la decisión de quien va asumir dichas funciones, y agregarle más carga laboral a un profesional también trae quiebres en las relaciones interpersonales, las decisiones que toma la coordinación es muy importante para generar un buen clima laboral y el compañerismo.

Con respecto al rendimiento de los profesionales en cuanto a las metas y objetivos sobrepasan las metas establecidas debido a la gran demanda en la atención de esta problemática social, hay una gran cantidad de nuevo personal que empieza con mucho esfuerzo y optimismo el trabajo inyectando nuevas ideas a sus labores, el rendimiento no es un problema a la atención realizada, pero la empatía y la sensibilidad es algo que se va perdiendo dado que lo profesionales son receptores de las historias que les trasladan las víctimas de maltrato.

En el comportamiento de los profesionales dado que sus funciones están dirigidos a su línea de carrera saben que actividades deben realizar en cuanto al trabajo en equipo debido al estrés y al clima laboral en algunos CEM trabajan independientemente de los demás profesionales y causan demoras en su desempeño, es importante el liderazgo y la motivación para un trabajo de equipo. También hay caso de CEM que falta profesionales y tienden a realizar más actividades y eso conlleva a más esfuerzo, todos los profesionales que laboran en los CEM tienen experiencia y estudios académicos, pero a veces eso no es suficiente para la atención a su público objetivo

En las funciones de los profesionales en los CEM debido a que son equipos interdisciplinarios su función es única orientada a su línea de carrera, es necesario contar con cada profesional para el trabajo en equipo, se realiza un eficiente desarrollo y reducción de tiempo en la atención de los casos cuando hay un liderazgo del coordinador en cada CEM, los nuevos profesionales son dinámicos realizan un gran esfuerzo y traen propuestas de nuevas ideas.

#### **4.4. Discusión**

En relación al objetivo general, los entrevistados manifestaron, que los Centros Emergencia Mujer de la Región Arequipa, tienen profesionales de atención con una clara visión de sus funciones, no obstante, se presenta el problema de las renunciaciones continuas que hacen que la planificación en las tareas sufra alteraciones por falta de personal. En general, todos cumplen sus responsabilidades,

especialmente en el manejo de la información confidencial; en cuanto al trabajo en equipo, el resultado es eficiente para realizar las estrategias de cada caso, aunque, algunos profesionales prefieren trabajar individualmente dado que cada uno de ellos posee autonomía en sus propios campos, por ello, el liderazgo en la coordinación es importante, toda vez que permite aprovechar las diferencias de los profesionales en cada Centro Emergencia Mujer. Por otra parte, la sobrecarga de trabajo y agotamiento profesional puede estar afectando al rendimiento y las relaciones interpersonales, dado que algunos profesionales de atención muestran una falta de sensibilidad hacia los usuarios, realizando el servicio en una forma mecánica. Dichos resultados guardan semejanza con Hernández (2020) quien sostuvo en su investigación que las cargas de trabajo exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo; las jornadas de trabajo superiores a las previstas; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo provoca la existencia de riesgo psicosocial. Asimismo, Gallegos (2016), coincide que se debe dar cumplimiento a las normas de salud ocupacional a fin de evitar enfermedades profesionales ocasionadas por factores de estrés logrando así un bajo rendimiento en los trabajadores. En base a los resultados anteriores hay una gran coincidencia con lo manifestado por Aguirre y Martínez (2012) donde indicaron que un buen clima organizacional conlleva a un buen rendimiento y rentabilidad donde sus integrantes son motivados y se identifican con los valores de la organización, y eso conlleva al logro de los objetivos. El ambiente donde los empleados realizan sus labores, la consideración y el trato que se les da, la relación entre el equipo de trabajo y la comunicación es con lo que está conformado el clima Organizacional.

En relación al objetivo específico 1, los entrevistados manifestaron, que los locales ocupados por los CEM más antiguos de la región Arequipa, no fueron diseñados para oficinas individuales, y que las divisiones se han adaptado de forma precaria, en este sentido, además, se dispone de espacios físicos reducidos en estos Centros Emergencia Mujer más antiguos; por otra parte, que la gran mayoría de los profesionales tiene una buena comprensión de las funciones que realizan, por esa razón aportan ideas en el proceso de planificación y organización con su experiencia y actitud, no obstante, la ausencia de una línea de carrera donde se pueda ascender y una baja competitividad entre ellos hace que sea difícil una

solicitud de mejoras en sus puestos; en adición, el aislamiento y la falta de colaboración de algunos profesionales de atención, aunque siempre es solucionable, causa demoras en la atención, a lo que se suma, que existen inconvenientes en la comunicación y coordinación entre la jurisdicción de provincias por las distancias que son largas en la búsqueda de la usuaria. Al respecto se coincide con Flores (2018) quien indicó la importancia de la comunicación y confianza con sus empleados, así como brindar a los trabajadores los reconocimientos a los logros institucionales para mejorar la motivación y competitividad e implementar sesiones de coaching a los empleados para mejorar su relación interpersonal, por la falta de colaboración y compañerismo entre ellos. Finalmente, dichos resultados concuerdan con lo propuesto por Toro y Sanín (2013) quien alude que el clima organizacional es el responsable de los efectos importantes referente a la satisfacción, motivación, o la productividad; está definido por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las disposiciones en el trabajo.

En relación al objetivo específico 2, los entrevistados manifestaron que la mayor parte de los profesionales de atención siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato, por tanto, depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador encargado; por otro lado, si bien todos los profesionales cuentan con capacidad de análisis, la diferencia es la rapidez en la atención para el desarrollo del caso, puesto que la demora al tomar una decisión específica en su área lleva a la acumulación de trabajo; en esta línea, además deben tener cuidado en las decisiones debido a tener un público objetivo sensible y vulnerable; adicionalmente, al haber personal incompleto, se presenta una sobrecarga de trabajo, sumado a que todos los profesionales de atención que recién comienzan se les hace un monitoreo y supervisión. Finalmente, en cuanto a la atención, no todos los profesionales manifiestan un mismo grado de vocación de servicio, lo que se hace evidente cuando condicionan la calidad y duración de la atención al término del horario de trabajo haciendo notar una falta de sensibilidad y de trato empático hacia los usuarios. Al respecto encontramos discrepancias con lo propuesto por Huamán (2019) cuyos resultados en el desempeño laboral intervienen como la calidad del trabajo, el respeto y el trabajo en equipo, pero no están relacionados con el bajo rendimiento de los empleados. Finalmente, dichos resultados concuerdan con lo propuesto por Chiavenato (2010) la forma como se

desempeña el empleado en la obtención de metas trazadas; forma parte de la capacidad de un individuo para alcanzar sus metas. Por consiguiente, se determina que el desempeño laboral es el grupo de acciones del rendimiento de los empleados que tienen el propósito de conseguir las metas y objetivos propuestos.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo al análisis del objetivo general, se comprobó que los Centros Emergencia Mujer de la Región Arequipa, cuentan con profesionales que cumplen sus funciones, responsabilidades, tienen un buen manejo en la información confidencial, y autonomía en sus propias áreas cuyo trabajo en equipo es eficiente, aunque existe un porcentaje menor que no cubre todas estas características debido a varios factores, falta de personal por renunciaciones continuas, preferencia al trabajo individual, sobrecarga laboral, coordinadores sin un buen liderazgo y el síndrome de Agotamiento Profesional que puede estar afectando el rendimiento, las relaciones interpersonales, la sensibilidad y la empatía.

**Segunda:** De acuerdo al análisis del objetivo específico 1, se comprobó que los Centros Emergencia Mujer de la Región Arequipa que son más antiguos, no fueron diseñados para oficinas individuales solo disponen de espacios físicos reducidos. Los profesionales de atención cuentan con un sentido de responsabilidad, intervienen en el proceso de planificación y organización, aunque existe una disconformidad que no cuentan con una línea de carrera en la que puedan ascender, pero una baja competitividad entre ellos hace que sea difícil una solicitud de mejoras en sus puestos. Por otra parte, existen inconvenientes en la comunicación y coordinación entre la jurisdicción de provincias.

**Tercera:** De acuerdo al análisis del objetivo específico 2, se comprobó que la mayor parte de los profesionales de atención cumplen las órdenes y especificaciones de su jefe inmediato, aunque hay un porcentaje de profesionales que tienen inconvenientes por la falta de empatía, autoridad y liderazgo de su coordinador. Por otro lado, aunque todos los profesionales cuentan con capacidad de análisis la diferencia es la rapidez al desarrollar el caso, no obstante, la demora al tomar una decisión específica en su área lleva a la acumulación de trabajo, mientras se suma el monitoreo y la supervisión al personal nuevo. Así también, el grado de vocación de servicio, se hace evidente cuando condicionan la calidad y duración de la atención al término del horario

de trabajo haciendo notar una falta de sensibilidad y de trato empático hacia los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** Se recomienda a los directivos de los Centro Emergencia Mujer implementar programas internos de capacitación en liderazgo, comunicación empática y de prevención frente al Síndrome de Agotamiento Profesional. Asimismo, es necesario motivar a los profesionales de atención, premiando el esfuerzo en función a su productividad, reconocimiento en acto público, estímulos basados en días de descanso, bonos. Así también implementar programas de intercambio y rotación de profesionales entre los Centros Emergencia Mujer para que puedan compartir experiencias en los casos de atención, motivándose entre los profesionales de una misma región, así como una constante evaluación al personal.
- Segunda:** Se recomienda a los directivos de los Centro Emergencia Mujer, implementar espacios amplios para los CEM más antiguos o la planificación para un cambio de local, dado que su infraestructura no es adecuada para espacios individuales para que los profesionales de atención y usuarios puedan sentirse cómodos en la atención, Asimismo implementar talleres formativos de primeros auxilios psicológicos de aplicación práctica para potenciar las destrezas de los profesionales de los CEM en la realización de intervención en crisis. Así también la conformación de un equipo interdisciplinario de profesionales de atención que puedan desplazarse dentro del departamento para apoyar a los diferentes CEM que forman parte de la Unidad Territorial, de acuerdo a las necesidades de personal que se requiera, para cumplir con la planificación, objetivos y organización que se tiene en cada CEM.
- Tercera:** Se recomienda a los directivos de los Centro Emergencia Mujer implementar sesiones de coaching en forma interna para cada CEM a los profesionales de atención para mejorar el trabajo en equipo. Así también se recomienda realizar una evaluación anual a los profesionales de atención en cuanto al síndrome de Agotamiento Profesional, así como el plan integral de cuidado individual, grupal y organizacional que se indica especialmente en los lineamientos para

prevención y atención del Síndrome de agotamiento profesional (SAP) en servidores/as del Programa Nacional Contra la violencia Familiar y sexual. Finalmente realizar procesos de evaluación aleatoria y permanente para identificar la pérdida de empatía y sensibilidad, buena atención, análisis y resolución de problemas.



## REFERENCIAS

- Aguirre, M & Martínez, L. (2012). *Clima organizacional* (1 ed.). EAE. Obtenido de <https://bit.ly/3h5jnFe>
- Al Shobaki M.; Abu-Naser S.; Abu Amuna, Y. & El Talla, S. (2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. *International Journal of Academic Management Science Research*, 2(5), 33-58.
- Alles, M. (2012). *Cinco pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez, J. & Gayou, J. (2003). *Como hacer una investigación cualitativa, fundamentos y métodos* (1 ed.). México: Paidós Mexicana.
- Balcázar, N.; González, A.; Gurrola, P. & Moysen, Ch. (2015). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Borzellino, V.; Mirabal, A. & Barrios, R. (2015). Clima y desempeño: una explicación ante las relaciones no siempre congruentes. *Compendium*(34), 5-20.
- Calderón, N. & Andrade, F. (2019). Clima y desarrollo organizacional laboral en personal de entidades universitarias. *Digital Publisher*, 3(593), 40-51.
- Camacho, A. (2016). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico en la central Termoeléctrica Quevedo. *Disertación de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. Obtenido de <https://bit.ly/2WOCppG>
- Castillo, E. & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 3(34), 164-167. Obtenido de <https://bit.ly/37jhLVq>
- Chaverra, B.; Gaviria, D. & González, E. (2019). El estudio de caso como alternativa metodológica en la investigación en educación física, deporte y actividad física. Conceptualización y aplicación. *Revista Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 1(35), 371-377. Obtenido de <https://bit.ly/38FavIT>
- Cheung, C. & Wai-keung, J. (2015). Enhancing job performance and mental health through organizational nurturing culture. *Human Service Organizations: Management, Leadership and Governance*, 4(39), 251-266.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (4 ed.). México:

McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos. El capital social humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Contreras, R. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017. *Disertación de Maestría, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://bit.ly/3h4S5P9>
- Cuenya, L. & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 2(19), 271-277. Obtenido de <https://bit.ly/37OIB8C>
- Cunha, I. (1989). *O bom professor e sua prática*. Campinas: Papirus.
- De Pablos, C.; López, J.; Romo, S. & Medina, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* (4 ed.). Madrid, España: ESIC.
- Defensoría del pueblo. (2018). *Informe N° 179 - Centros Emergencia Mujer supervisión a nivel nacional 2018*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/34tAl5u>
- El Pueblo. (26 de Octubre de 2019). Incremento de denuncias de violencia contra la mujer sobrepasa capacidad de los CEM. *Diario El pueblo*, pág. 11.
- Flores, B. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018. *Disertación de Maestría, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://bit.ly/2WwbXBq>
- Flores, C. & Domínguez, N. (2014). Adicción al trabajo, satisfacción y desempeño laboral en ejecutivos mexicanos. *Psicología Iberoamericana*, 2(22), 16-24.
- Gallegos, A. (2016). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa. *Disertación de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín*. Obtenido de <https://bit.ly/2WxX5SZ>
- Gaspar G. (2011). *Manual de Recursos Humanos* (1 ed.). España: UOC. Obtenido de <https://bit.ly/2WsfVe6>
- Great place to work. (2019). *Informe Reporte Ranking Mundial*. Obtenido de <https://bit.ly/3nzUiVd>
- Hernández, K. (2020). Relación de inclusión y clima laboral libre de discriminación en el desempeño del personal de un organismo público del Estado de

- México: una propuesta de mejora en el clima organizacional. *Disertación de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México*. Obtenido de <https://bit.ly/37BbZhH>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Huamán, M. (2019). Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018. *Disertación de Maestría, Universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú. Obtenido de <https://bit.ly/2J565M9>
- Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw- Hill/ Interamericana.
- Leininger, M. (1994). *Evaluation criteria and critique of qualitative research studies. Qualitative research methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Ley 27806. (2002). Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley\\_27806.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf).
- Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.
- MIMP. (2017). Resolución Ministerial N°248-2017-MIMP. *Aprueba Reglamento interno de los servidores y las servidoras civiles del Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables*. Obtenido de <https://bit.ly/3hpVaJJ>
- MIMP-PNCVFS. (2017). Resolución de la Dirección Ejecutiva N°61-2017-MIMP/PNCVFS-DE. *Aprueba Lineamientos para prevención y atención del Síndrome de agotamiento profesional en servidores/as del Programa Nacional Contra la violencia Familiar y sexual*. Obtenido de <https://bit.ly/3aEWZRP>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4 ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ordóñez, J. & Vásquez, E. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral: caso empresa pública del control de tránsito Babahoyo. *Revista Mapa*, 7(17), 120-145.
- Parlaungan, A.; Bambang, P. & Soesatyo, Y. (2016). Effect of leadership styles, organizational climate and ethos of work on employee productivity (pt. Hp

