

Escuela de Posgrado

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA
JURÍDICA Y FORENSE

Trabajo Académico

**Plan de acción para la mejora de la empatía en
efectivos policiales del departamento de Ica que
atienden casos de violencia familiar según la Ley
30364**

Yashira Tesy Canales Ruiz
Guillermo Antonio Justo Merino

Para optar el Título de
Segunda Especialidad en Psicología Jurídica y Forense

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental

Trabajo Académico



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

ANEXO 6

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD
DEL TRABAJO ACADÉMICO

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia
Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Dr. Jesus Manuel Guerrero Alcedo**
Asesor del trabajo académico

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad del trabajo académico

FECHA : 23 de marzo del 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del trabajo académico titulado **“PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LA EMPATÍA EN EFECTIVOS POLICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ICA, QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR SEGÚN LA LEY 30364”**, perteneciente al **Bach. Yashira Tesy Canales Ruiz y Bach. Guillermo Antonio Justo Merino**, de la **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA JURÍDICA Y FORENSE**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **15%** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía Sí NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
(Máximo nº de palabras excluidas: 0) Sí NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante Sí NO

En consecuencia, se determina que el trabajo académico constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo académico sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Dr. Jesus Manuel Guerrero Alcedo
CE: 002554886

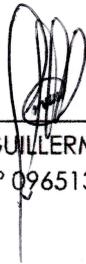
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, JUSTO MERINO GUILLERMO ANTONIO, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09651387, egresado de la SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA JURÍDICA Y FORENSE, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo Académico titulado "PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DE LA EMPATÍA EN EFECTIVOS POLICIALES DEL DEPARTAMENTO DE ICA, QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR SEGÚN LA LEY 30364", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA JURÍDICA Y FORENSE.
2. El Trabajo Académico no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo Académico titulado es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de Abril de 2025.



JUSTO MERINO GUILLERMO ANTONIO
DNI. N° 09651387



Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 461 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 460 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 460 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

Trabajo Academico - Segunda Especialidad Psicología Jurídica y Forense

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 34 (2018)", Brill, 2019 Publicación	<1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	site.curn.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1%

9	Martín Augusto Guillermo Girao. "Capacidad de respuesta estatal frente a la violencia contra las mujeres", Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública, 2023 Publicación	<1 %
10	research.rug.nl Fuente de Internet	<1 %
11	www.downtoearthnw.com Fuente de Internet	<1 %
12	editorialamachaq.com Fuente de Internet	<1 %
13	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad del Pacífico Trabajo del estudiante	<1 %

18

Fuente de Internet

<1 %

19

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

21

Submitted to Universidad de Nebrija

Trabajo del estudiante

<1 %

22

diariovoces.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

flacso.org

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

25

gpsnoticias.com.mx

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.umch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

www.fucema.org.ar

Fuente de Internet

<1 %

29

www.uclmtv.uclm.es

Fuente de Internet

<1 %

30	bibliotecacorteidh.winkel.la Fuente de Internet	<1 %
31	catalonica.bnc.cat Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.gutierrez-rubi.es Fuente de Internet	<1 %
35	mpt.gob.es Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.redalas.net Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
40	silو.tips Fuente de Internet	<1 %
41	tc.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

42 www.aregional.com <1 %
Fuente de Internet

43 www.chicagotribune.com <1 %
Fuente de Internet

44 www.infocop.es <1 %
Fuente de Internet

45 www.ipsenespanol.com <1 %
Fuente de Internet

46 www.onu.org.cu <1 %
Fuente de Internet

47 Submitted to Escuela Nacional de Antropología e Historia <1 %
Trabajo del estudiante

48 administracionuniminuto123.blogspot.com <1 %
Fuente de Internet

49 doaj.org <1 %
Fuente de Internet

50 repositorio.continental.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

51 repositorio.esan.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

52 repositorio.uchile.cl <1 %
Fuente de Internet

repositorio.upla.edu.pe

53

Fuente de Internet

<1 %

54

repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

55

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

56

roderic.uv.es

Fuente de Internet

<1 %

57

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

58

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

59

www.beneficenciasullana.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

60

www.elsevier.es

Fuente de Internet

<1 %

61

www.entornosocial.es

Fuente de Internet

<1 %

62

www.pacadiz.com

Fuente de Internet

<1 %

63

www.profamilia.org.co

Fuente de Internet

<1 %

64

www.unhchr.ch

Fuente de Internet

<1 %

65	"Desigualdades y violencia de género en México en el contexto de la pandemia", <i>Annals of Latin American Studies</i> , 2022 Publicación	<1 %
66	Sonia Janeth Díaz-Monsalve. "The impact of health-management training programs in Latin America on job performance", <i>Cadernos de Saúde Pública</i> , 2004 Publicación	<1 %
67	doczz.es Fuente de Internet	<1 %
68	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
69	info4.juridicas.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
70	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
71	minerva.usc.es Fuente de Internet	<1 %
72	parlamentoandino.org Fuente de Internet	<1 %
73	programaviddhh.minjusticia.gob.cl Fuente de Internet	<1 %
74	repositorio.aurora.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

75	repositorio.uca.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
76	repositorio.ugto.mx Fuente de Internet	<1 %
77	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
78	revistafacso.ucentral.cl Fuente de Internet	<1 %
79	www.flora.org.pe Fuente de Internet	<1 %
80	www.fundacionineco.org Fuente de Internet	<1 %
81	www.institutolibertadydesarrollo.cl Fuente de Internet	<1 %
82	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
83	www.un.org Fuente de Internet	<1 %
84	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 30 (2014)", Brill, 2016 Publicación	<1 %
85	Lluís Ballester Brage, Carlos Rosón Varela, Teresa Facal Fondo, Rocío Gómez Juncal.	<1 %

"Nueva pornografía y desconexión empática",
Atlánticas. Revista Internacional de Estudios
Feministas, 2021

Publicación

86

Verónica Zenaida Montes de Oca Zavala,
Diana Tamara Martínez Ruiz, Sandra Silvina
Lorenzano Schifrin, María Ángeles Durán
Heras et al. "Género, violencia , tareas de
cuidado y respuestas sociales a la crisis",
Universidad Nacional Autonoma de Mexico,
2023

Publicación

<1 %

87

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 16 (2000)", Walter de
Gruyter GmbH, 2004

Publicación

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. Jesús Manuel Guerrero Alcedo.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad Continental por darnos la oportunidad de estudiar esta Segunda Especialidad en Psicología Jurídica y Forense; así mismo a nuestros padres y familiares quienes fueron testigos del esfuerzo y dedicación que pusimos de manifiesto en el transcurso del periodo académico; es preciso reconocer a nuestro docente y asesor Dr. Jesús Manuel Guerrero Alcedo, quien día a día puso de manifiesto sus conocimientos de investigación y su alto nivel de empatía con nosotros y finalmente pero no menos importante, agradecemos a todos nuestros colegas psicólogos que con sus experiencias y aportes llenaron nuestras expectativas académicas.

Índice

Asesor	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas	v
Índice de Anexos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	ix
Capítulo I: Identificación del problema	11
1.1. Contextualización del problema	11
1.1.1. Entorno general.	11
1.4 Determinación de objetivos.....	18
Capítulo II: Marco teórico	20
2.1 Antecedentes del problema	20
2.2 Fundamentación teórica	21
Capítulo III: Diagnóstico del problema.....	27
3.3. Brechas identificadas	33
3.4. Conclusiones del diagnóstico.....	34
Capítulo IV: Plan de acción	35
4.1. Objetivo del plan de acción	35
4.2. Actividades específicas.....	37
4.4. Riesgos y medidas de mitigación.....	40
4.5. Resultados esperados	41
4.6.....	42
4.7. Monitoreo y seguimiento	44
Referencias	47
Anexos	51
Referencias	45
Anexos	49

Índice de Tablas

Tabla 1 Técnica de recolección de datos del rol de actores involucrados.....	30
Tabla 2 Técnica de recolección de datos e instrumentos.....	31
Tabla 3 Técnica de análisis e indicadores.....	32
Tabla 4 Actividades a desarrollar el plan de acción	37
Tabla 5 Cronograma de actividades.....	39
Tabla 6 Riesgos y medidas de mitigación	40
Tabla 7 Monitoreo de actividades.....	42

Índice de Anexos

Anexo 1 Test de Empatía Cognitiva y Afectiva.....	50
Anexo 2 Cuestionario para la Entrevista a Personal Psicólogo del CEM	52
Anexo 3 Cuestionario para entrevista a Efectivo Policial- Comisaría de Ica	53
Anexo 4 Cuestionario a Víctima de Violencia Física contra la Mujer.....	54
Anexo 5 Cuestionario a Abogado de Defensoria del niño y Adolescente.....	55

Resumen

La presente investigación aborda la problemática de la falta de empatía en los efectivos policiales encargados de atender casos de violencia familiar en la comisaría especializada de familia de Ica, en el marco de la Ley 30364. Siendo el objetivo principal diagnosticar, mediante un enfoque descriptivo-analítico, las condiciones institucionales, socioeconómicas, educativas y culturales que limitan la capacidad empática de los efectivos policiales en la atención a víctimas. Teniendo como participantes a policías de la comisaría de familia, cuyas interacciones con las víctimas fueron evaluadas a través de entrevistas, revisión de documentos institucionales, análisis de testimonios de usuarios y de actores sociales como Centro Emergencia Mujer (CEM) y Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA). Los resultados identifican la escasa capacitación en habilidades emocionales, la sobrecarga laboral, falta de soporte psicológico y la prevalencia de estereotipos de género. Las víctimas perciben un trato distante o revictimizante, mientras que los efectivos policiales reconocen dificultades para gestionar el estrés y validar emocionalmente a las personas atendidas. Se concluyó que la ausencia de empatía policial responde a factores estructurales y culturales, lo que requiere la implementación de capacitaciones continuas, soporte psicológico institucional y articulación interinstitucional para fortalecer la atención humanizada. El diagnóstico realizado proporciona una base empírica para diseñar un plan de acción integral que promueva la mejora de la empatía y la protección efectiva de las víctimas de violencia familiar en Ica.

