

Gestión de servicios esenciales en Perú: brechas actuales en la calidad de atención de instituciones de protección a la mujer

Gaps in the quality of care of women's protection services against violence

Carlos Rosendo Salazar Mariño

Universidad César Vallejo

✉ carlos.salazar@unsch.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2320-9758>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir la situación de las brechas en la calidad de atención de las instituciones que brindan servicios de protección a la mujer frente a la violencia en Huancavelica. El método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Respecto a los servicios a los que acude la población frente a la violencia contra la mujer, se escogieron tres variables: la barrera de atención, la calidad y las instituciones que brindan protección. Luego, estas variables se disgregaron en dimensiones para que cada una de ellas se correlacione con una pregunta de la entrevista posteriormente realizada a los usuarios de los servicios de dichas instituciones. Finalmente, en la discusión se contrastaron los resultados obtenidos para verificar si correspondían con los datos de libre acceso medidos por las instituciones públicas según los indicadores de brechas de las mismas variables (la barrera de atención y la calidad). De ello, se concluyó que a las instituciones del Gobierno provincial, distrital y regional, así como a las que le brindan protección a la mujer en casos de violencia, no han medido los indicadores de cierre de brechas o no han hecho públicos sus resultados.

Palabras clave:

Protección, calidad, brechas, servicios públicos, violencia contra la mujer

ABSTRACT

The objective of the research was to describe the situation of the gaps in the quality of care of the public services for the protection of women against violence in Huancavelica. The method used will be a quantitative approach. It is also descriptive. The care barrier, quality and the institutions that provide protection were chosen as variables, these three variables with respect to the services that the population resorts to in the face of violence against women. Then these variables were broken down into dimensions so that each of them conforms to a question from an interview to the users of the services of these institutions. The last step meant contrasting the data obtained in the second part of the discussion to verify if they corresponded with the measured data of gap indicators in the same variables and in charge of public institutions, as long as they were freely accessible. It was found that there is a lack of information on the measurement of gap-closing indicators by regional, provincial and district government institutions, as well as by institutions that provide protection to women in cases of violence.

Keywords:

Protection, quality, public services, violence against women

INTRODUCCIÓN

A pesar de todos los instrumentos de gestión multisectorial elaborados por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y de los compromisos de implementación de servicios, productos y acciones públicas dirigidos a eliminar la violencia contra la mujer (Defensoría del pueblo, 2021), existe preocupación por cómo se brinda el servicio al público. Pues, si se fracasa en la fase final de su producción, un sector de la población no podrá acceder a ellos o estos no tendrán la suficiente calidad. En ese sentido, las fases precedentes, si bien son importantes, no servirán de mucho si la última falla.

En términos normativos, el Estado peruano cuenta con el Plan contra la Violencia de Género 2016-2021 (2016) y, en el ámbito funcional, con el “Sistema Nacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del Grupo Familiar”, creado mediante la ley N° 30364 (Congreso de la República, 2015) con la finalidad de asegurar que se lleven a cabo las políticas públicas que necesitan de la coordinación y apoyo de todas o varias entidades del Estado.

Con ello, es relevante mencionar que los servicios públicos se crean con el capital físico, humano, institucional, intelectual y/o natural que el Estado emplea en los llamados proyectos públicos. Un ejemplo de ello es la construcción de hospitales, donde el proyecto como tal no se reduce solo a la infraestructura, sino que incluye el equipamiento, la operación, el mantenimiento e incluso la evaluación de la obra. Tomando esto en cuenta, es en la etapa de operación donde se producen las brechas que se analizaron en esta investigación, ya que en esta se produce la atención al usuario demandante y, por ende, se pueden generar barreras de atención o la calidad de esta puede mermar. Lamentablemente, una falla en esta fase es crucial porque es donde el usuario adquiere el servicio (Rojas, 2022; Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.).

Ahora bien, sabiendo cómo se crean los servicios públicos en el Perú, se debe ahondar en que los criterios para que el Estado tome la decisión de crear, mejorar o ampliar un proyecto de inversión surgen mediante el diagnóstico de brechas de infraestructura y/o de acceso a servicios públicos; para lo cual, se necesitan unos criterios de priorización preestablecidos en base a la medición de los indicadores de brechas en cobertura y calidad (Invierte.pe, 2020). Entonces, es durante la fase de evaluación del proyecto cuando las instituciones deben medir los indicadores para saber si es necesario mejorar, ampliar o crear nuevos proyectos y, por ende, cambiar la oferta del servicio que ofrecen al ciudadano.