- metals indonesia the powder coating). *International Journal of Business and Management*, 11(2), 262-273. doi:10.5539/ijbm.v11n2p262
- Pedraza A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 1(15), 90-101.
- Pérez, G. (2005). Educación Social. *Revista de Educación (MEC)*, 1(336), 7-18. Obtenido de <https://bit.ly/3nTdUUc>
- Pérez, M. & Rodríguez, M. (15 de Julio de 2015). Redes sociales y grupos de comunicación. Un horizonte empresarial y una oportunidad laboral. *Revista de Comunicación de la SEECI*. Obtenido de <https://bit.ly/3nBHI7N>
- Pernía, K. & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático* (1 ed.). México: EAE.
- Pinto, M. (2001). *Procesamiento de la información científica*. España.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (16 de Mayo de 2013). Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM. *Aprueba Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016*. Obtenido de <https://bit.ly/3aH5iMX>
- Rodríguez, A. & Pérez A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(82), 179-200. Obtenido de <https://bit.ly/38wcEQC>
- Rodríguez, G.; Gil, F. & García, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Publisher: Editorial Aljibe.
- Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, año 2017. *Disertación de Maestría, Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://bit.ly/3myP62B>
- Toro, F. & Sanín, A. (2013). *Gestión del Clima Organizacional: Intervención Basada en Evidencias*. Medellín: Cincel.
- Valle, R. (2015). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
- Van Maanen, J. (1983). *Qualitative methodology*. Londres, Sage: Beverly Hills.
- Vaziri S. & Fallah M. (2017). The relationship between organizational climate, job

commitment, and the mediating role of job consciousness. *International Journal of Educational and Psychological Researches*, 3(3), 192-197.  
doi:10.4103/2395-2296.219424

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz De Categorización

**Título:** Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020

**Autora:** Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Categoría</b>		<b>Instrumentos</b>	<b>Técnicas</b>
¿Cómo se encuentra el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020?	Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa, 2020.	Inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones		Guía de entrevista semiestructurada Guía de análisis documental Guía de observación	Entrevista Análisis documental Observación
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Participantes</b>	
PE1: ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en los Centros Emergencia Mujer de la región de	OE1: Analizar el clima organizacional en los Centros Emergencia Mujer de la región de	Estructura Comportamiento Organizacional Relaciones Interpersonales	- Tamaño - Estructura formal - Productividad - Expectativas - Comunicación - Conflictos	1. Jefe Territorial 2. Coordinador 3. Profesional de Atención	

Arequipa?	Arequipa.		interpersonales o interdepartamentales	
PE2: ¿Cómo se encuentra el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa?	OE2: Analizar el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa.	Rendimiento Comportamiento Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Actitud</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Capacidad de análisis</li> <li>- Conocimiento del trabajo</li> </ul>	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ D.N.I. \_\_\_\_\_

Institución/Organización:

\_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Tiempo:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora Inicio: \_\_\_\_\_ Hora de Terminó:

\_\_\_\_\_

### PREGUNTAS

1. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
2. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?
3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?



5. En su opinión ¿En los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales? ¿Qué sugiere?
7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?
9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
10. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?
11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
12. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente

a una problemática existente y cuentan con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?

### **Anexo 3: Consentimiento informado**



En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020, que tiene como objetivo analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Arequipa, 26 de noviembre de 2020.

\_\_\_\_\_

Nombre del participante    Firma del participante

DNI

## **Anexo 4: Transcripción de entrevistas**

### **ENTREVISTADO 1 (E1)**

PREGUNTA 1. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Como sabemos la estructura de los Centros Emergencia Mujer son ambientes individualizados con un espacio para poder entrevistar a las usuarias que vienen por problemas suscitados a la violencia y si se cuenta con estos espacios para la atención en diferentes áreas de psicología, trabajo social y legal. En cuanto a dificultades se podría decir que al haber un traslado de ubicación a un nuevo lugar no se instalan rápidamente rampas para personas discapacitadas lo que impide el acceso de las usuarias que presentan dicha dificultad. Se debería contar con una planificación en los cambios de local y una instalación de rampas de adecuación antes del cambio de local para facilitar el libre acceso a las usuarias que lo necesitan.

PREGUNTA 2. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?

En los Centros Emergencia Mujer cada profesional sabe cuáles son sus funciones debido a que es un grupo interdisciplinario por esa razón hay una necesidad de apoyarse entre todos y poder así llevar a cabo una atención integral que es lo que se busca. En cuanto a los problemas que podría decir sobre la estructura del trabajo articulado con las otras entidades, muchas veces rota personal por ejemplo policial y el nuevo personal policial no tiene conocimiento del trabajo articulado que se desempeña en el Centro Emergencia Mujer con las demás instituciones, el cual hace surgir demoras en la articulación, en cuanto a eso se debería tener información precisa y desagregada en cuanto a la articulación con otras instituciones.

PREGUNTA 3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué

dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En los procesos de planificación y organización los profesionales si aportan ideas en referencia a su experiencia por que han obtenido en años de laborar en los Centro Emergencia Mujer dando así aportes que ayudan a la mejora continua. Una dificultad que se podría encontrar es el cambio de personal y las renuncias continuas, si bien es cierto se realiza una planificación, pero en el proceso de la realización no se cuenta con dicho personal, y lo que se tenía preparado o planificado no se puede realizar debido a la demora de la contratación de un nuevo personal dificultando así organizar cualquier tipo de planeamiento a futuro. Se debería tener personal de apoyo con una mayor rotación, para poder así dar apoyo a los CEM que no cuentan con ese especifico personal, especialmente en los CEM regulares que solo tienen un profesional de cada área, y ningún otro profesional puede realizar sus funciones del trabajo que realiza. En cuanto a los CEM regulares cuando no se encuentra completo el personal se siente la falta de dicho profesional, en algunas circunstancias en los casos de emergencia si nos envían un apoyo debido a que falta un área específica, pero son casos excepcionales.

PREGUNTA 4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?

En cuanto a las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimiento y habilidades, anteriormente se organizaban cursos y existía una mayor capacitación, después de la pandemia si bien es cierto si se realizan capacitaciones de manera virtual, pero la dificultad es el acceso a internet, por ejemplo, en el CEM donde me encuentro laborando el internet no es bueno, y al enviar un link para una capacitación, el internet falla y a veces no se puede acceder a ello, también algunas capacitaciones se han realizado en horario de trabajo, pero debido a la atención que se debe realizar a los usuarios, muchas veces no se puede participar en dicha capacitación. También entre las dificultades que se podrían encontrar es que no existe una opción de ascenso, faltando así oportunidades para hacer una línea de carrera, habiendo solo la opción de permanecer en tu puesto laboral. Una de mis sugerencias seria que debería haber

concursos internos, o traslados a otros puestos, u opciones de convocatorias internas para un puesto mayor.

PREGUNTA 5. En su opinión ¿En los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Para dar una respuesta a esta pregunta en cuanto a los canales de comunicación y colaboración, se podría decir que si, por que se realizan reuniones consecutivamente y hay una alta comunicación por correos, la comunicación depende mucho del informe que se pretende compartir. En la región Arequipa se ha mejorado en cuanto a la comunicación debido a que se cuenta con un directorio actualizado, que permite una comunicación rápida con algún otro CEM de la región. En cuanto a las dificultades que tenemos para la comunicación con diferentes profesionales de otras unidades que no son de la región de Arequipa, el jefe territorial de la Región Arequipa apoya con la información para poder realizar dichas comunicaciones. Se debería tener un directorio actualizado a nivel nacional para una fácil comunicación derivación y articulación con otros departamentos

PREGUNTA 6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales? ¿Qué sugiere?

En general no hay nada perfecto, siempre hay margen para la mejora o métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas cualquiera sea estos, se hace una reunión interna para buscar alguna alternativa para dar soluciones, para cualquier problema que pueda presentarse. La dificultad seria la indisponibilidad que tienen las otras instituciones para el trabajo conjunto en cuanto a la articulación, debido a que generan una demora en el proceso de documentación. Se debe capacitar para una hacer una gestión más rápida en los casos de articulación y poder generar con la cooperación de las otras instituciones un mejor circuito para la atención de los usuarios. En referencia en cuanto a los problemas personales e interpersonales no hay un problema notorio debido a que los problemas internos de cada CEM se deben resolver en conjunto y se necesita

bastante cooperación entre ellos, tal vez en el orden que deben atender al usuario hay algunas discrepancias. Debería haber capacitaciones para la coordinación previo a un caso o las diferentes situaciones que se presentan, dado que cuando hay personal nuevo lo aprende en sus funciones diarias.

PREGUNTA 7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere? El resultado del trabajo en equipo de los profesionales, creo que es bueno dado que se realiza la validación para saber el riesgo en que se encuentre cada usuaria, si es un riesgo moderado o severo, y se realizan todas las acciones para poder salvaguardarla. Una de las dificultades que he visto y me ha pasado son las distancias para poder encontrar a la usuaria muchas veces tengo que hacer viajes largos, y en el tiempo que demoro, no me permite dar atención a otras usuarias. En cuanto a la articulación de instituciones se están creando, juzgados especializados, comisarías y mayor cantidad de albergues, entonces mi sugerencia sería que siga habiendo esta continua apertura de descentralización de instituciones y también de Centros Emergencia Mujer.

PREGUNTA 8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?

Para responder a esta pregunta, en mi opinión creo que sí, porque siempre nos identificamos, cuando se trata de representar a la institución se hace con la mejor voluntad, el mejor ánimo y el mejor esfuerzo. En cuanto a las dificultades que se pueden observar por la cantidad de renunciadas en los CEM, no creo que tenga que ver con la falta de identificación con la institución, si no por la antigüedad y por los años en el mismo puesto no pudiendo hacer una línea de carrera, siendo todo por concurso externo o abierto, también muchas veces tienen que migrar, como estamos en provincia tienen que irse a la misma ciudad de Arequipa o de repente por buscar mejoras laborales deben salir de la institución, pero no siento que sea por falta de identificación con la institución. Con respecto a los problemas en el rendimiento laboral es que muchas veces debido a los problemas existentes en referencia a temas de violencia existe un agotamiento profesional o Síndrome de



agotamiento profesional (SAP).

PREGUNTA 9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

En cuanto a las especificaciones brindadas por el jefe inmediato si se siguen, porque hay reglamentos establecidos y documentos en que se detalla lo que se solicita o requiere, dando plazos y especificaciones, en cuanto a los CEM de la región de Arequipa no he observado ninguna dificultad en cuanto a la no disponibilidad de la realización de dichos requerimientos que son dados a conocer tanto por el coordinador, como por el jefe de la unidad territorial. Hay problemas externos que tal vez interfieren para los plazos emitidos o las especificaciones brindadas, a veces hay problemas con el internet para emitir una información, y demora tiempo para enviar la solicitud o requerimiento, pero no existe un cuestionamiento para no realizar ello. Se debería aumentar el ancho de banda de internet con un mejor router para los Centro Emergencia Mujer.

PREGUNTA 10. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?

En cuanto a las responsabilidades y desempeño laboral de los profesionales hay bastante migración y renuncia del personal, una insatisfacción es que por ejemplo si se va un profesional como la trabajadora social, las otras áreas tienen la obligación de realizar la mayor parte de sus acciones así también las gestiones correspondientes a cada acción, por ello hay una acumulación de tareas lo que provoca una sobrecarga laboral, por la falta de un profesional. Se debería contratar personal de apoyo o tercero el tiempo que demore realizar una convocatoria para un nuevo personal. En cuanto al comportamiento laboral entre los trabajadores una dificultad es la falta de apoyo entre provincias ciertamente no son todos los CEM pero algunos mayormente indican que no tienen tiempo o por su sobrecarga de trabajo, no están dispuestos a la colaboración entre CEMs. Se debería buscar un mayor apoyo entre CEMs o cubrir la falta de personal de plazas de los

profesionales.

PREGUNTA 11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

La información confidencial que manejan los Centros Emergencia Mujer, se encuentra dictado por normas de la institución y si se cumplen, porque se conoce la importancia de mantener en reserva la información que se maneja de las usuarias en los Centro Emergencia Mujer, en cuanto a las actualizaciones de las normas nos mantenemos informados, nos envían la información en forma rápida y constante. En cuanto a las dificultades no he observado ninguna debido al interés que tiene la institución en la región Arequipa al respecto de seguir dichas normas, y al manejo de dicha información, dado que es una información sensible. Mi sugerencia sería mantener la actualización de la información de las normas que envían en forma constante.

PREGUNTA 12. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y cuentan con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?

Los profesionales que laboran en los Centros Emergencia Mujer tienen la capacidad de análisis frente a una problemática existente y cuentan la autonomía para la toma de decisiones frente a un caso, porque siempre entre los profesionales hay consultas y sugerencias, y es el profesional quien decide de una o otra manera como se va llevar a cabo las decisiones de su área o como va a resolver dicho problema. En las dificultades tal vez el tiempo en tomar una decisión para el desarrollo del problema por que pueden acumularse otros casos para su atención, y que cuando se apoyan dos profesionales para la atención del caso existe bastante cooperación, pero en cuanto a sus responsabilidades la carga laboral a veces el agotamiento no quieren realizar otras tareas, que no se encuentren dentro de su responsabilidad.

## **ENTREVISTADO 2 (E2)**

PREGUNTA 1. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Por lo general los CEM no cuentan con una estructura y espacio adecuado si bien es cierto conforme al convenio que existe entre municipalidad nos otorgan cinco ambientes pero a veces por las condiciones, el tipo de material no es un ambiente adecuado para la atención de víctimas de violencia familiar y sexual, se ha visto que en muchos ambientes simplemente de un cuarto han sacado tres oficinas, tres espacios lo que no permite la eficiente atención, entonces pienso que aún falta mucho para implementar. Mi sugerencia sería que las municipalidades pudieran dotar un ambiente con cinco ambientes separados, que sean de material noble, y si es de un material prefabricado que permita la atención de las personas que no sea una división de triplay o una cortina sino que sea un ambiente debidamente separado, aparte también muchos de los CEM solo cuentan con cinco ambientes a duras penas, cuando en realidad en muchos de los casos se necesitan algún tipo de guardería para las señoras que vienen con sus hijos y el hecho de que vengan con sus niños(as) dificulta la atención porque los niños distraen, lloran y se quejan entonces distraen la atención.

PREGUNTA 2. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?

Pienso que en su mayoría si tienen una clara visión de sus funciones, del propósito que tienen que cumplir, el hecho de ser un profesional en este caso de nuestra institución ya sea desde la parte de área social, siendo un psicólogo o un abogado pero en muchas ocasiones se ve que los profesionales todavía tiene una escasa capacitación, si bien es cierto que pueden haber trabajado cuatro a cinco años pero todavía no están sensibilizados en la problemática de la violencia familiar o sexual, pienso que existen todavía estas falencias y desde la institución deberían capacitar, sensibilizar a las personas, porque a veces se ven que las personas que atienden muchas veces discriminan a las usuarias cuando van a poner su

denuncia. Tiene que haber capacitaciones respecto a nuestras funciones reales, que no solo se queden en la teoría, o el seguimiento estricto de la guía, porque hay casos en que salen del contexto teórico, hay profesionales que no usan un criterio institucional, profesional muchas veces la guía dice esto, pero en realidad nos encontramos en un abordaje multidisciplinario donde a veces no saben cómo proceder, se deberían implementar talleres que enseñen a los profesionales como atender a una persona en intervención de crisis.

PREGUNTA 3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En cuanto al proceso de planificación y organización, pienso que los profesionales de cada área, si aportan con sus ideas, con sus propuestas de implementar como por ejemplo mejoras continuas, capacitaciones, talleres, el profesional mucho se agota, nosotros trabajamos con la violencia día a día, por eso somos personas cargadas que ya es suficiente con los problemas personales y hacemos un espacio para los problemas de los usuarios. Eso creo que es lo que le falta al programa capacitar a su personal en el sentido que genere capacidades de liderazgo a veces hay miramientos entre el personal como somos cinco o en el caso de CEM regular, y en el caso de CEM comisaria son 20 a 25 profesionales, hay miramientos en el tema de por qué el otro CEM toma las decisiones en cuanto a los casos. Todavía nos falta quien nos forme como personal empoderado que van a recibir a las personas. Por eso yo sugeriría que haya talleres psicológicos que nos formen coach, el ministerio debería implementar capacitaciones de empoderamiento ósea a nosotros por decir señores ustedes van a entrenar a esas personas van a capacitarlos esas señoras van a irse con un mensaje de libertad de no violencia, pero a veces eso no pasa, para eso pase nos tienen que entrenar en autoestima, en valores, en principios, en libertad y liderazgo.