Palabras clave: Violencia familiar, empatía policial, atención policial, víctimas, Ley 30364.

Abstract

This research addresses the problem of the lack of empathy in police officers in charge of attending cases of family violence in the specialized family police station of Ica, within the framework of Law 30364. The main objective is to diagnose, through a descriptive-analytical approach, the institutional, socioeconomic, educational and cultural conditions that limit the empathic capacity of police officers in attending victims. The participants were police officers from the family police station, whose interactions with victims were evaluated through interviews, review of institutional documents, analysis of testimonies of users and social actors such as Centro Emergencia Mujer (CEM) and Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA). The results identify scarce training in emotional skills, work overload, lack of psychological support and the prevalence of gender stereotypes. Victims perceive distant or revictimizing treatment, while police officers recognize difficulties in managing stress and emotionally validating the people they serve. It was concluded that the absence of police empathy responds to structural and cultural factors, which requires the implementation of continuous training, institutional psychological support and inter-institutional articulation to strengthen humanized attention. This diagnosis provides an empirical basis for designing a comprehensive action plan to promote the improvement of empathy and the effective protection of victims of family violence in Ica.

Keywords: domestic violence, police empathy, police care, victims, Law 30364.

Introducción

La violencia familiar es un fenómeno social que afecta gravemente a las comunidades, y en el contexto del departamento de Ica, la implementación efectiva de la Ley 30364 es crucial para abordar este problema. Esta ley, que busca prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, establece un marco normativo para la protección de los derechos de dicha población vulnerable, así mismo requiere de la intervención activa y empática de la policía nacional del Perú. Sin embargo, se ha observado que muchos efectivos policiales enfrentan dificultades para aplicar estas medidas de manera adecuada, lo que resalta la necesidad de desarrollar un plan de acción que mejore la empatía en su atención a casos de violencia familiar.

El objetivo principal de este plan de acción es mejorar la implementación de estrategias, para la empatía hacia las víctimas de violencia familiar, asegurando que su intervención sea sensible, informada en la comisaría especializada de familia, durante el presente año, así mismo se analiza la importancia de la capacitación continua, y el fortalecimiento de la colaboración interdisciplinaria entre actores sociales, Centro Emergencia Mujer (CEM) y Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA), con el fin de promover la atención óptima y empática en las víctimas de violencia según la ley 30364.

La metodología propuesta para llevar a cabo este plan incluye una combinación de talleres prácticos y sesiones teóricas, donde se abordarán temas como la inteligencia emocional, el manejo del estrés y empatía, sesiones de asesoría sobre dinámicas de Poder, círculos de la Violencia. Se realizarán evaluaciones periódicas para medir el progreso en el desarrollo de estas habilidades en los participantes, de esta forma poder asegurarnos el ajuste del contenido según sus necesidades y experiencias en el campo.

Este trabajo está estructurado en cuatro capítulos. En el Capítulo I, se expone la identificación del problema, partiendo de un análisis del contexto general hasta delimitar el problema específico que se aborda. En el Capítulo II, se desarrolla el

marco teórico, donde se presentan los antecedentes y las teorías que sustentan las estrategias planteadas. El Capítulo III describe el diagnóstico realizado en la comisaría de familia de la ciudad de Ica, que permite identificar las brechas a abordar. Finalmente, en el Capítulo IV, se presenta el plan de acción, detallando las actividades específicas, los recursos necesarios, los indicadores de éxito y el cronograma de implementación.

Este plan permitirá la mejora de la empatía en la atención de casos de violencia familiar en efectivos policiales del departamento de Ica y representa una respuesta integral a un problema social urgente. Al centrarse en el desarrollo emocional y profesional de los agentes policiales, se espera no solo mejorar su capacidad para atender casos de violencia familiar conforme a lo estipulado por la Ley 30364, sino también contribuir a un entorno más seguro y justo para las víctimas.

Capítulo I: Identificación del problema

1.1. Contextualización del problema

1.1.1. Entorno general.

La falta de empatía en los efectivos policiales que atienden casos de violencia familiar es un problema que trasciende fronteras y se observa en múltiples contextos alrededor del mundo. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la violencia de género es una de las violaciones de derechos humanos más extendidas, afectando a aproximadamente 1 de cada 3 mujeres a nivel global (ONU Mujeres, 2021). Uno de los principales desafíos en la lucha contra este problema radica en la atención que brindan los agentes del orden a las víctimas. La falta de formación en inteligencia emocional, sensibilidad y empatía hacia los afectados contribuye a la revictimización y a una deficiente administración de justicia (World Health Organization, 2021).

En América Latina y el Caribe presentan altos índices de violencia de género, y la respuesta institucional ha sido insuficiente para abordar el problema de manera efectiva. La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha señalado que los sistemas de justicia y los cuerpos policiales en la región tienden a minimizar las denuncias de violencia, lo que desincentiva a las víctimas a buscar ayuda (CIDH, 2020). La falta de capacitación, el estrés laboral y la normalización de conductas discriminatorias en las fuerzas de seguridad agravan la situación, impidiendo una respuesta efectiva ante los casos de violencia intrafamiliar (Amnistía Internacional, 2021).

A nivel nacional, el Perú enfrenta serias deficiencias en la respuesta institucional a la violencia de género. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en 2022, el 67.5 % de las mujeres peruanas ha sido víctima de violencia por parte de su pareja o expareja (INEI, 2022). La Ley N.º 30364 establece lineamientos para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Sin embargo, diversos estudios como Rojas (2020) menciona la falta de preparación en suboficiales de la Policía Nacional del Perú analiza cómo la insuficiente formación de los suboficiales de la Policía Nacional del Perú conduce a un desempeño deficiente en la sociedad peruana y

se destaca que la atención de preparación adecuada puede resultar en prácticas inapropiadas y en una atención ineficaz a la ciudadanía. Estos estudios han demostrado que la aplicación de la normativa es deficiente debido a la falta de empatía y preparación del personal policial, lo que genera desconfianza en las víctimas y desincentiva la denuncia (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022).

En el contexto local, en el departamento de Ica, la situación es particularmente preocupante. Las denuncias por violencia familiar han ido en aumento, y muchas víctimas reportan que los efectivos policiales no brindan un trato adecuado ni comprensivo. Según informes de la Defensoría del Pueblo, la falta de formación en gestión emocional y empatía en la policía local afecta directamente la calidad del servicio que se brinda a las víctimas, quienes en muchos casos no encuentran el respaldo necesario para continuar con su denuncia (Defensoría del Pueblo, 2023). Factores como la sobrecarga laboral, la falta de programas de capacitación y la escasez de recursos han contribuido a esta problemática. Ante esta situación, es imperativo implementar un plan de acción enfocado en mejorar la empatía de los efectivos policiales de Ica, garantizando así una atención más humanizada y eficaz en los casos de violencia familiar.

1.1.2 Condiciones específicas

El Departamento de Ica, al igual que muchas regiones del Perú, enfrenta desafíos socioeconómicos significativos. La inseguridad ciudadana es un problema persistente en el país, y según un plan de acción distrital para la seguridad ciudadana en Pueblo Nuevo en Ica, esta inseguridad impacta directamente en la percepción pública sobre los efectivos policiales (INEI, 2024). Además, factores como el bajo nivel de confianza hacia las instituciones policiales pueden influir negativamente en cómo los efectivos interactúan con la comunidad.

La cultura organizacional dentro de los efectivos policiales puede influir significativamente en cómo los miembros policiales abordan situaciones delicadas como la violencia familiar. La formación tradicional policial a menudo enfatiza aspectos técnicos y legales sobre habilidades interpersonales o emocionales. Esto puede limitar el desarrollo natural de empatía entre los efectivos.

La formación policial actualmente no siempre incluye programas específicos para desarrollar habilidades emocionales o empatía. Aunque existen iniciativas para mejorar estas capacidades mediante talleres o cursos adicionales, su implementación generalizada es limitada. Además, factores como el estrés laboral crónico y la exposición constante a situaciones traumáticas pueden erosionar gradualmente las capacidades empáticas naturales entre los agentes policiales.