Asimismo, resulta importante señalar que, como institución rectora en materia de brindar justicia en el país, el encargado de brindar una protección permanente a la mujer es el Poder Judicial. Además, esta es la entidad que tiene el monopolio de la misma y puede dictar medidas de fuerza legal para que los perpetradores de violencia no se acerquen a su víctima; a la vez, hace valer la Ley correspondiente que tiene un efecto protector en materia psicológica y física cuando el perpetrador del delito cumple una pena (Poder Judicial, s.f.).

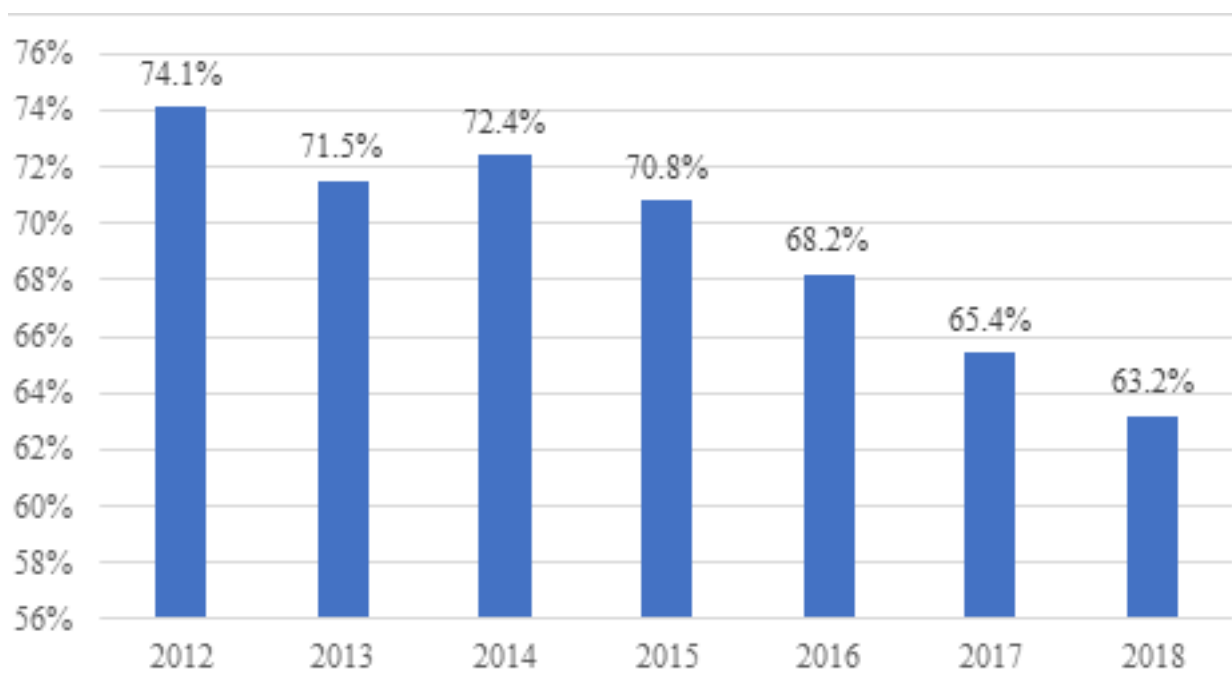
En base a esta información, se tuvo como objetivo describir la situación de las brechas en la calidad de atención de las instituciones que brindan servicios de protección a la mujer frente a la violencia en Huancavelica.

Marco teórico

Según la Ley N°30364, el Gobierno peruano distingue 4 tipos de violencia contra la mujer (Congreso de la República, 2015, p.1). En primer lugar, existe la violencia patrimonial o económica, esta se da cuando se limita el acceso al dinero, hay apropiación de bienes materiales y se controlan los ingresos. En segundo lugar, se tiene a la violencia psicológica, esta se traduce como la acción o conducta de controlar

y aislar a la persona para humillarla o avergonzarla causándole daños psicológicos. En tercer lugar, está la violencia sexual, esta hace referencia a aquellas acciones que van en contra de la libertad sexual de la mujer, las cuales se dan sin su consentimiento o bajo coacción. En último lugar, también se considera el tipo de violencia física, que como se conoce, es aquella acción o conducta que causa daño al cuerpo o a la salud de la persona. A continuación, se mostrarán los índices de violencia efectuada en contra de mujeres.