PREGUNTA 4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?

En cuanto a oportunidades de carrera y mejoramiento profesional creo no dado que en mi caso particular soy una abogada que venía mitigando desde el área de derecho penal y ahora eh complementado con curso de familia de niñez, sin embargo, cuando yo firmo mi contrato me lo renuevan cada tres meses, creo que a partir del primer año, segundo año se puede ir escalando académicamente, en mi caso por ejemplo yo estudie mi carrera ya titulada, maestría y un doctorado, la institución no promueve a los buenos profesionales, es decir no hay una correcta motivación para el buen desempeño de los profesionales, se debería dar a un conjunto de personas calificadas una beca en el extranjero, un diplomado o talleres para que crezca académicamente, o al menos un aumento de aliciente económico eso no existe en la institución y se debería implementar un programa de compensación económica para aquellos profesionales que hacen un buen trabajo.

PREGUNTA 5. En su opinión ¿En los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En cuanto a los canales de comunicación y colaboración, si existe porque contamos con un directorio actualizado, entre todos los profesionales que trabajamos en los Centro Emergencia Mujer, y mantenemos una comunicación fluida, frecuente y coordinada. Una dificultad que se podría observar a veces es la coordinación en la derivación de casos cuando dicen que no es mi jurisdicción, no es mi trabajo, no es mi área, deberíamos ser más multifacéticos, cuando vamos a derivar un caso, así también mi sugerencia es que en todos los casos derivados se deberían desarrollar todas las situaciones que se puedan presentar en los casos desde el CEM de origen hasta el CEM de destino, y hacer una coordinación adecuada entre coordinadores de los CEM.

PREGUNTA 6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales? ¿Qué sugiere?

En cuanto a los métodos sistemáticos para encontrar soluciones en mi opinión si se observa, dado que eso depende mucho del liderazgo del jefe de unidad territorial

y de sus especialistas, se han visto ahora muchos casos de parte de profesionales que ahora por la pandemia han renunciado en muchos ministerios, entonces lo que han hecho en la región Arequipa es que han cubierto esos espacios con otros turnos, con personas que solo trabajaban sábados y domingos y han sido rotados para que trabajen lunes a viernes y viceversa, debido a ese tipo de soluciones y una debida coordinación, rotación se han manejado muchos problemas que tienen que ver con el trabajo y la falta de personal en la región Arequipa. En cuanto a las dificultades una es la distancia para atención a las usuarias por ejemplo que llegue a zonas que el CEM no puede llegar, estoy hablando por decir como ir a una provincia que queda a ocho horas tomas dos días poder llegar por el tema de la distancia, son zonas que no tienen teléfono y solo cuentan con comisaria nada más y otros lugares que no tienen ni comisaria, entonces eso nos impide el trabajo, se debe implementar un servicio nuevo como los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU) pero permanentemente, no por la pandemia, que atiendan urgencias en los lugares donde no hay servicios, eso es algo que debería implementarse. Otra dificultad es la articulación con las comisarias, dado que no nos hace participe de los casos, por ejemplo en la comisaria atienden un caso y llaman directamente al juez, no llaman al coordinador del CEM o del CEM comisaria, ciertamente el ciudadano va a la comisaria y denuncia, y solicita sus medidas de protección, pero el servicio de un CEM es más personalizado que está al servicio de la población, para poder llevar el proceso apoyando al ciudadano con un servicio psicológico y social, falta una gestión para que la policía articule con nosotros y nos haga de conocimiento los casos, yo todavía lucho con cada comisarias que no tienen una articulación con el CEM por ejemplo de diez comisarias solamente tres me notifican diariamente si hay un caso. Se debería implementar una mejor gestión entre instituciones para una mayor y mejor articulación.

PREGUNTA 7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere? En cuanto al resultado del trabajo en equipo de los profesionales, si se ha demostrado que el trabajo en equipo supera la dificultad individual, no se puede ser el mejor abogado, el mejor psicólogo, la mejor trabajadora social, pero si trabajan en conjunto los logros se maximizan. Existe falta de capacitación de

liderazgo, debería haber talleres de coach, de desarrollo de habilidades personales en los profesionales, hay abogados que no hablan son tímidos, psicólogos que prejuzgan a las personas, todavía falta desarrollar habilidades personales, empatía hacia las usuarias, no tienen paciencia son irascibles, son poco tolerantes, son críticos entonces. Se debería implementar mensualmente un programa interno de capacitación con dinámica, especialmente contra el SAP, yo no veo hasta ahora en Arequipa una forma que combatan de manera eficaz el SAP, somos trabajadoras que estamos estresadas de nuestro trabajo, tenemos problemas de casa, no veo que el programa que incentive realizando charlas motivacionales, no veo estas iniciativas todo es exigencias y trabajo pero así como nos exigen a nosotros debería haber ese desarrollo de habilidades en nosotros.

PREGUNTA 8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?

En cuanto a la identificación con la institución, yo pienso que sí existe entre los profesionales, porque tenemos una carrera al servicio de la población, estar identificados es parte de nuestra labor diaria, sabemos que nuestras acciones representan a la institución. En alguna oportunidad si eh podido observar que hay profesionales que no se identifican por completo con la institución, pero creo que es debido a la falta de motivación cuando llega un desgaste por una gran carga laboral, y eso tal vez interviene en su estado de ánimo y rendimiento laboral. Deberían premiar por el esfuerzo que se realiza o las horas extras de trabajo con promociones, cursos o alicientes económico.

PREGUNTA 9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

En cuanto a las especificaciones brindadas si se siguen, aunque siempre existen diferentes opiniones, la región de Arequipa tiene la suerte de tener un jefe de unidad territorial que es ecuánime, coherente para integrar y unir todas las opiniones en una sola, y así llevar una buena gestión. Entre las dificultades que observaba era que anteriormente se llevaba reuniones entre coordinadores que

trabajan solo en la ciudad de Arequipa, los demás coordinadores de provincia no estábamos enterados y por ello no se podía participar, al entrar en el estado de emergencia nacional la primera mejora que podría destacar es que todo es articulado y virtual todos se reúnen a la misma hora, escuchamos y recibimos la misma información, las mismas especificaciones y solicitudes, todos aportamos no hay exclusión como antes. Sugeriría que siga existiendo coordinaciones de manera virtual y así poder seguir las especificaciones del jefe inmediato igualmente con todos los otros CEM y al mismo tiempo.

PREGUNTA 10. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?

En cuanto a sus responsabilidades y su desempeño laboral sí están satisfechos, o particularmente mi persona está satisfecha por mi desempeño, cada profesional tiene un sentido de vocación entre más conoce debe darlo al servicio de la población. Los problemas notorios, es sobre el cumplimiento estricto del horario de trabajo no hay vocación de servicio, no se quedan un poco más después de su horario de trabajo, no contestan las llamadas aun sabiendo que puede ser una emergencia. Otro problema es que, debido a la rotación entre los profesionales, por el cargo de coordinador, todos somos iguales y a veces se desconoce las responsabilidades ya que no una especificación precisa de las funciones del cargo de coordinación. Sugeriría una instrucción debida y adecuada de las funciones del cargo de coordinación a todos los profesionales dado que se piensa que es una persona que solo firma, representa y manda documentos a Lima, se debería especificar que entre sus funciones se encuentra supervisar y vigilar justamente a cada profesional y el desarrollo de su trabajo dado que siempre se puede mejorar para ser óptima, buena y eficaz, aunque a veces no se puede cumplir porque existen veces que en el mismo CEM indican tener su propia área o tener un jefe diferente, cuando uno se encuentra con esas respuestas, entorpece y dificulta el trabajo, genera colisiones de tipo personal y nosotros trabajamos para combatir la violencia no para ser violentos entre nosotros pero a veces se dan situaciones porque no se pone de manera clara quien es el coordinador de un CEM. Sugiero



que se informe en todos los CEM de manera general las funciones de cada profesional en el CEM detalladamente, indicando la jerarquía establecida, para lograr un orden dentro de las funciones, si no cada uno hace lo que quiere si todos vamos a ser iguales.

PREGUNTA 11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

En cuanto a la confidencialidad, normas y especificaciones si existe, por parte de todos los profesionales dado que se tiene que guardar respeto con los datos de los usuarios, esta estrictamente prohibido la difusión de los datos de las víctimas, creo que tenemos un manejo confiable.

En cuanto a las dificultades no he observado problemas en ello, En cuanto a las sugerencias, si bien es cierto se protege la información de datos, pero no se conoce en su totalidad o algunos profesionales incluyendo el nuevo personal, el tratamiento que se le debe dar a esta información, a veces solo los coordinadores son los que saben, se debería dar indicaciones específicas de cómo responder a otras instituciones en los documentos por información sensibles de las usuarias

PREGUNTA 12. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y cuentan con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?

La capacidad de análisis frente a un problema existente, creo que si en su mayoría, muchos profesionales de acuerdo a la experiencia de 3 a 15 años que ya tienen laborando si la tienen, pero definitivamente, pero hay algunos profesionales que son insipientes todavía no tienen un buen análisis, una buena forma de tomar decisiones o un correcto manejo del caso de personas que son víctimas de violencia y por eso se tiene que tener cuidado en las decisiones que se toma. Mi sugerencia para mejorar sería una constante capacitación, y el personal debería ser constantemente evaluado por ejemplo ver si el psicólogo atiende bien, es empático escucha a la usuaria, el abogado defiende el caso, se internaliza con los

casos les hace seguimiento, o dice no me interesa, ya termino mi horario de trabajo eso siempre tiene que ser evaluado para poder mejorar, también se debería preguntar al coordinador, porque al final es el responsable.

### **ENTREVISTADO 3 (E3)**

PREGUNTA 1. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En cuanto a la estructura de los Centro emergencia Mujer, hay tres tipos de CEM en cuanto espacios en CEM regular, muchos de los CEM regular son muy antiguos, esos CEM por ser antiguos no fueron diseñados por la lógica de espacios separados son diferentes a los últimos CEM comisarias inaugurados que tienen una sala de entrevista única, aunque no en óptimas condiciones, si hay espacio suficiente en todos los Centro Emergencia Mujer de la región Arequipa. Mi sugerencia sería que todos los CEM regulares de más de tres años de antigüedad pudieran adecuarse al formato de CEM comisaria que últimamente se está creando que es el CEM comisaria de espacio amplio para entrevista única si podríamos adecuar a todos los CEM al último diseño de infraestructura que se está haciendo.

PREGUNTA 2. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?

En cuanto a las funciones que tienen los profesionales en los centros Emergencia Mujer de Arequipa, no todos tienen una clara visión de ello, porque hay profesionales que tienen varios años de antigüedad ósea todos los que tienen más de tres años de antigüedad, tienen dificultades relacionados al exceso de trabajo o están llegando a un punto de hacer el trabajo de manera mecánica y empezar a tratar los casos como algo cotidiano, en otras palabras, están perdiendo sensibilidad. Mi sugerencia sería dar programas de estímulos basados en días de descanso, bonos, capacitaciones, promociones para que puedan salir de ese ostracismo en que se encuentran, especialmente a los profesionales más antiguos.

PREGUNTA 3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los

Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En cuanto al aporte en el proceso de planificación y organización, hay un aproximado de un poco más del 10% que tienen esa actitud de aportar y mejorar en el trabajo que desempeñan. La dificultad más notoria es el tema de la continuidad laboral, se sienten seguros en sus puestos no hay un tema de competitividad y producción. Mi sugerencia sería que se deberían dar un cumplimiento de metas en los contratos que estén orientados y acondicionados para el cumplimiento de objetivos y metas.

PREGUNTA 4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?

En cuanto a las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional, creo que si hay, si ellos se empeñaran, fueran proactivos y no se creyeran tan seguros en los puestos en los que se encuentran, podrían tener una oportunidad de carrera porque no es que tenga que haber una especie de escalera de ascensos, si no en la medida que atienden mejor los casos, con su experiencia se hacen más necesarios, entonces los que no ponen de su parte se vuelven innecesarios. Mi sugerencia sería una competencia adecuada, porque cuando compites por tu estabilidad, te vuelves proactivo, mejoras, te capacitas, aportas ideas, cuando no tienes que competir porque ya estás seguro, te sientas a esperar que pasen los días y no aportas nada.

PREGUNTA 5. En su opinión ¿En los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En cuanto a la comunicación y colaboración de los Centros Emergencia Mujer eso depende mucho de la dinámica que busca el coordinador con los demás profesionales, en la autoridad y respeto que establece el coordinador en la manera que se comunica con los demás a su cargo. Existen dificultades de falta de

liderazgo, se debe mejorar la comunicación, desarrollando los programas de intercambio y rotación entre los CEM, porque tenemos en Arequipa CEM que son muy buenos una productividad enorme, una presión alta y hay CEM que son muy apáticos, muy insensibles, entonces podríamos hacer rotaciones entre ellos, esta sugerencia es en base a lo que se hace en entidades educativas a los niños de aprendizaje lento se le pone con los niños de aprendizaje rápido para que se puedan motivarse, impulsarse y después de un tiempo, se nivelan y los devuelven a su lugar de origen y empiezan a realizar aportes en su lugar de origen.

PREGUNTA 6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales? ¿Qué sugiere?

En cuanto a los métodos sistemáticos para encontrar soluciones, creo que no está funcionando de esa forma, porque hay personal de más de 3 años que tienen la filosofía de no hacer más porque haciendo lo mismo se van a seguir manteniendo en su puesto, por ejemplo los profesionales nuevos con el fin de garantizar su continuidad trabajaron en los equipos itinerantes de urgencia aunque eran equipos de atención de alto riesgo por la pandemia, pero los más antiguos de dos o más años se mantuvieron con su licencia, por tener un familiar mayor de edad, hijos miedo al contagio, no hubo colaboración en lo más mínimo. Los nuevos profesionales en aras de asegurar su continuidad y querer apoyar se vieron previstos para atender a la población, junto conmigo. En el tema de la mejora o solución con métodos sistemáticos, se da cuando la institución estimula desde las esferas altas donde se promueve, se estimula y se premia, entonces todos los que están abajo se estimulan y motivan a querer hacerlo porque saben que hay un estímulo, un premio, hay una motivación para lograr pero cuando de arriba no viene ese lineamiento los de abajo tampoco se esfuerzan, a los de abajo les han dicho tienes tu guía, tu lineamiento entonces tienen que seguir las instrucciones a tal punto que se cuadriculan tanto en eso que por ejemplo la guía dice que se empieza por el área de admisión, pasa a psicología, luego social y después a legal, si viene una usuaria y está en el circuito, luego van llegando otras usuarias y quiere pasar el circuito también, pero dado que el último en el circuito es el abogado, se

encuentra libre, pero dice no porque él va a seguir lo que dice la guía, está ocupado entonces tiene que esperar la usuaria, porque a él se la pasan al final del circuito. Se debería hacer un detalle de las diferentes situaciones que pueden existir en la atención y así detallar en las guías.

PREGUNTA 7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere? El resultado alcanzado cuando los profesionales trabajan en equipo si es eficiente, porque ahí los profesionales del equipo integral discuten el caso, se analizan las ópticas a partir de la opinión del abogado y el psicólogo y se diseña la estrategia legal, orientan toda la actuación del equipo para la atención de justicia, las medidas de protección. Las dificultades empiezan cuando trabajan individualmente por ejemplo el abogado manda el documento para las medidas de protección sin el informe social entonces hay que apelar volver a pedir el documento y enviarlo otra vez, y eso causa demora en los resultados. La sugerencia es impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos y que haya competitividad por permanencia en los puestos de trabajo.

PREGUNTA 8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?