Los efectivos policiales están expuestos frecuentemente a situaciones altamente estresantes que afectan su salud mental. La resiliencia se ha identificado como un factor crucial para manejar estas tensiones; sin embargo, cuando no se desarrolla adecuadamente debido al estrés continuo o falta de apoyo institucional adecuado, puede disminuirse también su capacidad para responder con empatía ante casos complejos como la violencia familiar.

1.2 Identificación del problema

1.2.1 Definición del Problema principal

La falta de empatía en los efectivos policiales que atienden casos de violencia familiar en el departamento de Ica representa el problema principal dentro del sistema de atención a víctimas de violencia de género. La empatía es una habilidad crucial para la correcta atención y orientación de las víctimas, ya que permite establecer un vínculo de confianza y seguridad durante el proceso de denuncia y asistencia (Goleman, 2019). Sin embargo, múltiples estudios han señalado que el personal policial en Ica carece de la formación y el entrenamiento adecuado para desarrollar esta competencia, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio brindado (Defensoría del Pueblo, 2023).

La falta de empatía no solo se traduce en un trato frío e indiferente hacia las víctimas, sino también en prácticas que pueden revictimizarlas, como la minimización de sus testimonios, la desconfianza en sus relatos o la falta de diligencia en la gestión de sus denuncias (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022). Esta situación genera desconfianza en el sistema de justicia, desincentiva la denuncia y perpetúa el ciclo de violencia, dejando a muchas víctimas en un estado de vulnerabilidad extrema (Amnistía Internacional, 2021).

Entre los factores que contribuyen a este problema se encuentran la sobrecarga laboral de los efectivos policiales, la escasez de programas de capacitación en inteligencia emocional y enfoque de género, así como la cultura institucional dentro de las fuerzas del orden, que históricamente ha priorizado un enfoque punitivo sobre uno humanitario, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022). A esto se suma la insuficiencia de recursos materiales y humanos, lo que limita las posibilidades de brindar una atención adecuada a cada caso (Defensoría del Pueblo, 2023).

De no abordar este problema de manera efectiva, las consecuencias pueden ser graves tanto a corto como a largo plazo. En el corto plazo, la falta de empatía en los efectivos policiales puede generar que las víctimas de violencia familiar no encuentren el apoyo necesario y desistan de buscar justicia. En el mediano y largo plazo, esto puede contribuir al incremento de la impunidad, la perpetuación de la violencia de género y el deterioro de la confianza en las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana (ONU Mujeres, 2020). Por ello, es fundamental implementar estrategias de formación y sensibilización para mejorar la capacidad empática de los efectivos policiales y garantizar una atención digna y efectiva a las víctimas de violencia familiar en Ica.

1.2.2 Causas del Problema

La falta de empatía en los efectivos policiales que atienden casos de violencia familiar en Ica es el resultado de múltiples factores interconectados. Estas causas pueden agruparse en cuatro dimensiones principales: institucionales, socioeconómicas, educativas y culturales.

Factores institucionales, la estructura organizacional de la Policía Nacional del Perú (PNP) presenta deficiencias en la capacitación y supervisión de su personal en materia de atención a víctimas de violencia de género. La rotación frecuente de efectivos policiales impide la especialización en esta problemática, lo que reduce la calidad del servicio brindado (Defensoría del Pueblo, 2023). Asimismo, la falta de protocolos claros y la sobrecarga laboral generan un entorno en el que los policías priorizan la operatividad sobre el trato humanizado a las víctimas (Ministerio del Interior, 2022).

Factores socioeconómicos, los recursos escasos asignados a las comisarías limita la capacidad de respuesta de los efectivos policiales. La falta de incentivos económicos y condiciones laborales adecuadas genera altos niveles de estrés y desgaste emocional en los agentes, lo que repercute en su trato hacia las víctimas (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021). Además, el contexto de desigualdad social y económica en el que operan las fuerzas policiales agrava la situación, ya que muchas víctimas provienen de sectores vulnerables con escasas oportunidades para acceder a mecanismos de protección (CEPAL, 2022).

Factores educativos, la formación policial en el Perú se enfoca principalmente en aspectos operativos y de seguridad, dejando de lado la preparación en temas psicológicos y de derechos humanos. Aunque existen iniciativas para incluir estos contenidos en los programas de formación, la falta de seguimiento y evaluación de su impacto reduce su efectividad (Escuela Nacional de Formación Policial, 2021). La ausencia de capacitaciones continuas en manejo de crisis y empatía refuerza actitudes distantes o despersonalizadas en la atención a víctimas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2022).

Factores culturales, la PNP históricamente ha estado influenciada por valores jerárquicos y autoritarios que minimizan la importancia de la empatía en el ejercicio de sus funciones. A nivel social, persisten estereotipos de género y prejuicios que afectan la percepción de los casos de violencia familiar, tanto en la ciudadanía como en los efectivos policiales (Amnistía Internacional, 2021). En muchos casos, las víctimas son cuestionadas o revictimizadas durante el proceso de denuncia, lo que desincentiva la búsqueda de justicia (Defensoría del Pueblo, 2023).

Estas causas evidencian que la falta de empatía en los efectivos policiales no es un problema aislado, sino el reflejo de un entramado de factores estructurales que requieren una intervención integral. Comprender estos elementos es esencial para diseñar estrategias efectivas que mejoren la atención y protección de las víctimas de violencia familiar en Ica.

1.2.3 Evidencias del problema

Para demostrar que la falta de empatía en los efectivos policiales que atienden casos de violencia familiar en el departamento de Ica es un problema real y tangible, es fundamental recurrir a evidencias obtenidas directamente del contexto local. En este sentido, diversos estudios, informes institucionales y testimonios han evidenciado la existencia de esta problemática y sus implicancias en la atención a las víctimas.

En primer lugar, informes de la Defensoría del Pueblo han señalado que en muchas comisarías de Ica persisten deficiencias en la capacitación del personal policial en temas de violencia de género y atención a víctimas. Se ha documentado que en varias ocasiones, las víctimas han manifestado sentirse revictimizadas por el trato indiferente o poco empático de los efectivos, lo que desincentiva la denuncia y agrava su situación de vulnerabilidad (Defensoría del Pueblo, 2023).

Asimismo, un diagnóstico realizado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el año 2022, identificó que una de las principales barreras en la atención policial a casos de violencia familiar es la falta de formación especializada en perspectiva de género y habilidades de comunicación efectiva. Esto ha llevado a que muchas víctimas perciban a los efectivos policiales como figuras poco accesibles o incluso hostiles, lo que genera desconfianza en el sistema de justicia.

Además, entrevistas realizadas a víctimas de violencia familiar en la región han revelado que un número significativo de mujeres ha experimentado negligencia o falta de sensibilidad en su trato con la policía. Testimonios recopilados en investigaciones locales indican que algunas víctimas han sido desalentadas de continuar con sus denuncias, o incluso han sido culpabilizadas por la situación que enfrentaban (Defensoría del Pueblo, 2023).

Por otro lado, un análisis de informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) muestra que, si bien ha habido un incremento en las denuncias por violencia familiar en la región, este no necesariamente refleja una mejora en la respuesta institucional. Muchas denuncias quedan archivadas sin seguimiento

adecuado, lo que se relaciona con la percepción negativa que tienen las víctimas sobre la actuación policial (INEI, 2022).

Finalmente, observaciones realizadas en comisarías de la región han permitido identificar limitaciones en los recursos y herramientas disponibles para que los efectivos policiales brinden una atención adecuada. La sobrecarga laboral, la falta de personal especializado y la ausencia de protocolos efectivos de atención han sido señalados como factores que contribuyen a la persistencia del problema (Ministerio del Interior, 2022).

En conjunto, estas evidencias demuestran que la falta de empatía en los efectivos policiales de Ica no es una percepción aislada, sino una realidad documentada que afecta directamente la calidad del servicio de atención a víctimas de violencia familiar. Por ello, resulta crucial implementar estrategias que fortalezcan la capacitación del personal y promuevan una cultura institucional basada en el respeto y la sensibilidad hacia las personas afectadas.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Qué estrategias y acciones pueden implementarse para mejorar la empatía en los efectivos policiales del departamento de Ica en la atención de casos de violencia familiar según la Ley 30364, durante el segundo semestre del 2025?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Cuáles son los principales factores que influyen en la falta de empatía en los efectivos policiales del departamento de Ica al atender casos de violencia familiar?

¿Qué metodologías interdisciplinarias pueden implementarse entre actores sociales como CEM y DEMUNA para fortalecer el apoyo a víctimas de violencia familiar en el contexto policial?

1.4 Determinación de objetivos

1.4.1 Objetivo general

Establecer estrategias efectivas para mejorar la empatía en los efectivos policiales del departamento de Ica que atienden casos de violencia familiar.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar los factores que influyen en la falta de empatía en los efectivos policiales del departamento de Ica al atender casos de violencia familiar.

Identificar las estrategias interdisciplinarias que pueden implementarse entre actores sociales como CEM y DEMUNA para fortalecer el apoyo a víctimas de violencia familiar en el contexto policial.