Figura 1. Perú: Violencia familiar ejercida alguna vez por el esposo o compañero, 2012 – 2018

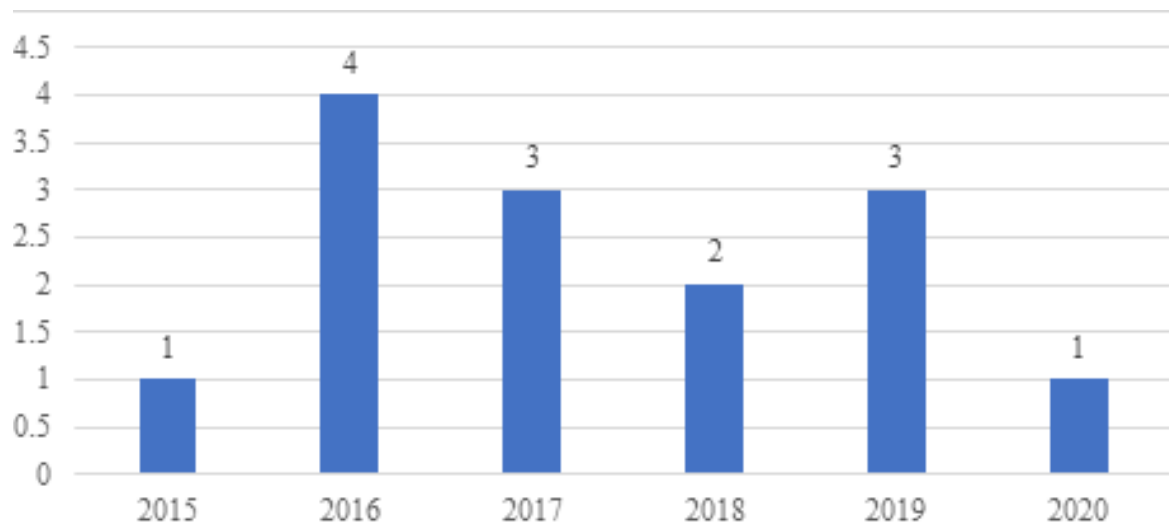


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2019)

A más detalle, con respecto al tipo de violencia contra la mujer ejercida por el esposo o compañero en el año 2018, el 58.9% fue psicológica y/o verbal; el 30.7%, física y el 6.8%, sexual (INEI, 2019).

En el año 2019, en el Perú se registraron 104 feminicidios, de los cuales 78 fueron perpetrados por alguien que tenía una relación de pareja, ex pareja o familiar con la víctima. Los 26 feminicidios restantes fueron cometidos por alguien que no tuvo vínculo alguno con la víctima, siendo este un desconocido o, mayormente, un vecino, amigo o cliente (este último en el caso de las trabajadoras sexuales). Asimismo, en el año 2019 los feminicidios cometidos por la pareja o conviviente fueron 45 seguidos por 15 perpetrados por la ex pareja, ex conviviente o ex esposo (INEI, 2021).

Figura 2. Número de feminicidios por año en el departamento de Huancavelica, 2015-2020



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2021a)

Método

El objetivo del presente artículo fue describir la situación de las brechas en la calidad de atención de las instituciones que brindan servicios públicos de protección a la mujer frente a la violencia en Huancavelica. Para alcanzarlo, el método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, ya que el desarrollo consistió en documentar y sintetizar información referente al tema con el fin de generar evidencia o abrir camino para investigaciones posteriores.

Se escogieron 3 variables para la investigación, estas fueron las barreras de atención, la calidad de los servicios públicos y las instituciones que le brindan protección a la mujer. Luego, en base a los datos obtenidos de las entrevistas, se seleccionaron sus respectivas dimensiones. Así, en la primera etapa de esta investigación, se mostraron los datos de fuente primaria. Luego, tomando como referencia los indicadores de brechas, en la discusión se contrastaron los resultados obtenidos en el estudio con los datos de libre acceso que ofrecían las instituciones públicas, esto con el fin de identificar si guardaban relación entre sí.