En cuanto a la identificación con la institución en la región Arequipa un 60% son personal nuevo, hay un buen porcentaje de antiguos que son muy eficientes, tienen mucha experiencia, se identifican con la institución, son empáticos y conducen a los nuevos a un proceso de aprendizaje. La dificultad es el otro porcentaje de profesionales antiguos que solo ve por ellos mismos, no aportan y no tienen un eficiente rendimiento laboral, se podría decir cuanto más antiguos, menos rinden. La sugerencia para que mejoren su rendimiento y sus aportes, es que sus puestos no sean seguros, todo sea en valor a su productividad.

PREGUNTA 9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

En cuanto a las especificaciones que se brindan, hay muchos que no hacen caso, hay algunos que al principio son muy proactivos, obedientes, empáticos, en cambio otros desde el principio hacen cuestionamientos por todo, porque depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador encargado. Es importante saber escoger coordinadores que tengan un nivel de empatía suficientemente adecuado para ser autoridad sobre sus demás colegas, dado que el coordinador debe tener la capacidad de entender y comprender empáticamente las diferentes características y personalidades y no sosegarlas, sino aprovechar las diferencias que cada uno tiene para hacer lo que se necesita en un trabajo de equipo adecuado, es decir, no tengo que tener 4 personas iguales que hagan lo mismo, debo tener 4 personas diferentes que se complementen uno con otro y todo va a depender de la persona que los dirige.

PREGUNTA 10. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?

En cuanto a sus responsabilidades y su desempeño laboral, un gran porcentaje sí está satisfecho, aunque todos realizan sus funciones. La dificultad es la sensibilidad en el trato empático y humano que se brinda a los usuarios porque son víctimas por hechos de violencia. Mi sugerencia sería entrenamiento en comunicación empática, procesos de evaluación aleatoria y permanente para identificar la pérdida de empatía y sensibilidad, que pueden tener hacia los usuarios. Un problema en el comportamiento es la falta de empatía por ejemplo si ven a muchas usuarias esperando ser atendidas, así el profesional se encuentre libre, no la atiende por que espera que se atienda según el circuito que dice la guía y no tiene la empatía para brindar el apoyo a otra área, ni consideración para la atención a las usuarias.

PREGUNTA 11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

En cuanto a la información confidencial los profesionales que laboran en los Centro

emergencia mujer si son confiables, también las normas son bastantes claras, se cuida mucho la información y no hemos tenido problemas o dificultades en cuanto a esto, porque se ha tenido cuidado en brindar mucha información con respecto a este tema. Una sugerencia seria supervisar y monitorear el cumplimiento de la normativa relacionada a este tema teniendo en cuenta que tal vez los nuevos profesionales no conocen la normas y especificaciones a plenitud, por ejemplo una supervisión a los cuadernos de cargo de las fichas de casos en los CEM, para la verificación que no se encuentre faltando alguna ficha, todos los profesionales deben firmar en el cuaderno de cargo al momento de utilizar una ficha, para darle seguimiento o realizar sus acciones.

PREGUNTA 12. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y cuentan con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?

En cuanto a la capacidad de análisis y autonomía para la toma de decisiones, creo que si tienen la capacidad, la dificultad que se encuentra es que todos no la ejercitan, si bien es cierto existe una trayectoria académica en muchos profesionales, pero es diferente para la atención de casos por hechos de violencia, Mi sugerencia seria rotar frecuentemente a los equipos, para que se encuentren en diferentes situaciones con otro personal. Solo cuando son personal nuevo hay que monitorearlos y supervisarlos constantemente. Sobre el cumplimiento de las funciones que realizan los profesionales, en los CEM afrontamos el trabajo que tenemos, existe una sobrecarga de trabajo en algunos CEM, se debería contar permanentemente con un servicio de refuerzo como los equipos itinerantes de urgencia, que ayuden a los CEM que tienen sobrecarga de trabajo.

## Anexo 5: Categorización

### Entrevista 1 - E1

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, sub categorías y micro categorías	Código
<p>1. En su opinión ¿Cree Ud. que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Como sabemos la estructura de los Centros Emergencia Mujer son ambientes individualizados con un espacio para poder entrevistar a las usuarias que vienen por problemas suscitados a la violencia y si se cuenta con estos espacios para la atención en diferentes áreas de psicología, trabajo social y legal. En cuanto a dificultades se podría decir que <b>al haber un traslado de ubicación a un nuevo lugar no se instalan rápidamente rampas para personas discapacitadas</b> lo que impide el acceso de las usuarias que presentan dicha dificultad. Se debería contar con</p>	<p>la estructura de los Centros Emergencia Mujer son ambientes individualizados con un espacio para poder entrevistar a las usuarias que vienen por problemas suscitados a la violencia y si se cuenta con estos espacios para la atención en diferentes áreas de psicología, trabajo</p>	<p>Estructura</p>	<p>1</p>
		<p>diferentes áreas de psicología, trabajo</p>	<p>Estructura</p>	<p>2</p>



	<p>una planificación en los cambios de local y una instalación de rampas de adecuación antes del cambio de local para facilitar el libre acceso a las usuarias que lo necesitan.</p>	<p>social y legal. al haber un traslado de ubicación a un nuevo lugar no se instalan rápidamente rampas para personas discapacitadas</p>		
<p>2. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se</p>	<p>En los Centros Emergencia Mujer cada profesional sabe cuáles son sus funciones debido a que es un grupo interdisciplinario por esa razón hay una necesidad de apoyarse entre todos y poder así llevar a cabo una atención integral que es lo que se busca. En cuanto a los problemas que podría decir sobre <b>la estructura del trabajo articulado con las otras entidades, muchas veces rota personal por ejemplo policial y el nuevo personal policial no tiene</b></p>	<p>cada profesional sabe cuáles son sus funciones debido a que es un grupo interdisciplinario por esa razón hay una necesidad de apoyarse entre todos y poder así llevar a cabo una atención integral que es lo que se busca. la estructura del</p>	<p>Estructura</p>	<p>3</p>

<p>observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?</p>	<p>conocimiento del trabajo articulado que se desempeña en el Centro Emergencia Mujer con las demás instituciones, el cual hace surgir demoras en la articulación, en cuanto a eso se debería tener información precisa y desagregada en cuanto a la articulación con otras instituciones.</p>	<p>trabajo articulado con las otras entidades, muchas veces rota personal por ejemplo policial y el nuevo personal policial no tiene conocimiento del trabajo articulado que se desempeña en el Centro Emergencia Mujer con las demás instituciones, el cual hace surgir demoras en la articulación, en cuanto a eso se debería tener información precisa y desagregada en cuanto a la</p>	<p>articulación interinstitucional</p>	<p>4</p>
--	--	--	--	----------

		articulación con otras instituciones		
3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	<p>En los procesos de planificación y organización los profesionales si aportan ideas en referencia a su experiencia por que han obtenido en años de laborar en los Centro Emergencia Mujer dando así aportes que ayudan a la mejora continua.</p> <p>Una dificultad que se podría encontrar es el cambio de personal y las renuncias continuas, si bien es cierto se realiza una planificación, pero en el proceso de la realización no se cuenta con dicho personal, y lo que se tenía preparado o planificado no se puede realizar debido a la demora de la contratación de un nuevo personal dificultando así organizar cualquier tipo de planeamiento a futuro.</p> <p>Se debería tener personal de apoyo</p>	<p>En los procesos de planificación y organización los profesionales si aportan ideas en referencia a su experiencia por que han obtenido en años de laborar en los Centro Emergencia Mujer dando así aportes que ayudan a la mejora continua.</p> <p>el cambio de personal y las renuncias continuas, si bien es cierto se realiza una</p>	Comportamiento organizacional	5
				6

	<p>con una mayor rotación, para poder así dar apoyo a los CEM que no cuentan con ese específico personal, especialmente en los CEM regulares que solo tienen un profesional de cada área, y ningún otro profesional puede realizar sus funciones del trabajo que realiza. En cuanto a los CEM regulares cuando no se encuentra completo el personal se siente la falta de dicho profesional, en algunas circunstancias en los casos de emergencia si nos envían un apoyo debido a que falta un área específica, pero son casos excepcionales.</p>	<p>planificación, pero en el proceso de la realización no se cuenta con dicho personal, y lo que se tenía preparado o planificado no se puede realizar debido a la demora de la contratación de un nuevo personal dificultando así organizar cualquier tipo de planeamiento a futuro.</p> <p>Se debería tener personal de apoyo con una mayor rotación, para poder así dar apoyo a los CEM que no cuentan</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<p>7</p>
--	---	---	---	----------

		con ese específico personal, especialmente en los CEM regulares que solo tienen un profesional de cada área.		
4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?	En cuanto a las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimiento y habilidades, anteriormente se organizaban cursos y existía una mayor capacitación, después de la pandemia si bien es cierto si se realizan capacitaciones de manera virtual, pero la dificultad es el acceso a internet, por ejemplo, en el CEM donde me encuentro laborando el internet no es bueno, y al enviar un link para una capacitación, el internet falla y a veces no se puede acceder a ello, también algunas capacitaciones	En cuanto a las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimiento y habilidades, anteriormente se organizaban cursos y existía una mayor capacitación, después de la pandemia si bien es cierto si se realizan	Comportamiento organizacional	8

<p>¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?</p>	<p>se han realizado en horario de trabajo, pero debido a la atención que se debe realizar a los usuarios, muchas veces no se puede participar en dicha capacitación. También entre las dificultades que se podrían encontrar es que <b>no existe una opción de ascenso, faltando así oportunidades para hacer una línea de carrera, habiendo solo la opción de permanecer en tu puesto laboral.</b> Una de mis sugerencias sería que <b>debería haber concursos internos, o traslados a otros puestos, u opciones de convocatorias internas para un puesto mayor.</b></p>	<p>capacitaciones de manera virtual, pero la dificultad es el acceso a internet no existe una opción de ascenso, faltando así oportunidades para hacer una línea de carrera, habiendo solo la opción de permanecer en tu puesto laboral. debería haber concursos internos, o traslados a otros puestos, u opciones de convocatorias internas para un puesto mayor.</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<p>9</p> <p>10</p>
<p>5. En su opinión ¿En los Centros de</p>	<p>Para dar una respuesta a esta pregunta en cuanto a los canales de</p>	<p>se realizan reuniones</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>11</p>

<p>Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>comunicación y colaboración, se podría decir que si, por que se realizan reuniones consecutivamente y hay una alta comunicación por correos, la comunicación depende mucho del informe que se pretende compartir.</p> <p>En la región Arequipa se ha mejorado en cuanto a la comunicación debido a que se cuenta con un directorio actualizado, que permite una comunicación rápida con algún otro CEM de la región. En cuanto a las dificultades que tenemos para la comunicación con diferentes profesionales de otras unidades que no son de la región de Arequipa, el jefe territorial de la Región Arequipa apoya con la información para poder realizar dichas comunicaciones. Se debería tener un directorio</p>	<p>consecutivamente y hay una alta comunicación por correos, la comunicación depende mucho del informe que se pretende compartir. para la comunicación con diferentes profesionales de otras unidades que no son de la región de Arequipa, el jefe territorial de la Región Arequipa apoya con la información para poder realizar dichas comunicaciones.</p>	<p>Estructura</p>	<p>12</p>
---	--	--	-------------------	-----------

	actualizado a nivel nacional para una fácil comunicación derivación y articulación con otros departamentos			
6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales?	<p>En general no hay nada perfecto, siempre hay margen para la mejora o métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas cualquiera sea estos, se hace una reunión interna para buscar alguna alternativa para dar soluciones, para cualquier problema que pueda presentarse.</p> <p>La dificultad seria la indisponibilidad que tienen las otras instituciones para el trabajo conjunto en cuanto a la articulación, debido a que generan una demora en el proceso de documentación. Se debe capacitar para una hacer una gestión más rápida en los casos de articulación y poder generar con la cooperación de</p>	<p>a los diferentes problemas cualquiera sea estos, se hace una reunión interna para buscar alguna alternativa para dar soluciones, para cualquier problema que pueda presentarse.</p> <p>La dificultad seria la indisponibilidad que tienen las otras instituciones para el trabajo conjunto en cuanto a la articulación, debido a que generan una</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>articulación interinstitucional</p>	<p>13</p> <p>14</p>



<p>¿Qué sugiere?</p>	<p>las otras instituciones un mejor circuito para la atención de los usuarios.</p> <p>En referencia en cuanto a los problemas personales e interpersonales no hay un problema notorio debido a que los problemas internos de cada CEM se deben resolver en conjunto y se necesita bastante cooperación entre ellos, tal vez en el orden que deben atender al usuario hay algunas discrepancias. Debería haber capacitaciones para la coordinación previo a un caso o las diferentes situaciones que se presentan, dado que cuando hay personal nuevo lo aprende en sus funciones diarias.</p>	<p>demora en el proceso de documentación. Se debe capacitar para una hacer una gestión más rápida en los casos de articulación y poder generar con la cooperación de las otras instituciones un mejor circuito para la atención de los usuarios.</p> <p>los problemas internos de cada CEM se deben resolver en conjunto y se necesita bastante cooperación entre</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>15</p>
----------------------	---	---	-----------------------------------	-----------

		ellos, tal vez en el orden que deben atender al usuario hay algunas discrepancias.		
7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	<p>El resultado del trabajo en equipo de los profesionales, creo que es bueno dado que se realiza la validación para saber el riesgo en que se encuentre cada usuaria, si es un riesgo moderado o severo, y se realizan todas las acciones para poder salvaguardarla.</p> <p>Una de las dificultades que he visto y me ha pasado son las distancias para poder encontrar a la usuaria muchas veces tengo que hacer viajes largos, y en el tiempo que demoro, no me permite dar atención a otras usuarias. En cuanto a la articulación de instituciones se están creando,</p>	<p>se realiza la validación para saber el riesgo en que se encuentre cada usuaria, si es un riesgo moderado o severo, y se realizan todas las acciones para poder salvaguardarla.</p> <p>las distancias para poder encontrar a la usuaria muchas veces tengo que hacer viajes largos, y en el tiempo que</p>	Rendimiento	16
			Rendimiento	17

	<p>juzgados especializados, comisarías y mayor cantidad de albergues, entonces mi sugerencia sería que siga habiendo esta continua apertura de descentralización de instituciones y también de Centros Emergencia Mujer.</p>	<p>demoro, no me permite dar atención a otras usuarias.</p>		
<p>8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el</p>	<p>Para responder a esta pregunta, en mi opinión creo que sí, porque siempre nos identificamos, cuando se trata de <b>representar a la institución se hace con la mejor voluntad, el mejor ánimo y el mejor esfuerzo</b>. En cuanto a las dificultades que se pueden observar por la cantidad de renunciadas en los CEM, no creo que tenga que ver con la falta de identificación con la institución, si no por <b>la antigüedad y por los años en el mismo puesto no pudiendo hacer una línea de carrera, siendo todo por concurso externo o</b></p>	<p>representar a la institución se hace con la mejor voluntad, el mejor ánimo y el mejor esfuerzo</p> <p>la antigüedad y por los años en el mismo puesto no pudiendo hacer una línea de carrera, siendo todo por concurso externo o abierto, también muchas veces tienen</p>	<p>Rendimiento</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<p>18</p> <p>19</p>