1.5 Justificación e importancia del problema identificado

La falta de empatía en los efectivos policiales del departamento de Ica que atienden casos de violencia familiar representa un problema crítico que afecta directamente la confianza de las víctimas en el sistema de justicia. La empatía es un componente esencial en la atención de personas en situación de vulnerabilidad, ya que permite generar un ambiente de seguridad y comprensión que fomente la denuncia y el acceso a los servicios de protección. La ausencia de esta habilidad en los efectivos policiales no solo dificulta el proceso de denuncia, sino que también puede llevar a la revictimización de las personas afectadas (Defensoría del Pueblo, 2023).

Desde una perspectiva social, abordar esta problemática es esencial para fortalecer la lucha contra la violencia de género y promover una cultura de respeto y equidad. Estudios han demostrado que la atención empática y adecuada a las víctimas aumenta la probabilidad de que estas continúen con el proceso judicial y accedan a medidas de protección efectivas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022). Por lo tanto, mejorar la formación y sensibilización de los efectivos policiales no solo beneficiará a las víctimas, sino que también contribuirá a reducir la impunidad y mejorar la percepción de la ciudadanía sobre la eficacia de las instituciones encargadas de impartir justicia.

A nivel económico, la deficiente atención policial en casos de violencia familiar también tiene implicancias en los costos asociados a la atención médica, psicológica y legal de las víctimas. Un abordaje inadecuado del problema puede derivar en mayores gastos para el Estado y las organizaciones que brindan apoyo a las personas afectadas (ONU Mujeres, 2020). Además, la falta de confianza en el sistema de justicia puede llevar a que muchas víctimas no denuncien su situación, perpetuando el ciclo de violencia y aumentando los costos sociales asociados.

Por estas razones, es fundamental la implementación de un plan de acción que promueva el desarrollo de habilidades empáticas en los efectivos policiales, a través de capacitaciones especializadas y estrategias de sensibilización. Esta intervención no solo permitirá mejorar la calidad del servicio policial, sino que también fortalecerá la respuesta institucional frente a la violencia familiar, garantizando una atención más humana y efectiva para las víctimas.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes del problema

Los antecedentes permiten contextualizar el problema en un marco más amplio, analizando cómo ha sido abordado en otros contextos a nivel internacional y nacional. En este apartado, se presentan experiencias y estudios previos que han investigado o implementado estrategias para mejorar la empatía en cuerpos policiales o fortalecer su capacitación en la atención a víctimas de violencia familiar. Estos antecedentes proporcionan información valiosa sobre estrategias aplicadas, resultados obtenidos y lecciones aprendidas que pueden servir como referencia para la presente investigación.

Programa de capacitación en sensibilización policial en España, un estudio que analizó el impacto de un programa de capacitación en sensibilización policial sobre violencia de género. Los resultados indicaron que la formación en inteligencia emocional y comunicación efectiva mejoró significativamente la capacidad de los agentes para interactuar con víctimas de violencia familiar, aumentando su empatía y reduciendo las denuncias por trato insensible (Sánchez, López & Martín, 2020).

Reforma policial en Canadá para la atención a víctimas de violencia, un informe del Departamento de seguridad pública evaluó la implementación de protocolos de intervención en violencia familiar, destacando la importancia de incluir formación en empatía dentro de la capacitación policial. El estudio encontró que los agentes que participaron en programas de formación en trauma y empatía lograron reducir la revictimización y aumentar la confianza de las víctimas en el sistema de justicia (Public Safety Canadá, 2021).

El modelo de Policía Comunitaria en Estados Unidos, la aplicación del modelo de policía comunitaria en diversos estados de EE.UU. ha demostrado mejoras en la relación entre agentes y la comunidad, especialmente en casos de violencia doméstica. Un estudio de Miller y Roberts (2019) evidenció que la capacitación continua en resolución de conflictos y empatía resultó en un aumento del 30 % en la satisfacción de las víctimas con la atención policial (Miller & Roberts, 2019).

A nivel nacional está el programa Capacitación Policial en Enfoque de Género en Perú, que el Ministerio del Interior implementó en 2020 como un programa piloto de capacitación en enfoque de género para efectivos policiales en Lima. Un informe de la Defensoría del Pueblo indicó que, aunque hubo mejoras en la sensibilización de los agentes, la falta de un seguimiento continuo limitó la efectividad del programa a largo plazo (Defensoría del Pueblo, 2021).

El diagnóstico sobre la empatía policial en casos de violencia familiar en Ica, es un estudio realizado por el Instituto de Investigación en Ciencias Sociales de una universidad local que analizó la percepción de las víctimas sobre la atención policial en casos de violencia familiar en Ica. Los hallazgos indicaron que el 60 % de las víctimas reportaron una actitud indiferente o poco empática por parte de los efectivos policiales, lo que desmotivó la denuncia y generó desconfianza en el sistema de justicia (González & Rojas, 2022).

Estos antecedentes evidencian la necesidad de fortalecer la formación de los efectivos policiales en empatía y atención a víctimas, destacando que la implementación de programas de capacitación bien estructurados puede mejorar la calidad del servicio y la confianza de la ciudadanía en las instituciones de seguridad.

2.2 Fundamentación teórica

Antes de abordar el constructor de empatía, es necesario revisar las definiciones y teorías más importantes.

El concepto de empatía ha evolucionado a lo largo del tiempo, encontrando sus primeras raíces en la filosofía y la psicología. La palabra “empatía” proviene del término alemán *Einfühlung*, acuñado por Robert Vischer en el siglo XIX para describir la capacidad de proyectar sentimientos en objetos estéticos (Vischer, 1873). Posteriormente, Edward Titchener (1909) tradujo *Einfühlung* al inglés como *empathy*, incorporando el término en el ámbito de la psicología para referirse a la capacidad de comprender y compartir las emociones de los demás.

A lo largo del siglo XX, la empatía fue estudiada por diversos psicólogos y filósofos, entre ellos Carl Rogers (1959), quien la definió como una habilidad central en la

relación terapéutica, enfatizando la importancia de comprender la experiencia emocional del otro sin juicios. Paul Ekman (1992) amplió su estudio en el campo de la inteligencia emocional, explorando la relación entre la empatía y el reconocimiento de expresiones faciales.

2.2.1 Definición de empatía

En términos generales, la empatía se define como la capacidad de una persona para comprender y experimentar los sentimientos, pensamientos y emociones de otra persona desde su perspectiva (Davis, 1983). La Asociación Americana de Psicología (APA, 2020) describe la empatía como un proceso cognitivo y emocional que permite a los individuos responder apropiadamente a los estados emocionales de los demás.

La empatía se divide en dos dimensiones principales:

- Empatía cognitiva: Capacidad para comprender la perspectiva y emociones del otro sin necesidad de experimentarlas (Decety & Jackson, 2004).
- Empatía afectiva: Capacidad para compartir y sentir las emociones de los demás, respondiendo de manera emocional a su estado (Hoffman, 2000).

En el contexto actual, la empatía ha adquirido relevancia en diversos campos como la educación, la medicina, la justicia y la seguridad pública, donde se considera una habilidad clave para la interacción social efectiva (Gerdes et al., 2011).

Los componentes de la empatía, según Davis (1983), se compone de cuatro factores:

1. toma de perspectiva que es la habilidad para adoptar el punto de vista del otro.
2. Preocupación empática, la capacidad para sentir compasión por los demás.
3. Malestar personal, reacción emocional negativa ante el sufrimiento ajeno.
4. Fantasía, la habilidad para imaginar y experimentar emociones de personajes ficticios o reales.

2.2.2. Modelos teóricos de la empatía

Existen diversos enfoques teóricos que explican el desarrollo y funcionamiento de la empatía:

Teoría de la Simulación (Gallese & Goldman, 1998):

Teoría de la Simulación (Gallese & Goldman, 1998): Sugiere que la empatía surge cuando una persona simula internamente la experiencia emocional de otro, utilizando sus propias redes neuronales. Postula que la comprensión de los estados mentales ajenos se produce mediante mecanismos de replicación interna de las experiencias observadas. Este enfoque neurocognitivo integra hallazgos sobre las neuronas espejo como base biológica para explicar procesos sociales complejos.

Fundamentos teóricos

1.- Simulación encarnada

- Proceso automático y preconsciente que utiliza circuitos neuronales compartidos entre acción propia y observada.
- Las neuronas espejo permiten recrear internamente acciones, emociones o intenciones ajenas mediante activación motora y somatosensorial.

2.- Dos niveles de mentalización

- Bajo nivel:
 - Resonancia inmediata de acciones/elementos emocionales básicos (ej. reconocer dolor al ver una expresión facial).
 - No requiere inferencias conceptuales.
- Alto nivel:
 - Simulación deliberada mediante imaginación enactiva, donde se adoptan perspectivas ajenas para predecir conductas complejas.
 - Incluye ajustes contextuales (ej. considerar diferencias culturales o experiencias vitales).