En cuanto a las fuentes de información, las primarias fueron las entrevistas a usuarios y usuarias (mujeres y hombres) de los servicios de protección a la mujer. Y las fuentes secundarias fueron los datos de libre acceso publicados por las instituciones acerca de la medición de las brechas de calidad de atención en las instituciones que brindan protección a la mujer en casos de violencia.

Como ya se mencionó, una de las variables de esta investigación fue la barrera en la atención al público fue otra variable que se analizó y que, a su vez, forma parte de las brechas de acceso a los servicios públicos (Organisation for Economic Cooperation and Development [Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos], 2013), de las cuales existen muchas; por ejemplo, el desconocimiento del idioma del usuario. Así como esta, dependiendo del contexto social y geográfico, existen diversos tipos de barreras. Por ejemplo, aquellas que coexisten en el área rural; al respecto, Anaya (2021) afirma que dicho espacio “encierra una gran complejidad que involucra la diversidad cultural, étnica e idiomática de las comunidades y su dispersión geográfica” (p. 7). En tal sentido, la falta de consideración de alguno de estos aspectos puede significar el surgimiento de una nueva barrera o la perpetuación de las ya existentes.

Cabe señalar que, en base a los datos obtenidos de las entrevistas, solo se encontró una dimensión para la variable descrita en el párrafo anterior, siendo esta la barrera del idioma.

Continuando, otra de las variables es la calidad, que se entiende como una característica que deben tener los servicios públicos. Asimismo, se puede definir como el nivel de bienestar o de satisfacción de necesidades como respuesta al consumo de un bien o servicio. En un sentido más abstracto, la calidad proviene de la capacidad humana para crear bienes y servicios con características positivas amplias, informativas y creativas, todo ello depende de la experiencia social, ética, cultural e histórica del productor. Finalmente, en el ámbito internacional se tiene un concepto estándar de calidad, entendiéndose como un grado de conformidad con las características de un producto que dependen de unos requisitos que responden a las necesidades de los consumidores (Kondrotaité, 2012).

Ahora bien, como dimensiones de esta variable, se escogieron la facilidad de atención, la amabilidad, respeto y disposición en la atención, el tiempo empleado tanto en la espera como en la atención de la consulta, la confianza en el servicio y la satisfacción con el mismo.

La última variable fueron las instituciones que brindan servicios públicos de protección a la mujer contra la violencia. Y, en base a lo que se revisó en el marco teórico sobre la problemática de este tipo de violencia en el Perú y Huancavelica, se logró encontrar servicios públicos clave como la Policía Nacional del Perú, el Centro Emergencia Mujer en comisarías, el Ministerio Público Fiscalía de la Nación y el Poder judicial que hacen frente a esta problemática protegiendo a la mujer y evitando nuevos casos de violencia. Sin embargo, debido a la dificultad logística de la toma de información primaria a través de encuestas en todas las instituciones públicas que brindan un

servicio de protección, solo se pudo acceder a las tres primeras (la Comisaría de la Familia perteneciente a la Policía Nacional del Perú, el Centro Emergencia Mujer de dicha comisaría y el Ministerio Público Fiscalía de la Nación).

Resultados

En las entrevistas realizadas a usuarios y usuarias (madres, padres, tíos, entre otros) se consideraron ambos sexos; sin embargo, un mayor número de participantes fueron mujeres. Se decidió tomar dicha consideración porque también existen hombres que denuncian la violencia hacia una mujer, tal es el caso de los hermanos, padres, hijos o vecinos de la víctima. La cantidad y las características de los participantes en las entrevistas se muestran a continuación.

Tabla 1 Número de entrevistados por sexo e institución

	Policía Nacional del Perú Comisaría de la familia	Centro de Emergencia Mujer	Ministerio Público
Muestra	23	11	22
Masculino	9	0	7
Femenino	14	11	15

Los resultados de las respuestas de los usuarios en las entrevistas son mostrados por pregunta, de tal manera que se pueden comparar, de forma inmediata, los porcentajes de las respuestas obtenidas en referencia al servicio brindado por cada una de las tres instituciones.

Figura 3. Pregunta 1: ¿Le ha sido fácil atenderse en la institución?