<p>rendimiento laboral de los trabajadores?</p>	<p>abierto, también muchas veces tienen que migrar, como estamos en provincia tienen que irse a la misma ciudad de Arequipa o de repente por buscar mejoras laborales deben salir de la institución, pero no siento que sea por falta de identificación con la institución. Con respecto a los problemas en el rendimiento laboral es que muchas veces debido a los problemas existentes en referencia a temas de violencia existe un agotamiento profesional o Síndrome de agotamiento profesional (SAP).</p>	<p>que migrar, como estamos en provincia tienen que irse a la misma ciudad de Arequipa o de repente por buscar mejoras laborales deben salir de la institución problemas en el rendimiento laboral es que muchas veces debido a los problemas existentes en referencia a temas de violencia existe un agotamiento profesional o Síndrome de agotamiento</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>20</p>
---	--	---	--------------------------------------	-----------

		profesional (SAP).		
9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	En cuanto a las especificaciones brindadas por el jefe inmediato si se siguen, porque hay reglamentos establecidos y documentos en que se detalla lo que se solicita o requiere, dando plazos y especificaciones, en cuanto a los CEM de la región de Arequipa no he observado ninguna dificultad en cuanto a la no disponibilidad de la realización de dichos requerimientos que son dados a conocer tanto por el coordinador, como por el jefe de la unidad territorial. Hay problemas externos que tal vez interfieren para los plazos emitidos o las especificaciones brindadas, a veces <b>hay problemas con el internet para emitir una información, y demora tiempo para enviar la solicitud o requerimiento,</b>	hay reglamentos establecidos y documentos en que se detalla lo que se solicita o requiere, dando plazos y especificaciones, en cuanto a los CEM de la región de Arequipa no he observado ninguna dificultad en cuanto a la no disponibilidad de la realización de dichos requerimientos hay problemas con el internet para emitir una información, y demora tiempo para enviar la solicitud o	Comportamiento	21
			Tecnologías de la información y comunicación	22

	pero no existe un cuestionamiento para no realizar ello. Se debería aumentar el ancho de banda de internet con un mejor router para los Centro Emergencia Mujer.	requerimiento, pero no existe un cuestionamiento para no realizar ello		
10.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el	En cuanto a las responsabilidades y desempeño laboral de los profesionales hay bastante migración y renuncia del personal, una insatisfacción es que por ejemplo si se va un profesional como la trabajadora social, las otras áreas tienen la obligación de realizar la mayor parte de sus acciones así también las gestiones correspondientes a cada acción, por ello hay una acumulación de tareas lo que provoca una sobrecarga laboral, por la falta de un profesional. Se debería contratar personal de apoyo o tercero el tiempo que demore realizar una convocatoria	si se va un profesional como la trabajadora social, las otras áreas tienen la obligación de realizar la mayor parte de sus acciones así también las gestiones correspondientes a cada acción, por ello hay una acumulación de tareas lo que provoca una sobrecarga laboral contratar personal de	Comportamiento	23
			Rendimiento	24

<p>comportamiento laboral de los trabajadores?</p>	<p>para un nuevo personal. En cuanto al comportamiento laboral entre los trabajadores una dificultad es la falta de apoyo entre provincias ciertamente no son todos los CEM pero algunos mayormente indican que no tienen tiempo o por su sobrecarga de trabajo, no están dispuestos a la colaboración entre CEMs. Se debería buscar un mayor apoyo entre CEMs o cubrir la falta de personal de plazas de los profesionales.</p>	<p>apoyo o tercero el tiempo que demore realizar una convocatoria para un nuevo personal. la falta de apoyo entre provincias ciertamente no son en todos los CEM pero algunos mayormente indican que no tienen tiempo o por su sobrecarga de trabajo, no están dispuestos a la colaboración entre CEMs</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>25</p>
<p>11.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro</p>	<p>La información confidencial que manejan los Centros Emergencia Mujer, se encuentra dictado por normas de la institución y si se</p>	<p>se conoce la importancia de mantener en reserva la información que se</p>	<p>Funciones</p>	<p>26</p>

<p>Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>cumplen, porque se conoce la importancia de mantener en reserva la información que se maneja de las usuarias en los Centro Emergencia Mujer, en cuanto a las actualizaciones de las normas nos mantenemos informados, nos envían la información en forma rápida y constante. En cuanto a las dificultades no he observado ninguna debido al interés que tiene la institución en la región Arequipa al respecto de seguir dichas normas, y al manejo de dicha información, dado que es una información sensible. Mi sugerencia sería mantener la actualización de la información de las normas que envían en forma constante.</p>	<p>maneja de las usuarias en los Centro Emergencia Mujer  mantener la actualización de la información de las normas que envían en forma constante.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>27</p>
<p>12.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que</p>	<p>Los profesionales que laboran en los Centros Emergencia Mujer tienen la capacidad de análisis frente a una</p>	<p>es el profesional quien decide de una o otra manera como</p>	<p>Funciones</p>	<p>28</p>



<p>laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?</p>	<p>problemática existente y cuentan la autonomía para la toma de decisiones frente a un caso, porque siempre entre los profesionales hay consultas y sugerencias, y es el profesional quien decide de una o otra manera como se va llevar a cabo las decisiones de su área o como va a resolver dicho problema. En las dificultades tal vez el tiempo en tomar una decisión para el desarrollo del problema por que pueden acumularse otros casos para su atención, y que cuando se apoyan dos profesionales para la atención del caso existe bastante cooperación, pero en cuanto a sus responsabilidades la carga laboral a veces el agotamiento no quieren realizar otras tareas, que no se encuentren dentro de su responsabilidad.</p>	<p>se va llevar a cabo las decisiones de su área o como va a resolver dicho problema. cuando se apoyan dos profesionales para la atención del caso existe bastante cooperación, pero en cuanto a sus responsabilidades la carga laboral a veces el agotamiento no quieren realizar otras tareas, que no se encuentren dentro de su responsabilidad.</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>29</p>
---	---	---	-----------------------	-----------

## Entrevista 2 – E2

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, sub categorías y micro categorías	Código
<p>1. En su opinión ¿Cree Ud. que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Por lo general los CEM no cuentan con una estructura y espacio adecuado si bien es cierto conforme al convenio que existe entre municipalidad nos otorgan cinco ambientes pero a veces por las condiciones, el tipo de material no es un ambiente adecuado para la atención de víctimas de violencia familiar y sexual, se ha visto que en muchos ambientes simplemente de un cuarto han sacado tres oficinas, tres espacios lo que no permite la eficiente atención, entonces pienso que aún falta mucho para implementar.</p> <p>Mi sugerencia seria que las municipalidades pudieran dotar un ambiente con cinco ambientes separados, que sean de material noble, y si es de un material prefabricado que permita la atención de</p>	<p>con una estructura y espacio adecuado si bien es cierto conforme al convenio que existe entre municipalidad nos otorgan cinco ambientes pero a veces por las condiciones, el tipo de material no es un</p>	<p>Estructura</p>	<p>30</p>

	<p>las personas que no sea una división de triplay o una cortina sino que sea un ambiente debidamente separado, aparte también muchos de los CEM solo cuentan con cinco ambientes a duras penas, cuando en realidad en muchos de los casos se necesitan algún tipo de guardería para las señoras que vienen con sus hijos y el hecho de que vengan con sus niños(as) dificulta la atención porque los niños distraen, lloran y se quejan entonces distraen la atención.</p>	<p>ambiente adecuado para la atención de víctimas de violencia familiar y sexual, se ha visto que en muchos ambientes simplemente de un cuarto han sacado tres oficinas, tres espacios lo que no permite la eficiente atención se necesitan algún tipo de guardería para las señoras que vienen con sus</p>	<p>Estructura</p>	<p>31</p>
--	---	---	-------------------	-----------

		hijos y el hecho de que vengan con sus niños(as) dificulta la atención porque los niños distraen, lloran y se quejan entonces distraen la atención.		
2. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los	Pienso que en su mayoría si tienen una clara visión de sus funciones, del propósito que tienen que cumplir, el hecho de ser un profesional en este caso de nuestra institución ya sea desde la parte de área social, siendo un psicólogo o un abogado pero en muchas ocasiones se ve que los profesionales todavía tiene una escasa capacitación, si bien es cierto que pueden haber trabajado cuatro a cinco años pero todavía <b>no están sensibilizados en la problemática de la violencia familiar o sexual, pienso que existen todavía estas falencias y desde la</b>	no están sensibilizados en la problemática de la violencia familiar o sexual, pienso que existen todavía estas falencias y desde la institución deberían	Estructura	32

<p>problemas más notorios que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?</p>	<p>institución deberían capacitar, sensibilizar a las personas, porque a veces se ven que las personas que atienden muchas veces discriminan a las usuarias cuando van a poner su denuncia.</p> <p>Tiene que haber capacitaciones respecto a nuestras funciones reales, que no solo se queden en la teoría, o el seguimiento estricto de la guía, porque hay casos en que salen del contexto teórico, hay profesionales que no usan un criterio institucional, profesional muchas veces la guía dice esto, pero en realidad nos encontramos en un abordaje multidisciplinario donde a veces no saben cómo proceder, se deberían implementar talleres que enseñen a los profesionales como atender a una persona en intervención de crisis.</p>	<p>capacitar, sensibilizar a las personas, porque a veces se ven que las personas que atienden muchas veces discriminan a las usuarias cuando van a poner su denuncia.</p> <p>capacitaciones respecto a nuestras funciones reales, que no solo se queden en la teoría, o el seguimiento estricto de la guía, porque hay</p>	<p>Estructura</p>	<p>33</p>
--	--	---	-------------------	-----------

		<p>casos en que salen del contexto teórico, hay profesionales que no usan un criterio institucional, profesional muchas veces la guía dice esto, pero en realidad nos encontramos en un abordaje multidisciplinario donde a veces no saben cómo proceder, se deberían implementar talleres que enseñen a los</p>		
--	--	--	--	--

		profesionales como atender a una persona en intervención de crisis.		
3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	En cuanto al proceso de planificación y organización, pienso que los profesionales de cada área, si <b>aportan con sus ideas, con sus propuestas de implementar como por ejemplo mejoras continuas, capacitaciones, talleres</b> , el profesional mucho se agota, nosotros trabajamos con la violencia día a día, por eso <b>somos personas cargadas que ya es suficiente con los problemas personales y hacemos un espacio para los problemas de los usuarios</b> . Eso creo que es lo que le falta al programa <b>capacitar a su personal en el sentido que genere capacidades de liderazgo</b> a veces hay miramientos entre el personal como somos cinco o en el caso de CEM regular, y en el caso de CEM comisaria son 20 a 25 profesionales, hay miramientos en el tema de por qué el otro CEM	aportan con sus ideas, con sus propuestas de implementar como por ejemplo mejoras continuas, capacitaciones, talleres	Comportamiento organizacional	34
		somos personas cargadas que ya es suficiente con los problemas personales y hacemos un espacio para los	Comportamiento organizacional	35
		estructura	Estructura	36

	<p>toma las decisiones en cuanto a los casos. Todavía nos falta quien nos forme como personal empoderado que van a recibir a las personas. Por eso yo sugeriría que haya talleres psicológicos que nos formen coach, el ministerio debería implementar capacitaciones de empoderamiento ósea a nosotros por decir señores ustedes van a entrenar a esas personas van a capacitarlos esas señoras van a irse con un mensaje de libertad de no violencia, pero a veces eso no pasa, para eso pase nos tienen que entrenar en autoestima, en valores, en principios, en libertad y liderazgo.</p>	<p>problemas de los usuarios capacitar a su personal en el sentido que genere capacidades de liderazgo</p>		
<p>4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de</p>	<p>En cuanto a oportunidades de carrera y mejoramiento profesional creo no dado que en mi caso particular soy una abogada que venía mitigando desde el área de derecho penal y ahora eh complementado con curso de familia de niñez, sin embargo, cuando yo firmo mi contrato me lo renuevan cada tres meses, creo que a partir del primer año, segundo año se puede ir escalando académicamente, en mi caso por ejemplo yo estudie</p>	<p>no hay una correcta motivación para el buen desempeño de los profesionales, se debería dar a un conjunto de personas</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>37</p>



<p>conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?</p>	<p>mi carrera ya titulada, maestría y un doctorado, la institución no promueve a los buenos profesionales, es decir <b>no hay una correcta motivación para el buen desempeño de los profesionales, se debería dar a un conjunto de personas calificadas una beca en el extranjero, un diplomado o talleres para que crezca académicamente, o al menos un aumento de aliciente económico eso no existe en la institución y se debería implementar un programa de compensación económica para aquellos profesionales que hacen un buen trabajo.</b></p>	<p>calificadas una beca en el extranjero, un diplomado o talleres para que crezca académicamente, o al menos un aumento de aliciente económico eso no existe en la institución y se debería implementar un programa de compensación económica para aquellos profesionales que hacen un buen</p>		
--	---	---	--	--

		trabajo.		
5. En su opinión ¿En los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	<p>En cuanto a los canales de comunicación y colaboración, si existe porque contamos con un directorio actualizado, entre todos los profesionales que trabajamos en los Centro Emergencia Mujer, y mantenemos una comunicación fluida, frecuente y coordinada.</p> <p>Una dificultad que se podría observar a veces es la coordinación en la derivación de casos cuando dicen que no es mi jurisdicción, no es mi trabajo, no es mi área, deberíamos ser más multifacéticos, cuando vamos a derivar un caso, así también mi sugerencia es que en todos los casos derivados se deberían desarrollar todas las situaciones que se puedan presentar en los casos desde el CEM de origen hasta el CEM de destino, y hacer una coordinación adecuada entre coordinadores de los CEM.</p>	<p>contamos con un directorio actualizado, entre todos los profesionales que trabajamos en los Centro Emergencia Mujer, y mantenemos una comunicación fluida, frecuente y coordinada.</p> <p>coordinación en la derivación de casos cuando dicen que no es mi jurisdicción, no es mi trabajo, no es mi área,</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>38</p> <p>39</p>

		deberíamos ser más multifacéticos,		
6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales?	<p>En cuanto a los métodos sistemáticos para encontrar soluciones en mi opinión si se observa, dado que eso depende mucho del liderazgo del jefe de unidad territorial y de sus especialistas, <b>se han visto ahora muchos casos de parte de profesionales que ahora por la pandemia han renunciado en muchos ministerios, entonces lo que han hecho en la región Arequipa es que han cubierto esos espacios con otros turnos, con personas que solo trabajaban sábados y domingos y han sido rotados para que trabajen lunes a viernes y viceversa, debido a ese tipo de soluciones y una debida coordinación, rotación se han manejado muchos problemas que tienen que ver con el trabajo y la falta de personal en la región Arequipa.</b></p> <p>En cuanto a las dificultades una es la distancia para atención a las usuarias por ejemplo que llegue a zonas que el CEM no puede llegar, estoy hablando</p>	<p>se han visto ahora muchos casos de parte de profesionales que ahora por la pandemia han renunciado en muchos ministerios, entonces lo que han hecho en la región Arequipa es que han cubierto esos espacios con otros turnos, con personas que solo trabajaban</p>	Estructura	40

<p>¿Qué sugiere?</p>	<p>por decir como ir a una provincia que queda a ocho horas tomas dos días poder llegar por el tema de la distancia, son zonas que no tienen teléfono y solo cuentan con comisaria nada más y otros lugares que no tienen ni comisaria, entonces eso nos impide el trabajo, se debe implementar un servicio nuevo como los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU) pero permanentemente, no por la pandemia, que atiendan urgencias en los lugares donde no hay servicios, eso es algo que debería implementarse. Otra dificultad es la articulación con las comisarias, dado que no nos hace participe de los casos, por ejemplo en la comisaria atienden un caso y llaman directamente al juez, no llaman al coordinador del CEM o del CEM comisaria, ciertamente el ciudadano va a la comisaria y denuncia, y solicita sus medidas de protección, pero el servicio de un CEM es más personalizado que está al servicio de la población, para poder llevar el proceso apoyando al ciudadano con un servicio psicológico y social, falta una gestión para que la policía articule con</p>	<p>sábados y domingos y han sido rotados para que trabajen lunes a viernes y viceversa, debido a ese tipo de soluciones y una debida coordinación, rotación se han manejado muchos problemas que tienen que ver con el trabajo y la falta de personal en la región Arequipa la distancia para atención a las</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>41</p>
----------------------	--	--	--------------------	-----------

	<p>nosotros y nos haga de conocimiento los casos, yo todavía lucho con cada comisarias que no tienen una articulación con el CEM por ejemplo de diez comisarias solamente tres me notifican diariamente si hay un caso. Se debería implementar una mejor gestión entre instituciones para una mayor y mejor articulación.</p>	<p>usuarias por ejemplo que llegue a zonas que el CEM no puede llegar, estoy hablando por decir como ir a una provincia que queda a ocho horas tomas dos días poder llegar por el tema de la distancia, son zonas que no tienen teléfono y solo cuentan con comisaria nada más y otros lugares que no tienen ni comisaria,</p>	<p>Articulación interinstitucional</p>	<p>42</p>
--	---	--	--	-----------