Modelo de Hoffman (2000):

Modelo de Hoffman (2000): Propone que la empatía es un proceso evolutivo basado en el desarrollo moral, que se origina en reflejos primarios y se refina con la experiencia social. Este enfoque destaca cómo la capacidad empática

evoluciona a través de etapas progresivas, vinculadas al desarrollo cognitivo y social del individuo.

Principales componentes del modelo:

1.- Mecanismos de activación empática

Hoffman identifica cinco modos de activación:

a). Automáticos:

Mimetismo: Imitación inconsciente de expresiones faciales, seguida de retroalimentación fisiológica que genera resonancia emocional.

Condicionamiento clásico: Asociación entre estímulos externos y respuestas emocionales propias.

Asociación directa: Conexión inmediata entre señales de aflicción ajena y recuerdos emocionales personales.

b). Cognitivos:

Asociación mediada: Uso de claves contextuales o simbólicas para interpretar estados ajenos.

Juego de roles: Capacidad de adoptar perspectivas mediante procesos imaginativos.

2.- Etapas del desarrollo empático

El modelo propone cuatro estadios evolutivos:

- **Angustia empática global (0-1 año):**

El niño percibe las emociones del otro como propias, sin diferenciar entre self y otros.

- **Empatía egocéntrica (1-2 años):**

Reconoce la fuente externa de la emoción, pero responde según sus propias necesidades.

- **Empatía hacia los estados específicos (2-6 años):**

Comprende que los demás tienen experiencias independientes, basándose en claves situacionales.

- **Empatía hacia las condiciones vitales (+6 años):**

Respuesta a situaciones complejas que trascienden el momento presente, integrando historia personal y contexto social.

Implicaciones para el desarrollo moral

Hoffman vincula la empatía con la internalización de normas morales mediante la inducción: estrategias educativas que fomentan la reflexión sobre consecuencias de las acciones. Este proceso se optimiza cuando:

- ✓ Se estimula la conexión entre afecto empático y razonamiento moral
- ✓ Se evitan métodos autoritarios (ej. castigo físico)
- ✓ Se promueve el reconocimiento de la alteridad.

Modelo de Decety y Jackson (2004)

Señala una arquitectura funcional de la empatía humana basada en tres componentes interdependientes que operan a través de mecanismos neurobiológicos y cognitivos. Este marco integra procesos afectivos automáticos con regulación cognitiva para explicar cómo comprendemos y respondemos a los estados emocionales ajenos (Gerdes & Segal, 2009).

Componentes centrales del modelo

1. Resonancia afectiva compartida

- Proceso automático de activación emocional mediante sistemas de percepción-acción, donde observar emociones ajenas desencadena respuestas somáticas y neuronales similares en el observador (Decety & Lamm, 2006).
- Incluye estructuras como la amígdala (procesamiento emocional rápido) y la ínsula (intercepción).

2. Autoconciencia y diferenciación self-otro

- Mecanismos de monitoreo autorreferencial que evitan la fusión emocional (ej. corteza prefrontal medial – mPFC).

- Permite distinguir entre la experiencia propia y la ajena, evitando el contagio emocional (Gerdes & Segal, 2009).

3. Flexibilidad cognitiva y adopción de perspectiva

- Procesos controlados para tomar la perspectiva del otro, mediados por la unión temporoparietal (TPJ) y corteza cingulada anterior (Decety & Lamm, 2006).
- Requiere regulación emocional (corteza prefrontal dorsolateral – dlPFC) para ajustar respuestas según el contexto social (Decety & Jackson, 2004).

Modelo de Decety y Jackson (2004): Explica la empatía como un proceso compuesto por tres mecanismos: el procesamiento afectivo, la regulación emocional y la toma de perspectiva cognitiva.

2.3. Empatía en el contexto policial

La empatía en el ámbito policial es fundamental para mejorar la relación entre los efectivos y la comunidad, especialmente en la atención de casos de violencia familiar. Estudios han demostrado que una mayor empatía en los agentes mejora la percepción de justicia y confianza de la ciudadanía (Schuck & Martin, 2013). La capacitación en empatía en fuerzas policiales ha mostrado efectos positivos en la reducción de conflictos y en la mejora de la respuesta ante situaciones de crisis (Rosenberg, 2015).

La empatía es una habilidad esencial en el ámbito policial, ya que permite mejorar la atención a las víctimas y fortalecer la confianza en las instituciones. Su estudio y aplicación en la formación de efectivos es clave para garantizar una intervención más humana y efectiva en casos de violencia familiar.

Capítulo III: Diagnóstico del problema

El propósito del diagnóstico en el contexto de un "Plan de Acción para la Mejora de la Empatía en Efectivos Policiales del Departamento de Ica, que Atienden Casos de Violencia Familiar según la Ley 30364" es fundamental para identificar y abordar las deficiencias en la capacitación y el manejo emocional de los efectivos policiales. Para ello se realizará un diagnóstico exhaustivo sobre la capacitación actual que reciben los efectivos policiales en relación con la Ley 30364 y su aplicación en casos de violencia familiar.

Con los resultados obtenidos se podrá abordar sus habilidades necesarias para manejar situaciones de violencia familiar con empatía. Según Vásquez Delgado (2022), es crucial que los efectivos policiales cuenten con una formación adecuada que no solo aborde aspectos legales, sino también habilidades blandas como la empatía y la comunicación efectiva para mejorar su respuesta ante situaciones críticas.

3.2. Metodología

3.2.1. Tipo de diagnóstico

El diagnóstico que se realizará en esta investigación es de tipo descriptivo analítico; ya que desde el enfoque descriptivo permite obtener una comprensión detallada del contexto en cómo los efectivos policiales interactúan con las víctimas de violencia familiar. Según Hernández-Sampieri et al. (2014), este tipo de investigación facilita la identificación de variables relevantes y patrones que pueden influir en el comportamiento y la empatía de los policías en situaciones críticas. Con relación a la parte analítica, permite examinar las relaciones entre diferentes variables que afectan la empatía en los efectivos policiales; el análisis permite no solo describir lo que ocurre, sino también entender por qué sucede.

Según López y Rodríguez (2020), un enfoque analítico ayuda a descomponer problemas complejos en sus componentes básicos, facilitando la identificación de factores que pueden estar limitando la empatía en el desempeño policial. Este análisis es crucial para desarrollar estrategias efectivas que aborden las causas subyacentes de la falta de empatía.

El uso del método descriptivo-analítico proporciona una base empírica robusta para la formulación de recomendaciones. Según Creswell (2018), este enfoque no solo documenta fenómenos, sino que también permite inferir conclusiones que pueden guiar políticas y prácticas futuras. Así, se pueden diseñar programas y/o planes de acción específicos que mejoren la formación y sensibilización de los efectivos policiales hacia las víctimas de violencia familiar.

3.2.2. Actores involucrados

Tabla 1

tabla se desarrolla la recolección de datos del rol de actores involucrados

Actor	Rol	Responsabilidades	Nivel de influencia	Participación esperada
Efectivos Policiales (especializado en la ley 30364)	Principales ejecutores de mostrar empatía para los usuarios. (Manual de Operaciones Policiales - 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Atender a todos los usuarios. - Mostrar amabilidad, respeto, consideración empática a los ciudadanos. - Colaborar en tramitar y/o resolver los casos de los usuarios en la brevedad posible. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención personalizada y eficiente. ● Demostrar valores de respeto y empatía con los usuarios. ● Poner a disposición a las instancias superiores la documentación completa acerca de cada caso.
Usuarios	Solicitar intervención y/o apoyo al personal policial ante un hecho contrario a las leyes establecidas en la Ley N° 30364, que vela por la seguridad, paz y bienestar de los miembros de la familia.	<ul style="list-style-type: none"> - Denunciar si son presuntas víctimas de algún hecho contrario a la Ley N° 30364. - Hacer conocer a las autoridades competentes si son testigos de algún hecho delictivo relacionado a la ley N° 30364. - La Constitución Política del Perú (CPP), señala las funciones de la Policía Nacional del Perú, la cual es proteger a la persona humana. (Art. 166 - CPP). 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ● Asentar la denuncia solicitada por parte de algún ciudadano. ● Tomar conocimiento e intervenir en algún hecho protegido por la Ley N° 30364. ● Acatar obligatoriamente lo estipulado en la CPP.
Psicólogo del CEM	atender casos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y la violencia sexual.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar a las personas víctimas de violencia familiar. - Acompañar o apoyar ante la solicitud de cualquier usuario. - Dictaminar en caso lo requiera y permita su cargo con relación a la violencia familiar. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar las evaluaciones en la brevedad posible bajo los protocolos establecidos. ● Cumplir sus funciones de apoyo al ciudadano y por ende Ley N° 30364. ● Asumir con dictaminar las cláusulas y restricciones de las personas denunciadas y/o investigados.