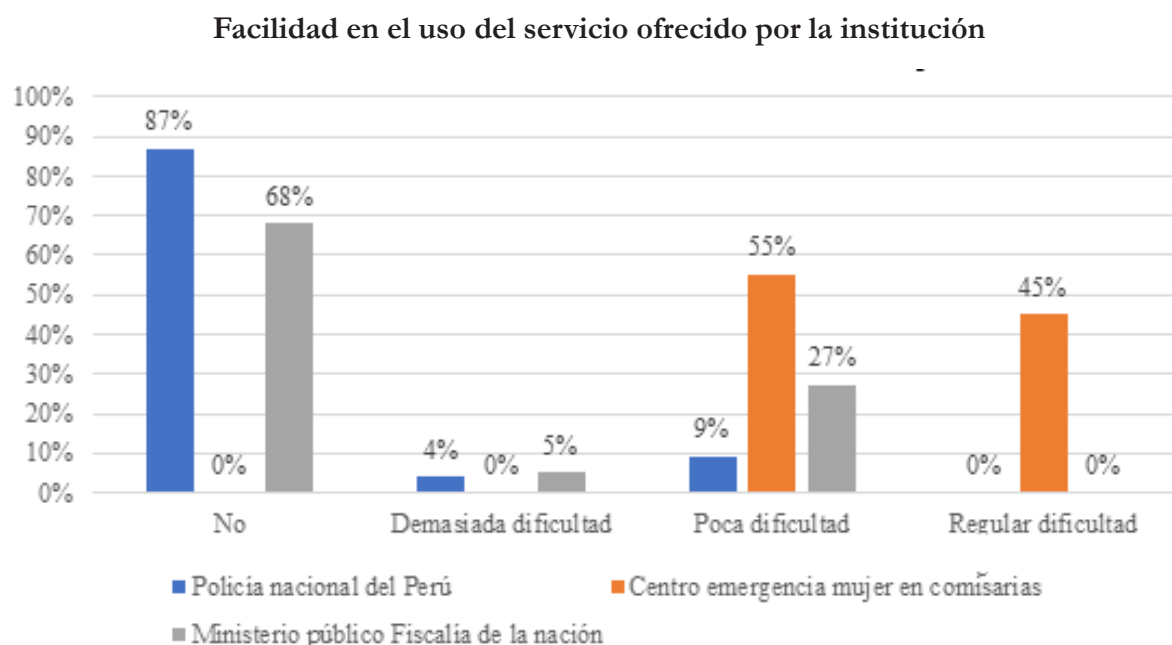


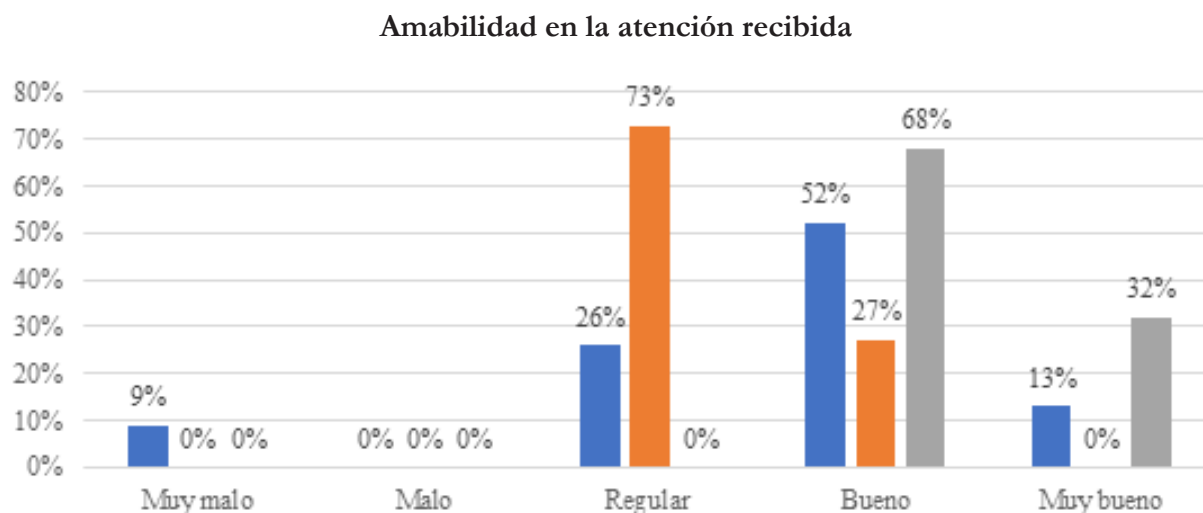
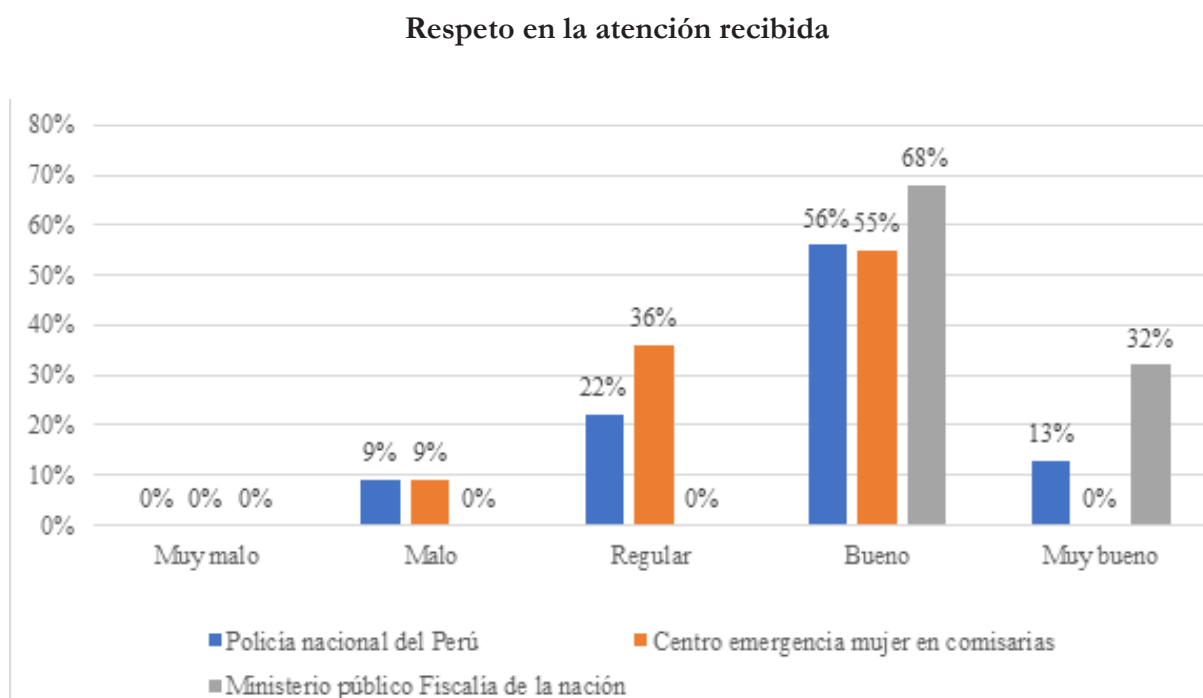
Figura 4. Pregunta 2: ¿Cómo calificaría la amabilidad en el trato profesional?**Figura 5.** Pregunta 3: ¿Cómo calificaría el respeto en trato profesional?