		<p>entonces eso nos impide el trabajo, se debe implementar un servicio nuevo como los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU)</p> <p>Otra dificultad es la articulación con las comisarias, dado que no nos hace participe de los casos, por ejemplo en la comisaria atienden un caso y llaman directamente al juez, no llaman al coordinador del</p>		
--	--	---	--	--

		CEM		
7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	<p>En cuanto al resultado del trabajo en equipo de los profesionales, si se ha demostrado que el trabajo en equipo supera la dificultad individual, no se puede ser el mejor abogado, el mejor psicólogo, la mejor trabajadora social, pero si trabajan en conjunto los logros se maximizan.</p> <p>Existe falta de capacitación de liderazgo, debería haber talleres de coach, de desarrollo de habilidades personales en los profesionales, hay abogados que no hablan son tímidos, psicólogos que prejuzgan a las personas, todavía falta desarrollar habilidades personales, empatía hacia las usuarias, no tienen paciencia son irascibles, son poco tolerantes, son críticos entonces. Se debería implementar mensualmente un programa interno de capacitación con dinámica, especialmente contra el SAP, yo no veo hasta ahora en Arequipa una forma que combatan de manera eficaz el SAP, somos trabajadoras que estamos estresadas de nuestro trabajo, tenemos problemas de casa, no veo que el</p>	<p>el trabajo en equipo supera la dificultad individual, no se puede ser el mejor abogado, el mejor psicólogo, la mejor trabajadora social, pero si trabajan en conjunto los logros se maximizan. falta de capacitación de liderazgo, debería haber talleres de coach, de desarrollo de</p>	<p>Rendimiento</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<p>43</p> <p>44</p>

	<p>programa que incentive realizando charlas motivacionales, no veo estas iniciativas todo es exigencias y trabajo pero así como nos exigen a nosotros debería haber ese desarrollo de habilidades en nosotros.</p>	<p>habilidades personales en los profesionales, hay abogados que no hablan son tímidos, psicólogos que prejuzgan a las personas, todavía falta desarrollar habilidades personales, empatía hacia las usuarias, no tienen paciencia son irascibles, son poco tolerantes implementar mensualmente un programa interno</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>45</p>
--	---	---	--------------------------------------	-----------



		de capacitación con dinámica, especialmente contra el SAP		
8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?	<p>En cuanto a la identificación con la institución, yo pienso que sí existe entre los profesionales, porque tenemos una carrera al servicio de la población, estar identificados es parte de nuestra labor diaria, sabemos que nuestras acciones representan a la institución.</p> <p>En alguna oportunidad si eh podido observar que hay profesionales que no se identifican por completo con la institución, pero creo que es <b>debido a la falta de motivación cuando llega un desgaste por una gran carga laboral, y eso tal vez interviene en su estado de ánimo y rendimiento laboral.</b> Deberían premiar por el esfuerzo que se realiza o las horas extras de trabajo con promociones, cursos o alicientes económico.</p>	<p>estar identificados es parte de nuestra labor diaria, sabemos que nuestras acciones representan a la institución.</p> <p>debido a la falta de motivación cuando llega un desgaste por una gran carga laboral, y eso tal vez interviene en su estado de</p>	<p>Rendimiento</p> <p>Rendimiento</p>	<p>46</p> <p>47</p>

		ánimo y rendimiento laboral.		
9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	<p>En cuanto a las especificaciones brindadas si se siguen, aunque siempre existen diferentes opiniones, la región de Arequipa tiene la suerte de <b>tener un jefe de unidad territorial que es ecuánime, coherente para integrar y unir todas las opiniones en una sola, y así llevar una buena gestión.</b></p> <p>Entre las dificultades que observaba era que anteriormente se llevaba reuniones entre coordinadores que trabajan solo en la ciudad de Arequipa, los demás coordinadores de provincia no estábamos enterados y por ello no se podía participar, al entrar en el estado de emergencia nacional <b>la primera mejora que podría destacar es que todo es articulado y virtual todos se reúnen a la misma hora, escuchamos y recibimos la misma información, las mismas especificaciones y solicitudes, todos aportamos no hay exclusión como antes.</b> Sugeriría que siga existiendo coordinaciones</p>	<p>tener un jefe de unidad territorial que es ecuánime, coherente para integrar y unir todas las opiniones en una sola, y así llevar una buena gestión.</p> <p>la primera mejora que podría destacar es que todo es articulado y virtual todos se reúnen a la misma hora, escuchamos y</p>	Estructura	48
			Comportamiento	49

	de manera virtual y así poder seguir las especificaciones del jefe inmediato igualmente con todos los otros CEM y al mismo tiempo.	recibimos la misma información, las mismas especificaciones y solicitudes, todos aportamos no hay exclusión como antes.		
10.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	<p>En cuanto a sus responsabilidades y su desempeño laboral sí están satisfechos, o particularmente mi persona está satisfecha por mi desempeño, <b>cada profesional tiene un sentido de vocación entre más conoce debe darlo al servicio de la población.</b></p> <p>Los problemas notorios, es sobre el cumplimiento estricto del horario de trabajo no hay vocación de servicio, no se quedan un poco más después de su horario de trabajo, no contestan las llamadas aun sabiendo que puede ser una emergencia. Otro problema es que debido a la rotación entre los profesionales, por el cargo de coordinador, todos</p>	<p>cada profesional tiene un sentido de vocación entre más conoce debe darlo al servicio de la población.</p> <p>una instrucción debida y adecuada de las funciones del cargo de coordinación a</p>	Comportamiento	50

<p>¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?</p>	<p>somos iguales y a veces se desconoce las responsabilidades ya que no una especificación precisa de las funciones del cargo de coordinación. Sugeriría una instrucción debida y adecuada de las funciones del cargo de coordinación a todos los profesionales dado que se piensa que es una persona que solo firma, representa y manda documentos a Lima, se debería especificar que entre sus funciones se encuentra supervisar y vigilar justamente a cada profesional y el desarrollo de su trabajo dado que siempre se puede mejorar para ser óptima, buena y eficaz, aunque a veces no se puede cumplir porque existen veces que en el mismo CEM indican tener su propia área o tener un jefe diferente, cuando uno se encuentra con esas respuestas, entorpece y dificulta el trabajo, genera colisiones de tipo personal y nosotros trabajamos para combatir la violencia no para ser violentos entre nosotros pero a veces se dan situaciones porque no se pone de manera clara quien es el coordinador de un CEM. Sugiero que se informe en</p>	<p>todos los profesionales dado que se piensa que es una persona que solo firma, representa y manda documentos a Lima, se debería especificar que entre sus funciones se encuentra supervisar y vigilar justamente a cada profesional y el desarrollo de su trabajo dado que siempre se puede</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>51</p>
---	--	---	-----------------------	-----------

	<p>todos los CEM de manera general las funciones de cada profesional en el CEM detalladamente, indicando la jerarquía establecida, para lograr un orden dentro de las funciones, si no cada uno hace lo que quiere si todos vamos a ser iguales.</p>	<p>mejorar para ser óptima, buena y eficaz</p>		
<p>11.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>En cuanto a la confidencialidad, normas y especificaciones si existe, por parte de todos los profesionales dado que se tiene que guardar respeto con los datos de los usuarios, esta estrictamente prohibido la difusión de los datos de las víctimas, creo que tenemos un manejo confiable. En cuanto a las dificultades no he observado problemas en ello, En cuanto a las sugerencias, si bien es cierto se protege la información de datos, pero <b>no se conoce en su totalidad o algunos profesionales incluyendo el nuevo personal, el tratamiento que se le debe dar a esta información, a veces solo los coordinadores son los que saben, se debería dar indicaciones específicas de cómo responder a otras instituciones en los documentos por información sensibles de las usuarias.</b></p>	<p>se tiene que guardar respeto con los datos de los usuarios, esta estrictamente prohibido la difusión de los datos de las víctimas no se conoce en su totalidad o algunos profesionales incluyendo el nuevo personal, el tratamiento que</p>	<p>Funciones</p> <p>Funciones</p>	<p>52</p> <p>53</p>

		se le debe dar a esta información, a veces solo los coordinadores son los que saben, se debería dar indicaciones específicas de cómo responder a otras instituciones en los documentos por información sensibles de las usuarias.		
12.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con	La capacidad de análisis frente a un problema existente, creo que si en su mayoría, muchos profesionales de acuerdo a la experiencia de 3 a 15 años que ya tienen laborando si la tienen, pero definitivamente, pero <b>hay algunos profesionales que son insipientes todavía no tienen un buen análisis,</b>	hay algunos profesionales que son insipientes todavía no tienen un buen análisis, una buena forma	Funciones	54

<p>la capacidad de análisis frente a una problemática existente y con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?</p>	<p>una buena forma de tomar decisiones o un correcto manejo del caso de personas que son víctimas de violencia y por eso se tiene que tener cuidado en las decisiones que se toma. Mi sugerencia para mejorar sería una constante capacitación, y el personal debería ser constantemente evaluado por ejemplo ver si el psicólogo atiende bien, es empático escucha a la usuaria, el abogado defiende el caso, se internaliza con los casos les hace seguimiento, o dice no me interesa, ya termino mi horario de trabajo eso siempre tiene que ser evaluado para poder mejorar, también se debería preguntar al coordinador, porque al final es el responsable.</p>	<p>de tomar decisiones o un correcto manejo del caso de personas que son víctimas de violencia el personal debería ser constantemente evaluado por ejemplo ver si el psicólogo atiende bien, es empático escucha a la usuaria, el abogado defiende el caso, se internaliza con los casos les hace</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>55</p>
--	--	---	--------------------	-----------

		<p>seguimiento, o dice no me interesa, ya termino mi horario de trabajo eso siempre tiene que ser evaluado para poder mejorar</p>		
--	--	---	--	--

**Entrevista 3 – E3**

Preguntas genéricas	Respuestas y otras preguntas adicionales	Frases codificadas	Categorías, sub categorías y	Código
---------------------	--	--------------------	------------------------------	--------



			micro categorías	
<p>1. En su opinión ¿Cree Ud. que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>En cuanto a la estructura de los Centro emergencia Mujer, hay tres tipos de CEM en cuanto espacios en CEM regular, muchos de los CEM regular son muy antiguos, esos CEM por ser antiguos no fueron diseñados por la lógica de espacios separados son diferentes a los últimos CEM comisarias inaugurados que tienen una sala de entrevista única, aunque no en óptimas condiciones, si hay espacio suficiente en todos los Centro Emergencia Mujer de la región Arequipa.</p>	<p>la estructura de los Centro emergencia Mujer, hay tres tipos de CEM en cuanto espacios en CEM regular, muchos de los CEM regular son muy antiguos, esos CEM por ser antiguos no fueron diseñados por la lógica de espacios separados son diferentes a los últimos CEM</p>	Estructura	56
	<p>Mi sugerencia seria que todos los CEM regulares de más de tres años de antigüedad pudieran adecuarse al formato de CEM comisaria que últimamente se está creando que es el CEM comisaria de espacio amplio para entrevista única si <b>podríamos adecuar a todos los CEM al último diseño de infraestructura que se</b></p>	<p>comisarias inaugurados que tienen una sala de entrevista única podríamos adecuar a todos los CEM al</p>	Estructura	57





<p>áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>deberían dar un cumplimiento de metas en los contratos que estén orientados y acondicionados para el cumplimiento de objetivos y metas.</p>	<p>puestos no hay un tema de competitividad y producción se deberían dar un cumplimiento de metas en los contratos que estén orientados y acondicionados para el cumplimiento de objetivos y metas.</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>62</p>
<p>4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento</p>	<p>En cuanto a las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional, creo que si hay, si ellos se empeñaran, fueran proactivos y no se creyeran tan seguros en los puestos en los que se encuentran, podrían tener una oportunidad de carrera porque no es que tenga que haber una especie de escalera de ascensos, si no en la medida que atienden mejor los casos,</p>	<p>podrían tener una oportunidad de carrera porque no es que tenga que haber una especie de escalera de ascensos, si no en la medida que atienden mejor los casos, con</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>63</p>

<p>profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional? ¿Qué sugiere?</p>	<p>con su experiencia se hacen más necesarios, entonces los que no ponen de su parte se vuelven innecesarios.  Mi sugerencia sería una competencia adecuada, porque cuando compites por tu estabilidad, te vuelves proactivo, mejoras, te capacitas, aportas ideas, cuando no tienes que competir porque ya estás seguro, te sientas a esperar que pasen los días y no aportas nada.</p>	<p>su experiencia se hacen más necesarios, entonces los que no ponen de su parte se vuelven innecesarios.  una competencia adecuada, porque cuando compites por tu estabilidad, te vuelves proactivo, mejoras, te capacitas, aportas ideas, cuando no tienes que competir porque ya estás seguro, te sientas a esperar que pasen los días y no aportas nada.</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>64</p>
---	--	--	--------------------------------------	-----------





<p>notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales? ¿Qué sugiere?</p>	<p>edad, hijos miedo al contagio, no hubo colaboración en lo más mínimo. Los nuevos profesionales en aras de asegurar su continuidad y querer apoyar se vieron previstos para atender a la población, junto conmigo.</p> <p>En el tema de la mejora o solución con métodos sistemáticos, se da cuando la institución estimula desde las esferas altas donde se promueve, se estimula y se premia, entonces todos los que están abajo se estimulan y motivan a querer hacerlo porque saben que hay un estímulo, un premio, hay una motivación para lograr pero cuando de arriba no viene ese lineamiento los de abajo tampoco se esfuerzan, a los de abajo les han dicho tienes tu guía, tu lineamiento entonces tienen que seguir las instrucciones a tal punto que se cuadrículan tanto en eso que por ejemplo la guía dice que se empieza</p>	<p>de urgencia, aunque eran equipos de atención de alto riesgo por la pandemia, pero los más antiguos de dos o más años se mantuvieron con su licencia</p> <p>la institución estimula desde las esferas altas donde se promueve, se estimula y se premia, entonces todos los que están abajo se estimulan y motivan a querer hacerlo porque saben que hay un estímulo, un premio, hay una</p>	<p>Comportamiento organizacional</p>	<p>69</p>
---	---	---	--------------------------------------	-----------



	<p>por el área de admisión, pasa a psicología, luego social y después a legal, si viene una usuaria y está en el circuito, luego van llegando otras usuarias y quiere pasar el circuito también, pero dado que el último en el circuito es el abogado, se encuentra libre, pero dice no porque él va a seguir lo que dice la guía, está ocupado entonces tiene que esperar la usuaria, porque a él se la pasan al final del circuito. Se debería hacer un detalle de las diferentes situaciones que pueden existir en la atención y así detallar en las guías.</p>	<p>motivación para lograr pero cuando de arriba no viene ese lineamiento los de abajo tampoco se esfuerzan</p>		
<p>7. En su opinión ¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando</p>	<p>El resultado alcanzado cuando los profesionales trabajan en equipo si es eficiente, porque ahí los profesionales del equipo integral discuten el caso, se analizan las ópticas a partir de la opinión del abogado y el psicólogo y se diseña la estrategia legal, orientan toda la actuación del equipo para la atención de justicia, las</p>	<p>cuando los profesionales trabajan en equipo si es eficiente, porque ahí los profesionales del equipo integral discuten el caso La sugerencia es</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>70</p>

<p>trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>medidas de protección. Las dificultades empiezan cuando trabajan individualmente por ejemplo el abogado manda el documento para las medidas de protección sin el informe social entonces hay que apelar volver a pedir el documento y enviarlo otra vez, y eso causa demora en los resultados.</p> <p>La sugerencia es impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos y que haya competitividad por permanencia en los puestos de trabajo.</p>	<p>impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos y que haya competitividad por permanencia en los puestos de trabajo.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>71</p>
<p>8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué?</p>	<p>En cuanto a la identificación con la institución en la región Arequipa un 60% son personal nuevo, hay un buen porcentaje de antiguos que son muy eficientes, tienen mucha experiencia, se identifican con la institución, son empáticos y conducen a los nuevos a un proceso de aprendizaje. La dificultad es el</p>	<p>hay un buen porcentaje de antiguos que son muy eficientes, tienen mucha experiencia, se identifican con la institución, son empáticos y</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>72</p>