Abogado de la DEMUNA	Exigir se cumpla la Ley. - fiscalizar que la Policía Nacional del Perú (PNP) cumpla su función.	- Cumplir la Ley tipificada en la CPP. - Denunciar algún hecho contrario a la Ley.	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento honorable según lo manda la CPP. • Presentarse o hacer conocer a las autoridades policiales sobre hechos delictivos.
Efectivo policial no especializados en violencia familiar.	Velar por la seguridad ciudadana.	- Brindar seguridad apoyo y auxilio a todos los ciudadanos sin diferenciar ningún tipo de necesidad.	medio	<ul style="list-style-type: none"> • No revictimizar a la presunta víctima sobre hechos protegidos por la ley 30364.

fuentes: elaboración propia

3.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 2

tabla se describe las técnicas e instrumentos de datos

Técnica de recolección	Descripción	Instrumento	Población objetivo	Justificación
Encuesta	Técnica cuantitativa que permite obtener información estructurada mediante preguntas cerradas o escalas.	Test de empatía cognitiva y afectiva (TECA) - Cuestionario estructurado con escala Likert.	Efectivos PNP especializado	Permite recopilar datos sobre la percepción de tipos de empatía en los efectivos policiales en sus labores sobre violencia familiar según la Ley 30364 de manera rápida y masiva.

Entrevista Semi estructurada	Técnica cualitativa que permite obtener información detallada mediante preguntas abiertas y flexibles.	cuestionario semi estructurado de 5 preguntas	5 trabajadores públicos CEM / DEMUNA y PNP	Permite explorar en profundidad las percepciones, que tienen del desarrollo de la labor del efectivo PNP especializado en casos de la ley 30364.
Análisis documental	Técnica cualitativa que revisa y analiza documentos escritos relevantes para el problema de investigación.	Ficha de análisis documental para evaluar capacitaciones y protocolos PNP.	Documentos institucionales PNP , normativas del Ministerio del Interior y estudios científicos previos	Permite obtener información sobre políticas y normativas que afectan los niveles de empatía de los efectivos policiales en los casos de violencia familiar en el marco de la Ley 30364, en las diferentes sedes policiales de la ciudad de Ica.

fuentes: elaboración propia

3.2.4. Técnicas de análisis e indicadores del diagnóstico

Tabla 3

Técnica de análisis e indicadores

Técnica de análisis	Descripción	Indicadores	Justificación
Análisis de triangulación	Uso de la técnica cualitativa a través del análisis de las entrevistas a los diferentes actores involucrados, llámese, Policía nacional del Perú, Usuarios, Centro Emergencia Mujer, DEMUNA., así mismo integrando la técnica cuantitativa, con la recolección de resultados del cuestionario (TECA) aplicado a los PNP	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de empatía en el efectivo policial especializado - Frecuencia de capacitación al personal PNP. - Trabajo unificado entre PNP y el CEM (Centro Emergencia Mujer) 	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados de la encuesta nos brindan información sobre los tipos de empatía actualmente en la comisaría especializada. - La frecuencia de capacitación para atender a casos de la Ley N° 30364, es importante para la actualización de información.

especializados.

- falta de soporte psicológico al personal PNP encargados de atender a los usuarios protegidos por la ley 30364.
- El soporte psicológico, emocional para los efectivos policiales es relevante por el tipo de contacto humano que tienen con los usuarios víctimas de violencia.

fuentes: elaboración propia

3.3. Brechas identificadas

Una de las principales brechas identificadas en el contexto del diagnóstico es la falta de capacitación de los efectivos policiales. Actualmente los efectivos policiales por el tema de inseguridad ciudadana que vive el país y la deficiencia de números de personal policial para el servicio al ciudadano influyen principalmente en el personal encargado de los casos de Violencia Familiar amparados en la Ley N° 30364.

Otra brecha relevante es la poca experiencia de los efectivos policiales, ya que, por la situación actual o coyuntura de inseguridad, los efectivos policiales se gradúan como miembros policiales entre los 19 y 22 años de edad, y ello repercute en el control emocional y con la característica de la empatía, ya que no presentan una madurez adecuada y por ende por su poca experiencia en el sector de familia (Violencia Familiar). Ante la pregunta ¿Qué situaciones o conductas observan que limitan la capacidad de los policías para mostrar empatía hacia las víctimas? El psicólogo del CEM opina *“Situaciones (falta de personal capacitado para la atención en casos de violencia, rotación a otras áreas del personal que ya fue capacitado). Conductas (actitud violenta por parte de los denunciantes, solicitudes inapropiadas o ilegales por parte de los denunciantes)”*, así mismo al entrevistar a un efectivo policial con la pregunta ¿Cómo percibe el impacto de la empatía en la calidad del servicio que ofrece a las víctimas?, refiere *“En mi caso bueno. Y en mis compañeros pues si hay colegas que les falta ser empáticos muchas veces por el estrés del trabajo, ósea no saben manejar sus emociones”*. Estas respuestas reflejan la falta de soporte psicológico emocional en el efectivo policial, ya que ellos como seres humanos también cuentan con diversas situaciones personales que alteran su serenidad emocional esto afecta y se ve reflejado en el déficit de su empatía para su desarrollo de la atención a las víctimas de violencia.

Para culminar, no podemos dejar de lado, las quejas y opiniones de los usuarios que señalan que los efectivos policiales no se inmutan ante sus problemas de violencia familiar amparado por la Ley N° 30364, donde principalmente las personas mayormente mujeres y niños se apersonan para declarar los hechos de violencia familiar y no perciben la empatía de los efectivos policiales ante sus

problemas emocionales o físicos. Una usuaria entrevistada nos comenta a la pregunta, ¿Qué tan escuchada se sintió cuando compartió su experiencia con los policías que atendieron su caso?

“Si me sentí escuchada, porque no me interrumpían, solo esperaban que termine de hablar para hacer preguntas, pero sentí que sus preguntas no eran las adecuadas en ese momento, porque las hacían a modo juicio, como, por ejemplo. Me decía, Acuértese bien estaba o no estaba parado, luego me decían que, porque yo estuve con el (mi agresor). Como si yo hubiera sabido que era un golpeador, o me decían que porque no me defendí o hice algo en ese momento”

Contrastando con el otro lado Ante la pregunta ¿Qué tipo de preparación o formación considera necesaria para mejorar sus habilidades empáticas en el trabajo? efectuada a un PNP responde *“Se debería llevar una capacitación sobre la importancia de las emociones para poder validar los sentimientos de las personas y se debería contar con un personal de psicología especializado para que pueda ayudar a orientar las personas ya que muchas veces el personal policial por miedo a una denuncia o represalias por parte de la familia en recibir una queja o denuncia trata de no involucrarse”*

3.4. Conclusiones del diagnóstico

Se identifican como necesidades para la intervención de un plan de mejora sobre el manejo emocional y perspectiva de género a través de capacitaciones y talleres especializadas en empatía, la incorporación de soporte psicológico para los efectivos; y políticas que aseguren la estabilidad del personal capacitado en áreas sensibles. Solo mediante un enfoque integral se podrá fortalecer el impacto positivo de la policía en los casos de violencia familiar.

Capítulo IV: Plan de acción

4.1. Objetivo del plan de acción

El objetivo del plan de acción es mejorar la implementación de estrategias manejo emocional y la empatía hacia las víctimas de violencia familiar, asegurando que su intervención sea sensible, informada en la comisaría especializada de familia, durante el segundo semestre del 2025 a través de la capacitación continua, facilitación de material logístico informativo, y el fortalecimiento de la colaboración interdisciplinaria entre actores sociales, CEM y DEMUNA, con el fin de promover la atención óptima y empática en las víctimas de violencia según la ley 30364.

4.2. Actividades específicas

Tabla 4

tabla se describe las actividades específicas a desarrollar.

Actividad	Descripción detallada	Responsables	Tiempo de ejecución	Recursos necesarios	Indicadores de éxito
1. Capacitación en manejo emocional y empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de talleres presenciales para capacitar a los efectivos policiales en estrategias para fomentar el autoconocimiento y habilidades para la escucha activa. - Ejercicios de relajación y mindfulness - Actividades con arte para trabajo emocional - Elaboración de situaciones para la práctica de empatía 	- Equipo de capacitación	Julio Agosto 2025	<ul style="list-style-type: none"> -Salón de capacitación - equipo audiovisual - Material informativo (infografías y trípticos). -Papelotes -Temperas - colores 	<ul style="list-style-type: none"> - 80% de los efectivos policiales capacitados al finalizar los talleres y mostrando mejoras en habilidades emocionales -evaluaciones pre y post de cada taller
2. Sesiones de asesoría continua	Implementación de capacitaciones sobre las dinámicas sociales que perpetúan la violencia	-Equipo de capacitación Equipo del CEM	Septiembre Octubre 2025	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio de reunión - equipo audiovisual - Manejo Sistema policial 	- 90% del personal policial capacitados al finalizar los talleres.

Sobre Dinámicas de Poder y círculos de la Violencia	familiar desde una perspectiva crítica del género. -Análisis y retroalimentación de situaciones más resaltantes de los casos denunciados - conocimiento de la estadística a nivel departamental y nacional			- Papelotes - Plumones	- Mejora en la percepción del círculo de violencia
3. Monitoreo evaluaciones de la estrategia implementada	-ejercicios de simulación con casos reales. - observaciones durante los ejercicios prácticos y evaluaciones de los efectivos participantes. -sicodrama de casos	Equipo de capacitación	Noviembre Diciembre 2025	- Espacio de reunión - Observación - Herramientas de evaluación	- Reducción de 50% en los problemas detectados en la evaluación inicial a los efectivos PNP -Informe bimestral que muestre el impacto de las estrategias.

fuentes: elaboración propia

4.3. Cronograma

Tabla 5

En la siguiente tabla se plantea el cronograma

Actividad	Duración	Meses de ejecución	Hitos importantes
1. Capacitación en manejo emocional y empatía	1 meses	Julio – agosto 2025	✓ evaluaciones formativas iniciales; retroalimentación positiva por parte del personal policial.
2. Sesiones de asesoría continua Sobre Dinámicas de Poder y círculos de la Violencia	2 meses	Septiembre – octubre 2025	✓ Evaluaciones post-taller; retroalimentación positiva por parte de los asistentes. ✓ Establecer acuerdos formales con organizaciones locales dedicadas a combatir la violencia familiar para compartir experiencias exitosas e implementarlas
3. Monitoreo evaluaciones de la estrategia implementada	2 meses	Noviembre – diciembre 2025	✓ mejores prácticas compartidas dentro de los primeros seis meses posteriores a su inicio. ✓ Informe final en diciembre.

fuentes: elaboración propia

4.4. Riesgos y medidas de mitigación

Tabla 6

Riesgos y medidas de mitigación

Riesgo	Impacto potencial	Probabilidad	Medidas de mitigación
Falta de Compromiso Institucional	Dificultad para implementar los cambios estructurales necesarios.	Alta	Establecer acuerdos formales con altos mandos; involucrar a líderes institucionales en la planificación.
Resistencia al Cambio Parte del Personal	Dificultades en la adopción efectiva del nuevo enfoque.	Media-Alta	Comunicar claramente los beneficios; ofrecer incentivos por participación activa.
Estrés Laboral Preexistente entre Efectivos Policiales	Aumento del burnout, disminución del rendimiento laboral debido al estrés acumulado.	Alta	Implementar programas adicionales para manejo del estrés; acceso garantizado a servicios psicológicos
Insuficiente Apoyo Psicológico Continuo	Disminución significativa en el bienestar emocional, afectando negativamente su capacidad empática hacia las víctimas	Media-Alta	Contratación permanente de personal psicológico especializado dentro del cuerpo policial.

4.5. Resultados esperados

4.6.

- ✓ Al menos un 90% de los efectivos policiales encargados de casos de violencia familiar habrán completado una capacitación integral sobre manejo emocional, empatía y dinámicas familiares.
- ✓ Asimismo, un aumento significativo (al menos 85%) en la capacidad del personal policial para controlar sus emociones bajo estrés y mostrar empatía hacia las víctimas. Este resultado será evaluado a través de fichas de evaluación continua por parte del equipo.
- ✓ También implementar un sistema permanente de soporte psicológico para el personal policial, con al menos un 95% reportando sentirse apoyado emocionalmente en su trabajo. Este resultado se medirá mediante encuestas periódicas sobre satisfacción laboral.
- ✓ Mas del 70% en la percepción positiva por parte de las víctimas respecto a haber sido escuchadas empáticamente durante el proceso policial. Es preciso señalar que se medirá por intermedio de encuestas post-atención donde se evalúe la calidad percibida del servicio recibido.
- ✓ Establecer acuerdos formales con organizaciones locales CEM y DEMUNA dedicadas a combatir la violencia familiar para compartir experiencias exitosas e implementar mejores prácticas compartidas.

4.7. Monitoreo y seguimiento

Tabla 7

tabla se describe los seguimientos

Actividad monitoreada	Indicador de monitoreo	Frecuencia	Responsables	Formato de evaluación
Capacitación en manejo emocional y empatía	Número de efectivos que aplican estrategias de gestión emocional	Mensual	Coordinadores del programa	Evaluación psicológica Observaciones en la sala
Sesiones de asesoría continua Sobre Dinámicas de Poder y círculos de la Violencia	Número de participantes que completan la capacitación Retroalimentación positiva por parte asistentes; comprensión teórica-práctica demostrada durante simulacros prácticos.	Mensual	Coordinadores del programa	Encuestas y registros de asistencia
Monitoreo evaluaciones de la estrategia implementada		Mensual	Coordinadores del programa	observaciones directas durante simulacros. Informes detallados con estadísticas participantes

Conclusiones

Conclusión 1: Se espera que la implementación del plan acción mejore significativamente las habilidades emocionales y empáticas de los efectivos policiales, permitiendo una atención más sensible hacia las víctimas. Basado en experiencias previas, se proyecta que al menos un 85% del personal policial muestre mejoras notables en su capacidad para manejar situaciones críticas con empatía tras completar el programa.

Conclusión 2: La inclusión de estrategias para el manejo emocional y soporte psicológico continuo debería reducir significativamente los niveles de estrés laboral y síntomas asociados al burnout entre los policías. Se estima que esta intervención podría disminuir estos síntomas en un 30% dentro del primer año después de su implementación.

Conclusión 3: El plan de acción también busca mejorar sustancialmente la percepción positiva por parte de las víctimas respecto a haber sido atendidas con empatía durante el proceso policial. Se proyecta que más del 80% de las víctimas reporten sentirse escuchadas adecuadamente tras interactuar con personal capacitado bajo este programa.

Recomendaciones

Recomendación 1: Es crucial asegurar el compromiso sostenido por parte de la institución policial para implementar y mantener este Plan de Acción. Se recomienda que, además de la capacitación inicial, se realicen sesiones periódicas para actualizar conocimientos sobre manejo emocional y empatía. También se debe fomentar un ambiente interno que incentive la participación del personal policial mediante reconocimientos o incentivos que valoren su compromiso con el mejoramiento del servicio.

Recomendación 2: Se recomienda establecer un sistema permanente y accesible de soporte psicológico dentro de la institución policial, no solo durante el plan sino también después como parte integral del bienestar laboral continuo. Esto debería incluir acceso garantizado a servicios psicológicos especializados tanto para personal en actividad como en formación (Escuelas PNP Lima y provincias).

Recomendación 3: Es importante ampliar las colaboraciones interinstitucionales con organizaciones locales dedicadas a combatir la violencia familiar, buscando compartir experiencias exitosas e implementar mejores prácticas conjuntas entre todas las partes involucradas. Se sugiere realizar reuniones regulares entre representantes clave para evaluar progresos y planificar acciones futuras coordinadas.

Referencias

- American Psychological Association. (2020). *Dictionary of Psychology*. American Psychological Association.
- Amnistía Internacional. (2021). *La policía no me cuida: violencia de género y respuesta de las fuerzas de seguridad en Colombia*. <https://amnistia.org.mx/contenido/wp-content/uploads/2022/12/Colombia-La-polic%C3%ADa-no-me-cuida.pdf>
- Amnistía Internacional. (2021). *Informe sobre la situación de los derechos humanos en Perú*. <https://www.amnesty.org/es/location/americas/south-america/peru/report-peru/>
- Aspectos destacados de ONU Mujeres en el período 2021–2022. (2022). *ONU Mujeres*. <https://www.unwomen.org/es/informe-anual/2022>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Transformación del servicio policial en comisarías: mejorando la atención a las víctimas*. https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2021/05/7_dp_seguridad_0.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Panorama Social de América Latina 2022*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). *Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe*. <https://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2020/012.asp>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Informe sobre la situación económica y social de América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones>
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113-126.
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy: A neuroimaging meta-analysis. *NeuroImage*, 22(2), 744-758.
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Vigésimo Quinto Informe Anual 2021*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/informes/>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Vigésimo Séptimo Informe Anual 2023*. <https://www.defensoria.gob.pe/informes/>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe sobre la situación de los derechos humanos en el Perú*. <https://www.defensoria.gob.pe/informes/>

- Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe sobre la atención a víctimas de violencia*. <https://www.defensoria.gob.pe/informes/>
- Ekman, P. (1992). *An argument for basic emotions*. *Cognition and Emotion*, 6(3-4), 169-200.
- Fajardo, E. (2022). Habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia: una revisión teórica. *Actas del Congreso Internacional de Innovación, Ciencia y Tecnología (INUDI – UH, 2022)*, pp. 124-141. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/72/78/103?inline=1>
- Gallese, V. y Goldman, A. (1998). Neuronas espejo y la teoría de la simulación de la lectura de la mente. *Tendencias en Ciencias Cognitivas*, 2(12), 493-501. [https://doi.org/10.1016/S1364-6613\(98\)01262-5](https://doi.org/10.1016/S1364-6613(98)01262-5)
- Gerdes, K. E., & Segal, E. A. (2011). Importance of empathy for social work practice: Integrating new science. *Advances in Social Work*, 12(2), 233-250.
- Goleman, D. (2019). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Editorial Kairós.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge University Press.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Interamericana
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana*. <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú: Femicidio y Violencia contra la Mujer, 2015 - 2022*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/147-victimas-de-femicidio-se-registraron-en-el-ano-2022-14592/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana*. <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/>
- Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (2015). *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1314999-1>
- López, D., & Rodríguez, J. (2020). *Título del trabajo*. Editorial/Institución.
- López-Pérez, B., Fernández-Pinto, I., & Abad García, F. J. (2019). *TECA: Test de empatía cognitiva y afectiva* (2a ed. rev. y ampl.). TEA.