<p>¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?</p>	<p>otro porcentaje de profesionales antiguos que solo ve por ellos mismos, no aportan y no tienen un eficiente rendimiento laboral, se podría decir cuanto más antiguos, menos rinden.</p> <p>La sugerencia para que mejoren su rendimiento y sus aportes, es que sus puestos no sean seguros, todo sea en valor a su productividad.</p>	<p>conducen a los nuevos a un proceso de aprendizaje. el otro porcentaje de profesionales antiguos que solo ve por ellos mismos, no aportan y no tienen un eficiente rendimiento laboral, se podría decir cuanto más antiguos, menos rinden.</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>73</p>
<p>9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe</p>	<p>En cuanto a las especificaciones que se brindan, hay muchos que no hacen caso, hay algunos que al principio son muy proactivos, obedientes, empáticos, en cambio otros desde el principio hacen cuestionamientos por todo, porque depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador</p>	<p>hay muchos que no hacen caso, hay algunos que al principio son muy proactivos, obedientes, empáticos, en cambio otros desde</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>74</p>

<p>inmediato sin ningún cuestionamiento?  ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué?  ¿Qué sugiere?</p>	<p>encargado.  Es importante saber escoger coordinadores que tengan un nivel de empatía suficientemente adecuado para ser autoridad sobre sus demás colegas, dado que el coordinador debe tener la capacidad de entender y comprender empáticamente las diferentes características y personalidades y no sosegarlas, sino aprovechar las diferencias que cada uno tiene para hacer lo que se necesita en un trabajo de equipo adecuado, es decir, no tengo que tener 4 personas iguales que hagan lo mismo, debo tener 4 personas diferentes que se complementen uno con otro y todo va a depender de la persona que los dirige.</p>	<p>el principio hacen cuestionamientos por todo, porque depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador encargado.  para ser autoridad sobre sus demás colegas, dado que el coordinador debe tener la capacidad de entender y comprender empáticamente las diferentes características y personalidades y no sosegarlas, sino aprovechar las</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>75</p>
---	--	---	-----------------------	-----------





	una supervisión a los cuadernos de cargo de las fichas de casos en los CEM, para la verificación que no se encuentre faltando alguna ficha, todos los profesionales deben firmar en el cuaderno de cargo al momento de utilizar una ficha, para darle seguimiento o realizar sus acciones.	nuevos profesionales no conocen la normas y especificaciones a plenitud		
12.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa?	En cuanto a la capacidad de análisis y autonomía para la toma de decisiones, creo que <b>si tienen la capacidad, la dificultad que se encuentra es que todos no la ejercitan</b> , si bien es cierto existe una trayectoria académica en muchos profesionales, pero es diferente para la atención de casos por hechos de violencia, <b>Mi sugerencia seria rotar frecuentemente a los equipos, para que se encuentren en diferentes situaciones con otro personal</b> . Solo cuando son personal nuevo hay que monitorearlos y supervisarlos constantemente.	si tienen la capacidad, la dificultad que se encuentra es que todos no la ejercitan Mi sugerencia seria rotar frecuentemente a los equipos, para que se encuentren en diferentes situaciones con otro personal. el cumplimiento de las funciones que	Funciones  Funciones  Rendimiento	80  81  82

<p>¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?</p>	<p>Sobre el cumplimiento de las funciones que realizan los profesionales, en los CEM afrontamos el trabajo que tenemos, existe una sobrecarga de trabajo en algunos CEM, se debería contar permanentemente con un servicio de refuerzo como los equipos itinerantes de urgencia, que ayuden a los CEM que tienen sobrecarga de trabajo.</p>	<p>realizan los profesionales, en los CEM afrontamos el trabajo que tenemos, existe una sobrecarga de trabajo en algunos CEM, se debería contar permanentemente con un servicio de refuerzo como los equipos itinerantes de urgencia, que ayuden a los CEM que tienen sobrecarga de trabajo.</p>		
--	---	--	--	--



## Anexo 6: Codificación

Conjunto de códigos	Sub categorías
1, 2, 3, 12, 30, 31, 32, 33, 36, 40, 48, 56, 57, 58	Estructura
4, 14, 42	Articulación interinstitucional (emergente)
5,6, 7, 8, 9, 10, 19, 20, 34, 35, 37, 44, 45, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 69	Comportamiento organizacional
11, 13, 15, 25, 27, 38, 39, 65, 68, 71,	Relaciones interpersonales
16, 17, 18, 24, 41, 43, 46, 47, 55, 70, 72, 73, 82	Rendimiento
21, 23, 29, 49, 50, 51, 74, 75, 76, 77	Comportamiento
22	Tecnologías de la información y comunicación (emergente)
26, 28, 52, 53, 54, 78, 79, 80, 81	Funciones

### Anexo 7: Matriz de triangulación de la información

Preguntas	E1	E2	E3	Interpretación general (diferencias semejanzas)
<p>1. En su opinión ¿Cree Ud. que los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa cuentan con espacio suficiente para la realización del trabajo de los profesionales que laboran, en dichos centros? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>la estructura de los Centros Emergencia Mujer son ambientes individualizados con un espacio para poder entrevistar a las usuarias que vienen por problemas suscitados a la violencia y si se cuenta con estos espacios para la atención en diferentes áreas de psicología,</p>	<p>con una estructura y espacio adecuado si bien es cierto conforme al convenio que existe entre municipalidad nos otorgan cinco ambientes pero a veces por las condiciones, el tipo de material no es un ambiente adecuado para la atención de víctimas de violencia familiar y sexual, se ha visto que en muchos</p>	<p>la estructura de los Centro emergencia Mujer, hay tres tipos de CEM en cuanto espacios en CEM regular, muchos de los CEM regular son muy antiguos, esos CEM por ser antiguos no fueron diseñados por la lógica de espacios separados son diferentes a los últimos CEM comisarias inaugurados que</p>	<p>Los entrevistados manifestaron, que los CEM si bien es cierto cuentan con un espacio para la atención de las usuarias, no siempre es adecuado dado que algunos CEM son antiguos y no fueron diseñados para espacios individuales. En la creación de los nuevos CEM Comisaria se tienen en cuenta una infraestructura nueva con espacios amplios para entrevista única, se debería planificar al cambio de local conjuntamente con rampas de adecuación para personas discapacitadas y un espacio para guardería para las usuarias que vienen con sus hijos.</p>

	<p>trabajo social y legal.</p> <p>al haber un traslado de ubicación a un nuevo lugar no se instalan rápidamente rampas para personas discapacitadas</p>	<p>ambientes simplemente de un cuarto han sacado tres oficinas, tres espacios lo que no permite la eficiente atención</p> <p>se necesitan algún tipo de guardería para las señoras que vienen con sus hijos y el hecho de que vengan con sus niños(as) dificulta la atención porque los niños distraen, lloran y se quejan entonces distraen la atención.</p>	<p>tienen una sala de entrevista única</p> <p>podríamos adecuar a todos los CEM al último diseño de infraestructura que se está haciendo.</p>	
2. En su opinión	cada profesional	no están	no todos tienen una	Los entrevistados manifestaron que la

<p>¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centros emergencia Mujer de la Región Arequipa tienen una clara visión de sus funciones? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en la estructura de la organización? ¿Qué sugiere?</p>	<p>sabe cuáles son sus funciones debido a que es un grupo interdisciplinario por esa razón hay una necesidad de apoyarse entre todos y poder así llevar a cabo una atención integral que es lo que se busca. la estructura del trabajo articulado con las otras entidades, muchas veces rota personal por ejemplo policial y el nuevo personal</p>	<p>sensibilizados en la problemática de la violencia familiar o sexual, pienso que existen todavía estas falencias y desde la institución deberían capacitar, sensibilizar a las personas, porque a veces se ven que las personas que atienden muchas veces discriminan a las usuarias cuando van a poner su denuncia. capacitaciones respecto a nuestras funciones reales, que no solo se</p>	<p>clara visión de ello, porque hay profesionales que tienen varios años de antigüedad ósea todos los que tienen mas de tres años de antigüedad, tienen dificultades relacionados al exceso de trabajo o están llegando a un punto de hacer el trabajo de manera mecánica y empezar a tratar los casos como algo cotidiano, en otras palabras, están perdiendo sensibilidad.</p>	<p>gran mayoría de los profesionales tienen una clara visión de sus funciones, debido a ser un grupo interdisciplinario en los CEMs, aunque hay profesionales que todavía les falta capacitación y sensibilización hacia las usuarias, otra opinión se encuentra en que los que tienen más de tres años de antigüedad han perdido sensibilidad y realizan el trabajo en forma mecánica. Se sugiere programas de estímulos basado en días de descanso bonos y capacitaciones. También el problema de articulación interinstitucional, que al rotar personal nuevo en las otras instituciones no se les informa debidamente para realizar el trabajo articulado con los CEMs.</p>
--	--	--	--	---

	<p>policia no tiene conocimiento del trabajo articulado que se desempeña en el Centro Emergencia Mujer con las demás instituciones, el cual hace surgir demoras en la articulación, en cuanto a eso se debería tener información precisa y desagregada en cuanto a la articulación con otras instituciones</p>	<p>queden en la teoría, o el seguimiento estricto de la guía, porque hay casos en que salen del contexto teórico, hay profesionales que no usan un criterio institucional, profesional muchas veces la guía dice esto, pero en realidad nos encontramos en un abordaje multidisciplinario donde a veces no saben cómo proceder, se deberían implementar</p>	<p>dar programas de estímulos basados en días de descanso, bonos, capacitaciones, promociones para que puedan salir de ese ostracismo en que se encuentran</p>	
--	--	---	--	--

		talleres que enseñen a los profesionales como atender a una persona en intervención de crisis.		
3. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer aportan ideas en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	En los procesos de planificación y organización los profesionales si aportan ideas en referencia a su experiencia por que han obtenido en años de laborar en los Centro Emergencia Mujer dando así aportes que ayudan a la	aportan con sus ideas, con sus propuestas de implementar como por ejemplo mejoras continuas, capacitaciones, talleres somos personas cargadas que ya es suficiente con los problemas personales y hacemos un	hay un aproximado de un poco más del 10% que tienen esa actitud de aportar y mejorar en el trabajo que desempeñan. la continuidad laboral, se sienten seguros en sus puestos no hay un tema de competitividad y producción	Los entrevistados manifestaron que si hay un porcentaje de profesionales, que aportan ideas en el proceso de planificación y organización, en parte por su experiencia y otros por su actitud. Entre las dificultades que indican, es por las renuncias continuas, la planificación que se había realizado no se puede llevar a cabo por falta de personal, falta de capacitación de liderazgo para que puedan transmitir motivación a los usuarios, y para un porcentaje que lleva trabajando por años les falta competitividad y producción, por el

	<p>mejora continua. el cambio de personal y las renuncias continuas, si bien es cierto se realiza una planificación, pero en el proceso de la realización no se cuenta con dicho personal, y lo que se tenía preparado o planificado no se puede realizar debido a la demora de la contratación de un nuevo personal</p>	<p>espacio para los problemas de los usuarios capacitar a su personal en el sentido que genere capacidades de liderazgo</p>	<p>se deberían dar un cumplimiento de metas en los contratos que estén orientados y acondicionados para el cumplimiento de objetivos y metas.</p>	<p>sentimiento de seguridad en sus puestos. Entre las sugerencias que indican son tener personal de apoyo con una mayor rotación, capacitación en liderazgo, autoestima, valores y principios y que los contratos se actualicen condicionados a cumplimiento de objetivos y metas.</p>
--	--	---	---	--

	<p>dificultando así organizar cualquier tipo de planeamiento a futuro.</p> <p>Se debería tener personal de apoyo con una mayor rotación, para poder así dar apoyo a los CEM que no cuentan con ese especifico personal, especialmente en los CEM regulares que solo tienen un profesional de cada área.</p>			
--	---	--	--	--



<p>4. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que trabajan en los Centro Emergencia Mujer tienen suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento organizacional?</p>	<p>En cuanto a las oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades, anteriormente se organizaban cursos y existía una mayor capacitación, después de la pandemia si bien es cierto si se realizan capacitaciones de manera virtual, pero la dificultad es el acceso a internet</p>	<p>no hay una correcta motivación para el buen desempeño de los profesionales, se debería dar a un conjunto de personas calificadas una beca en el extranjero, un diplomado o talleres para que crezca académicamente, o al menos un aumento de aliciente económico eso no existe en la institución y se debería</p>	<p>podrían tener una oportunidad de carrera porque no es que tenga que haber una especie de escalera de ascensos, si no en la medida que atienden mejor los casos, con su experiencia se hacen más necesarios, entonces los que no ponen de su parte se vuelven innecesarios. una competencia adecuada, porque cuando compites por tu estabilidad,</p>	<p>Los entrevistados manifestaron que no hay una línea de carrera donde se pueda ascender, solo cuentan con sus puestos de trabajo, en los cuales deberían volverse necesarios, dado que falta una competitividad para que se pueda solicitar mejoras. En cuanto a las oportunidades de mejoramiento profesional de conocimientos y habilidades, si se dan capacitaciones pero existen algunos inconvenientes, horario de trabajo y mala señal de internet, no hay motivaciones por desempeño y mejoramiento profesional. Entre las sugerencias indican concursos o traslados internos a otros puestos, diplomados, becas, implementar un programa de compensación, alicientes económicos</p>
---	---	--	--	---

¿Qué sugiere?	no existe una opción de ascenso, faltando así oportunidades para hacer una línea de carrera, habiendo solo la opción de permanecer en tu puesto laboral. debería haber concursos internos, o traslados a otros puestos, u opciones de convocatorias internas para un puesto mayor.	implementar un programa de compensación económica para aquellos profesionales que hacen un buen trabajo.	te vuelves proactivo, mejoras, te capacitas, aportas ideas, cuando no tienes que competir porque ya estás seguro, te sientas a esperar que pasen los días y no aportas nada.	
5. En su opinión ¿En	se realizan	contamos con un	la dinámica que	Los entrevistados manifestaron que la

<p>los Centros de Emergencia Mujer existen canales de comunicación y colaboración entre los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer en la Región Arequipa? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>reuniones consecutivamente y hay una alta comunicación por correos, la comunicación depende mucho del informe que se pretende compartir. para la comunicación con diferentes profesionales de otras unidades que no son de la región de Arequipa, el jefe territorial de la Región Arequipa apoya con la</p>	<p>directorio actualizado, entre todos los profesionales que trabajamos en los Centro Emergencia Mujer, y mantenemos una comunicación fluida, frecuente y coordinada. coordinación en la derivación de casos cuando dicen que no es mi jurisdicción, no es mi trabajo, no es mi área, deberíamos ser más multifacéticos,</p>	<p>busca el coordinador con los demás profesionales, en la autoridad y respeto que establece el coordinador en la manera que se comunica con los demás a su cargo. Existen dificultades de falta de liderazgo, mejorar la comunicación, desarrollando los programas de intercambio y rotación entre los CEM, porque tenemos en</p>	<p>comunicación, aunque existe una comunicación fluida y permanente entre los profesionales de los CEMs siempre se presentan inconvenientes, en cuanto a la colaboración como también problemas en cuanto a jurisdicción y coordinación entre provincias. Una de las dificultades es la falta de liderazgo. Entre sus sugerencias programas de intercambio y rotación entre los CEM para que los profesionales que siguen un trabajo mecánico y poco empático, puedan motivarse de los más activos, impulsarse y luego devolverlos a su lugar de origen.</p>
--	---	--	--	--

	información para poder realizar dichas comunicaciones.		Arequipa CEM que son muy buenos una productividad enorme, una presión alta y hay CEM que son muy apáticos, muy insensibles	
6. En su opinión ¿En los Centro Emergencia Mujer se utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución? ¿Por qué? ¿Qué	a los diferentes problemas cualquiera sea estos, se hace una reunión interna para buscar alguna alternativa para dar soluciones, para cualquier problema que pueda presentarse.	se han visto ahora muchos casos de parte de profesionales que ahora por la pandemia han renunciado en muchos ministerios, entonces lo que han hecho en la región Arequipa es	hay personal de más de 3 años que tienen la filosofía de no hacer más porque haciendo lo mismo se van a seguir manteniendo en su puesto, los profesionales nuevos con el fin de garantizar su continuidad trabajaron en los	Los entrevistados manifestaron que si se observa en cuanto la solución de problemas regionalmente, pero en cuanto a cada CEM hay un problema de aislamiento de falta de colaboración, que siempre es solucionado pero crea demoras, Entre los problemas que se busca solución son distancias largas para búsqueda de la usuaria, la articulación interinstitucional, coordinación por el circuito manejado en los CEM, y empatía para la atención a las usuarias, responsabilidad y