- Manual de Operaciones Policiales (2013). <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/01/Manual-de-procedimientos-policiales-LP.pdf>
- Marco-Arenas, M., García-Sánchez, F. A., & Sánchez-López, M. C. (2020). *Inteligencia emocional y prácticas participativas con la familia en atención temprana*. <https://www.redalyc.org/journal/916/91664838005/91664838005.pdf>
- Ministerio del Interior. (2022). *Compendio Estadístico del Sector Interior 2022*. https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/Compendio_estadistico_del_Sector_Interio_A%C3%B1o_Fiscal_2022.pdf
- Ministerio del Interior. (2022). *Compendio Estadístico del Sector Interior 2022*. <https://www.mininter.gob.pe/informes-publicaciones/>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2022). *Informe sobre la situación de los derechos humanos en el Perú*. <https://www.minjus.gob.pe/informes/>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2022). *Informe sobre la atención a víctimas de violencia*. <https://www.mimp.gob.pe/omep/estadisticas-violencia.php>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2022). *Informe de evaluación de resultados PEI – POI 2022*. <https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/poi/Informe-Evaluacion-Resultados-PEI-POI-2022-MIMP.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2022). *Informe de Implementación de la Ley N° 30364 del año 2022*. <https://www.gob.pe/institucion/mimp/informes-publicaciones/6142293-informe-de-implementacion-de-la-ley-n-30364-del-ano-2022>
- ONU Mujeres. (2020). *Informe sobre la violencia contra las mujeres y las niñas durante la pandemia de COVID-19*. <https://www.unwomen.org/es>
- ONU Mujeres. (2020). *La pandemia en la sombra: violencia contra las mujeres durante la COVID-19*. <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response/violence-against-women-during-covid-19>
- Policía Nacional del Perú. Escuela Nacional de Formación Profesional Policial. (2021). *Plan de Implementación del Proceso de Reorganización de las Escuelas de Educación Superior Técnico Profesional de la PNP*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2029998/ANEXO%20RM%200567..pdf>
- Public Safety Canada. (2021). *Departmental Plan 2021–22*. <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/dpmtmnl-pln-2021-22/index-en.aspx>

- Rogers, C. R. (1959). *A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework*. En S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science* (Vol. 3, pp. 184-256). McGraw-Hill.
- Rojas Yufre, J. (2020). *La falta de preparación por parte de los suboficiales de la policía nacional del Perú que genera una deficiente labor en la sociedad peruana*. (Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de bachiller en Arte y Diseño empresarial/Universidad San Ignacio de Loyola). <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3f36e3b4-704d-4471-b086-fadb2c02725d/content>
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. Puddledancer Press.
- Titchener, E. B. (1909). *Lectures on the Experimental Psychology of the Thought-Processes*. The Macmillan Company.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Vischer, R. (1873). *Über das optische Formgefühl: Ein Beitrag zur Ästhetik* [On the optical sense of form: A contribution to aesthetics].
- World Health Organization. (2021). *Violence against women prevalence estimates, 2018*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240062056>

Anexos

Anexo 1: Test de Empatía Cognitiva y Afectiva.

TEST DE (TECA)

INSTRUCCIONES:

SEXO: M F EDAD: TIEMPO DE SERVICIO

Estimado participante, al responder el siguiente cuestionario, está aceptando y dando consentimiento para que la información recolectada se utilice para fines académicos

INSTRUCCIONES:

Las siguientes oraciones se refieren a su forma de pensar o sentir en eventos relacionadas a su labor día a día. Señale como describe cada situación eligiendo la puntuación del 1 al 5 como se ubica líneas abajo.

- Marque con un aspa "X" la respuesta que elija.
- Lea cada frase cuidadosamente antes de responder.
- No hay respuesta correcta o incorrecta.
- No deje ninguna frase sin contestar.

1. Totalmente en desacuerdo	2. Algo en desacuerdo	3. Neutro	4. Algo de acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	-----------------------	-----------	--------------------	--------------------------

1. Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean.	1	2	3	4	5
2. Me siento bien si los demás se divierten.	1	2	3	4	5
3. No me pongo triste sólo porque un amigo lo esté.	1	2	3	4	5
4. Si un amigo consigue un trabajo muy deseado, me entusiasmo con él.	1	2	3	4	5
5. Me afectan demasiado los programas televisivos (programas de la vida real, reportajes, documentales, series, telenovelas, películas, reality, shows, etc)	1	2	3	4	5
6. Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista.	1	2	3	4	5
7. Rara vez reconozco cómo se siente una persona con sólo mirarla.	1	2	3	4	5
8. Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas.	1	2	3	4	5
9. Me hace ilusión ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo.	1	2	3	4	5
10. Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido.	1	2	3	4	5

11. Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos.	1	2	3	4	5
12. Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que les sucede a otros.	1	2	3	4	5
13. Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor.	1	2	3	4	5
14. No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo al lado se siente mal.	1	2	3	4	5
15. Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuarán.	1	2	3	4	5
16. Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría.	1	2	3	4	5
17. Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumentos de los demás.	1	2	3	4	5
18. A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos.	1	2	3	4	5
19. Me siento feliz con sólo ver felices a otras personas.	1	2	3	4	5
20. Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su piel.	1	2	3	4	5
21. No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte.	1	2	3	4	5
22. Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo reprimir una sonrisa.	1	2	3	4	5
23. No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas.	1	2	3	4	5
24. Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí.	1	2	3	4	5
25. Cuando mis amigos me cuentan que les va bien no le doy mucha importancia.	1	2	3	4	5
26. Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.	1	2	3	4	5
27. Entender cómo se siente otra persona es algo muy difícil para mí.	1	2	3	4	5
28. No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos.	1	2	3	4	5
29. Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde sus perspectivas.	1	2	3	4	5
30. Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente.	1	2	3	4	5
31. Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí, están especialmente contentas sin que haya contado el motivo.	1	2	3	4	5

32. Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo.	1	2	3	4	5
33. Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos.	1	2	3	4	5

Anexo 2: Cuestionario para la entrevista a personal psicólogo del Centro emergencia mujer (CEM)

Cuestionario para CEM

1. Desde su experiencia, ¿cómo calificaría la forma en que los efectivos policiales interactúan con las víctimas de violencia familiar?
2. ¿Qué características o conductas consideran que reflejan mayor empatía en los efectivos policiales al atender estos casos?
3. ¿Qué situaciones o conductas observan que limitan la capacidad de los policías para mostrar empatía hacia las víctimas?
4. ¿Qué tipo de capacitación o apoyo considera que sería útil para mejorar los niveles de empatía en los policías?
5. En su opinión, ¿cómo puede el trabajo conjunto entre los CEM y la policía fortalecer la atención empática hacia las víctimas?

Anexo 3: Cuestionario para entrevista a efectivo policial comisaria de Ica

Entrevista a efectivo policial Comisaria De Ica

1. ¿Cómo describiría su experiencia al atender a víctimas de violencia contra la mujer en el contexto de su trabajo policial?
2. ¿Qué estrategias utilizan para entender y atender emocionalmente las necesidades de las víctimas durante su intervención?
3. ¿Qué desafíos enfrenta al intentar demostrar empatía hacia las víctimas en situaciones de violencia familiar?
4. ¿Qué tipo de preparación o formación considera necesaria para mejorar sus habilidades empáticas en el trabajo?
5. ¿Cómo percibe el impacto de la empatía en la calidad del servicio que ofrece a las víctimas?

Anexo 4: Cuestionario a víctima de violencia física contra la mujer

Entrevista a víctima de violencia Mujer

1. ¿Cómo describiría el trato recibido por los efectivos policiales al momento de denunciar su situación de violencia?
2. ¿Qué tan escuchada se sintió cuando compartió su experiencia con los policías que atendieron su caso?
3. ¿Qué acciones o comportamientos específicos de los policías le hicieron sentir apoyada o comprendida?
4. ¿Qué aspectos del trato policial cree que podrían mejorar para brindarle una mejor atención en casos como el suyo?
5. ¿Cómo percibe la sensibilidad de los policías hacia la gravedad y el impacto emocional de su situación?

Anexo 5: Cuestionario a abogado de la defensoría municipal del Niño y adolescente

Entrevista a trabajador DEMUNA

1. Desde su experiencia, ¿cómo calificaría la forma en que los efectivos policiales interactúan con las víctimas de violencia familiar?
2. ¿Qué características o conductas consideran que reflejan mayor empatía en los efectivos policiales al atender estos casos?
3. ¿Qué situaciones o conductas observas que limitan la capacidad de los policías para mostrar empatía hacia las víctimas?
4. ¿Qué tipo de capacitación o apoyo considera que sería útil para mejorar los niveles de empatía en los policías?
5. En su opinión, ¿cómo puede el trabajo conjunto entre su institución y la policía fortalecer la atención empática hacia las víctimas?