<p>dificultades observa?  ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones personales e interpersonales?  ¿Qué sugiere?</p>	<p>La dificultad sería la indisponibilidad que tienen las otras instituciones para el trabajo conjunto en cuanto a la articulación, debido a que generan una demora en el proceso de documentación. Se debe capacitar para una hacer una gestión más rápida en los casos de articulación y poder generar con la cooperación de</p>	<p>que han cubierto esos espacios con otros turnos, con personas que solo trabajaban sábados y domingos y han sido rotados para que trabajen lunes a viernes y viceversa, debido a ese tipo de soluciones y una debida coordinación, rotación se han manejado muchos problemas que tienen que ver con el trabajo y la falta de personal en la región Arequipa</p>	<p>equipos itinerantes de urgencia, aunque eran equipos de atención de alto riesgo por la pandemia, pero los más antiguos de dos o más años se mantuvieron con su licencia la institución estimula desde las esferas altas donde se promueve, se estimula y se premia, entonces todos los que están abajo se estimulan y motivan a querer hacerlo porque</p>	<p>compañerismo. Entre las sugerencias, mejorar la guía con diferentes situaciones que pueden existir en la atención y así detalladamente indican la colaboración entre los profesionales. Entre las recomendaciones crear un servicio igual al Equipo Itinerante de Urgencia, pero permanentemente para apoyo en los lugares donde no hay servicios, en cuanto a la solución de problemas existentes la solución y lineamientos debe venir de las jerarquías más altas, y una mejor gestión para la articulación interinstitucional.</p>
---	--	---	--	---

	<p>las otras instituciones un mejor circuito para la atención de los usuarios.</p> <p>los problemas internos de cada CEM se deben resolver en conjunto y se necesita bastante cooperación entre ellos, tal vez en el orden que deben atender al usuario hay algunas discrepancias.</p>	<p>la distancia para atención a las usuarias por ejemplo que llegue a zonas que el CEM no puede llegar, estoy hablando por decir como ir a una provincia que queda a ocho horas tomas dos días poder llegar por el tema de la distancia, son zonas que no tienen teléfono y solo cuentan con comisaria nada más y otros lugares que no tienen ni comisaria,</p>	<p>saben que hay un estímulo, un premio, hay una motivación para lograr pero cuando de arriba no viene ese lineamiento los de abajo tampoco se esfuerzan</p>	
--	--	---	--	--

		<p>entonces eso nos impide el trabajo, se debe implementar un servicio nuevo como los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU)</p> <p>Otra dificultad es la articulación con las comisarias, dado que no nos hace participe de los casos, por ejemplo en la comisaria atienden un caso y llaman directamente al juez, no llaman al coordinador del CEM</p>		
7. En su opinión	se realiza la	el trabajo en equipo	cuando los	Los entrevistados manifestaron que el

<p>¿Cree Ud. que el resultado alcanzado por los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa es eficiente cuando trabajan en equipo? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>validación para saber el riesgo en que se encuentre cada usuaria, si es un riesgo moderado o severo, y se realizan todas las acciones para poder salvaguardarla. las distancias para poder encontrar a la usuaria muchas veces tengo que hacer viajes largos, y en el tiempo que demoro, no me permite dar</p>	<p>supera la dificultad individual, no se puede ser el mejor abogado, el mejor psicólogo, la mejor trabajadora social, pero si trabajan en conjunto los logros se maximizan. falta de capacitación de liderazgo, debería haber talleres de coach, de desarrollo de habilidades personales en los profesionales, hay abogados que no hablan son tímidos, psicólogos que</p>	<p>profesionales trabajan en equipo si es eficiente, porque ahí los profesionales del equipo integral discuten el caso La sugerencia es impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos y que haya competitividad por permanencia en los puestos de trabajo.</p>	<p>resultado alcanzado cuando trabajan en equipo es eficiente porque en la discusión del caso se diseña una buena estrategia. Entre las dificultades que indican son los viajes largos para ubicar a la usuaria, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de Agotamiento profesional (SAP) que no esta siendo tratado debidamente, cuando trabajan individualmente hay demoras en los tramites si se han hecho incompletos, hay que volver a emitirlos. Entre las sugerencias son implementar mensualmente un programa interno de capacitación con dinámica, especialmente contra el SAP, impulsar a los que tienen más años trabajando, contagiarse con la proactividad de los más nuevos para que haya competitividad.</p>
---	---	--	---	--



	atención a otras usuarias.	prejuzgan a las personas, todavía falta desarrollar habilidades personales, empatía hacia las usuarias, no tienen paciencia son irascibles, son poco tolerantes implementar mensualmente un programa interno de capacitación con dinámica, especialmente contra el SAP		
8. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro	representar a la institución se hace con la mejor voluntad, el mejor	estar identificados es parte de nuestra labor diaria, sabemos que	hay un buen porcentaje de antiguos que son muy eficientes,	Los entrevistados manifestaron que, si hay un porcentaje, entre lo que consideran porque hay mucho personal nuevo, entre las dificultades es que hay

<p>Emergencia Mujer de Arequipa se sienten identificados con la institución? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el rendimiento laboral de los trabajadores?</p>	<p>ánimo y el mejor esfuerzo la antigüedad y por los años en el mismo puesto no pudiendo hacer una línea de carrera, siendo todo por concurso externo o abierto, también muchas veces tienen que migrar, como estamos en provincia tienen que irse a la misma ciudad de Arequipa o de repente por buscar mejoras laborales deben</p>	<p>nuestras acciones representan a la institución. debido a la falta de motivación cuando llega un desgaste por una gran carga laboral, y eso tal vez interviene en su estado de ánimo y rendimiento laboral.</p>	<p>tienen mucha experiencia, se identifican con la institución, son empáticos y conducen a los nuevos a un proceso de aprendizaje. el otro porcentaje de profesionales antiguos que solo ve por ellos mismos, no aportan y no tienen un eficiente rendimiento laboral, se podría decir cuanto más antiguos, menos rinden.</p>	<p>muchas renuncias, por falta de motivación, por sobrecarga laboral, una de las consecuencias es el bajo rendimiento. Entre las sugerencias para premiar el esfuerzo en función a su productividad serian promociones, alicientes económicos, talleres de motivación contra el Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP).</p>
---	--	---	---	--

	<p>salir de la institución</p> <p>problemas en el rendimiento laboral es que muchas veces debido a los problemas existentes en referencia a temas de violencia existe un agotamiento profesional o Síndrome de agotamiento profesional (SAP).</p>			
<p>9. En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro</p>	<p>hay reglamentos establecidos y documentos en que se detalla lo</p>	<p>tener un jefe de unidad territorial que es ecuánime, coherente para</p>	<p>hay muchos que no hacen caso, hay algunos que al principio son muy</p>	<p>Los entrevistados manifestaron que una gran mayoría siguen las especificaciones, pero otro porcentaje hacen muchos cuestionamientos,</p>

<p>Emergencia Mujer de Arequipa, siguen las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento?  ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué?  ¿Qué sugiere?</p>	<p>que se solicita o requiere, dando plazos y especificaciones, en cuanto a los CEM de la región de Arequipa no he observado ninguna dificultad en cuanto a la no disponibilidad de la realización de dichos requerimientos hay problemas con el internet para emitir una información, y demora tiempo para enviar la solicitud o</p>	<p>integrar y unir todas las opiniones en una sola, y así llevar una buena gestión.  la primera mejora que podría destacar es que todo es articulado y virtual todos se reúnen a la misma hora, escuchamos y recibimos la misma información, las mismas especificaciones y solicitudes, todos aportamos no hay exclusión como antes.</p>	<p>proactivos, obedientes, empáticos, en cambio otros desde el principio hacen cuestionamientos por todo, porque depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador encargado.  para ser autoridad sobre sus demás colegas, dado que el coordinador debe tener la capacidad de entender y comprender empáticamente las</p>	<p>depende mucho de la empatía, autoridad, liderazgo que tenga el jefe o coordinador encargado. Una dificultad es el liderazgo para poder aprovechar las diferencias de los profesionales, otras dificultades secundarias es el internet para poder enviar los pedidos. Entre las sugerencias indican se debería contar con un mejor ancho de banda en los CEM, las reuniones deben seguir siendo virtuales para integrar a todo el personal.</p>
---	---	--	---	---

	requerimiento, pero no existe un cuestionamiento para no realizar ello		diferentes características y personalidades y no sosegarlas, sino aprovechar las diferencias que cada uno tiene para hacer lo que se necesita en un trabajo de equipo adecuado	
10.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa, están satisfechos con sus responsabilidades y su desempeño laboral? ¿Qué	si se va un profesional como la trabajadora social, las otras áreas tienen la obligación de realizar la mayor parte de sus acciones así también las	cada profesional tiene un sentido de vocación entre más conoce debe darlo al servicio de la población. una instrucción debida y adecuada de las funciones del cargo de	La dificultad es la sensibilidad en el trato empático y humano que se brinda a los usuarios porque son víctimas por hechos de violencia. Un problema en el	Los entrevistados manifestaron que los profesionales que laboran en los CEM si están satisfechos con sus responsabilidades, el problema es cuando hay personal incompleto existe sobrecarga de trabajo, y cuando no hay vocación de servicio restringen la atención a solo el horario de trabajo, falta sensibilidad y un trato empático. Entre las sugerencias mayor rotación de

<p>dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el comportamiento laboral de los trabajadores?</p>	<p>gestiones correspondientes a cada acción, por ello hay una acumulación de tareas lo que provoca una sobrecarga laboral contratar personal de apoyo o tercero el tiempo que demore realizar una convocatoria para un nuevo personal. la falta de apoyo entre provincias ciertamente no son todos los</p>	<p>coordinación a todos los profesionales dado que se piensa que es una persona que solo firma, representa y manda documentos a Lima, se debería especificar que entre sus funciones se encuentra supervisar y vigilar justamente a cada profesional y el desarrollo de su trabajo dado que siempre se puede mejorar para ser óptima, buena y eficaz</p>	<p>comportamiento es la falta de empatía por ejemplo si ven a muchas usuarias esperando ser atendidas, así el profesional se encuentre libre, no la atiende por que espera que se atienda según el circuito que dice la guía</p>	<p>profesionales de apoyo, indicaciones detalladas de funciones y jerarquías, y entrenamiento en comunicación empática, procesos de evaluación aleatoria y permanente para identificar la perdida de empatía y sensibilidad.</p>
---	--	--	--	--

	CEM pero algunos mayormente indican que no tienen tiempo o por su sobrecarga de trabajo, no están dispuestos a la colaboración entre CEMs			
11.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa son confiables para manejar información confidencial, normas y especificaciones del trabajo? ¿Qué	se conoce la importancia de mantener en reserva la información que se maneja de las usuarias en los Centro Emergencia Mujer mantener la actualización de	se tiene que guardar respeto con los datos de los usuarios, esta estrictamente prohibido la difusión de los datos de las víctimas no se conoce en su totalidad o algunos	las normas son bastantes claras, se cuida mucho la información y no hemos tenido problemas o dificultades en cuanto a esto supervisar y monitorear el cumplimiento de la	Los entrevistados manifestaron que los profesionales que laboran en los Centros Emergencia Mujer si son confiables para manejar información confidencial, porque esta dictado por normas de la institución y debido al interés que tiene la institución con respecto a este tema. No se ha encontrado dificultades en ello. Entre las sugerencias indican que se debe seguir teniendo una información fluida en cuanto a las normas y hacer

<p>dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>la información de las normas que envían en forma constante.</p>	<p>profesionales incluyendo el nuevo personal, el tratamiento que se le debe dar a esta información, a veces solo los coordinadores son los que saben, se debería dar indicaciones específicas de cómo responder a otras instituciones en los documentos por información sensibles de las usuarias</p>	<p>normativa relacionada a este tema teniendo en cuenta que tal vez los nuevos profesionales no conocen la normas y especificaciones a plenitud</p>	<p>supervisión de los cuadernos de cargo de cada CEM para tener un seguimiento mas detallado en cuanto a este tema.</p>
<p>12.En su opinión ¿Cree Ud. que los profesionales que</p>	<p>es el profesional quien decide de una o otra manera</p>	<p>hay algunos profesionales que son insipientes</p>	<p>si tienen la capacidad, la dificultad que se</p>	<p>Los entrevistados manifestaron que si cuentan todos los profesionales con la capacidad de análisis pero no todos la</p>



<p>laboran en los Centro Emergencia Mujer de Arequipa cuentan con la capacidad de análisis frente a una problemática existente y con autonomía para la toma de decisiones frente a ello? ¿Qué dificultades observa? ¿Por qué? ¿Qué sugiere? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en el cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores?</p>	<p>como se va llevar a cabo las decisiones de su área o como va a resolver dicho problema. cuando se apoyan dos profesionales para la atención del caso existe bastante cooperación, pero en cuanto a sus responsabilidades la carga laboral a veces el agotamiento no quieren realizar otras tareas, que no se encuentren dentro de su</p>	<p>todavía no tienen un buen análisis, una buena forma de tomar decisiones o un correcto manejo del caso de personas que son víctimas de violencia el personal debería ser constantemente evaluado por ejemplo ver si el psicólogo atiende bien, es empático escucha a la usuaria, el abogado defiende el caso, se internaliza con los casos les hace seguimiento, o dice</p>	<p>encuentra es que todos no la ejercitan Mi sugerencia seria rotar frecuentemente a los equipos, para que se encuentren en diferentes situaciones con otro personal. el cumplimiento de las funciones que realizan los profesionales, en los CEM afrontamos el trabajo que tenemos, existe una sobrecarga de trabajo en algunos CEM, se debería</p>	<p>ejercitan debido a que al tomar una decisión específica de su área si tarda demasiado su trabajo se acumula, las trayectorias académicas no ayudan en la atención de casos por hechos de violencia, en cuanto autonomía para la toma de decisiones si la tienen, debido a que son un grupo multidisciplinario ellos son los que deciden en su área, el problema es que tienen que tener cuidado en las decisiones que toman, solo al personal nuevo se monitorea. Entre las sugerencias indican una constante capacitación y evaluación, servicios de refuerzo como los Equipos Itinerantes de Urgencia.</p>
---	---	---	--	---

	responsabilidad.	no me interesa, ya termino mi horario de trabajo eso siempre tiene que ser evaluado para poder mejorar.	contar permanentemente con un servicio de refuerzo como los equipos itinerantes de urgencia, que ayuden a los CEM que tienen sobrecarga de trabajo.	
--	------------------	---	---	--

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020, que tiene como objetivo analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Arequipa, 26 de noviembre de 2020.

Cáceres Carbaial Katherine Milagros

Nombre del participante

DNI: 44359539



Firma del participante



En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación Clima organizacional en el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer, Región Arequipa 2020, que tiene como objetivo analizar el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros Emergencia Mujer de la región de Arequipa.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Ysidora Ysabel Orihuela Tolentino, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Arequipa, 26 de noviembre de 2020.

Zevallos Flores Lissett Erica

Nombre del participante

DNI: 43582484



Firma del participante