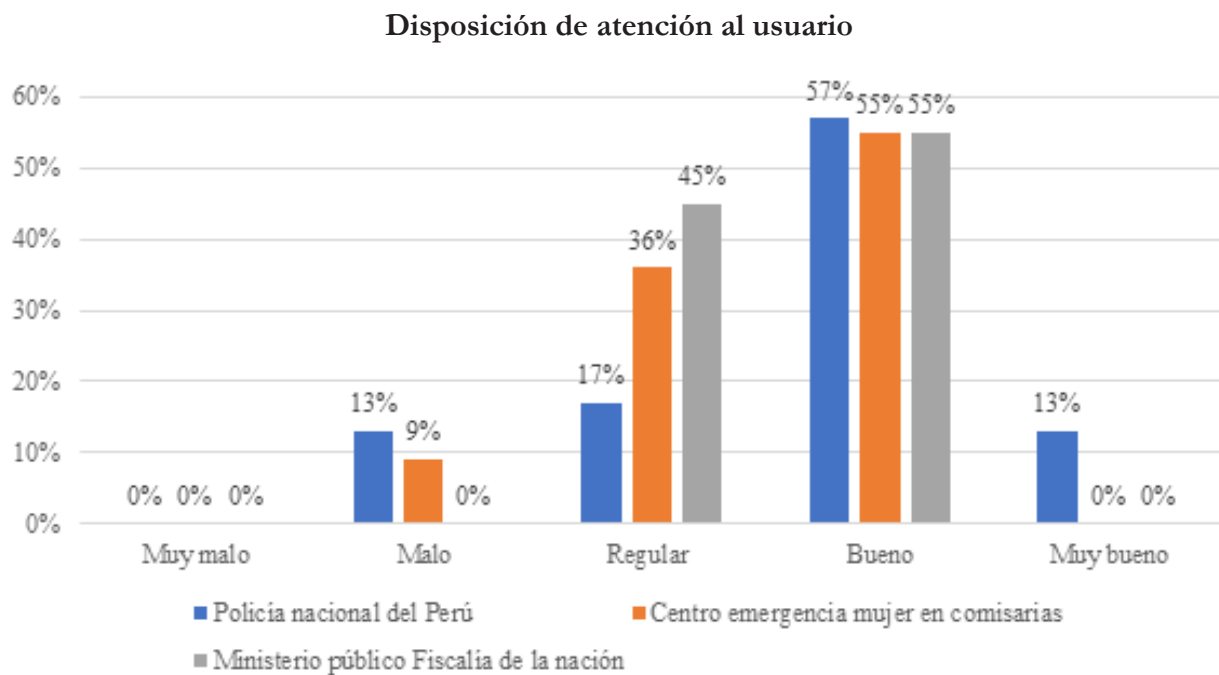
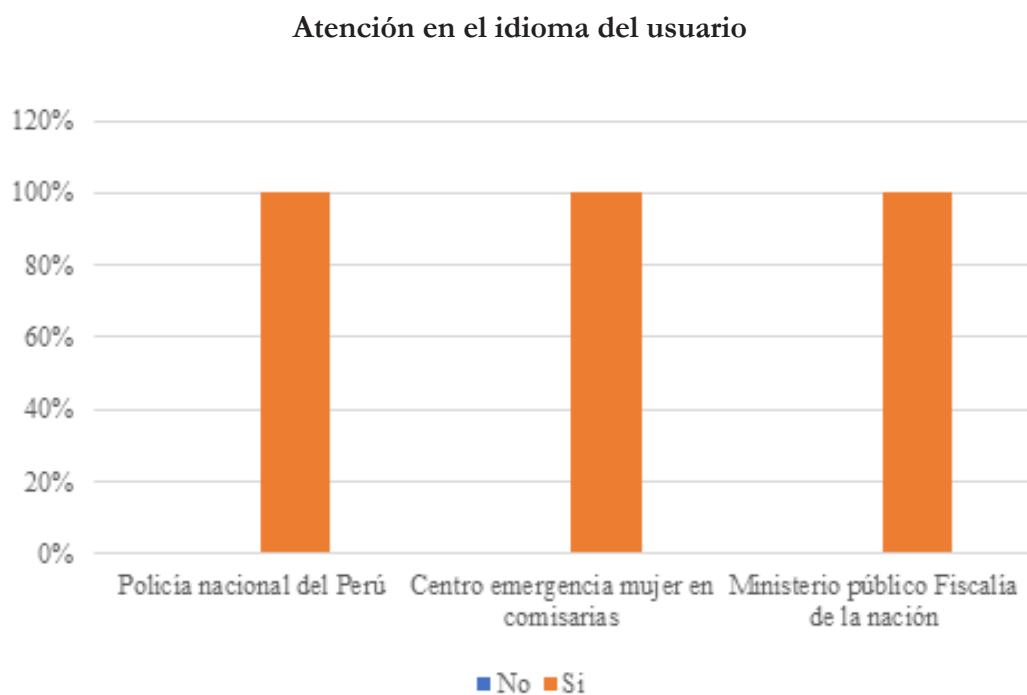
Figura 6. Pregunta 4. ¿Cómo calificaría la disposición para atenderlo?**Figura 7.** Pregunta 5. ¿Le han atendido utilizando el idioma con el que usted comprende?

Figura 8. Pregunta 6. ¿El tiempo que esperó desde que llegó a la institución hasta que le atendieron fue?

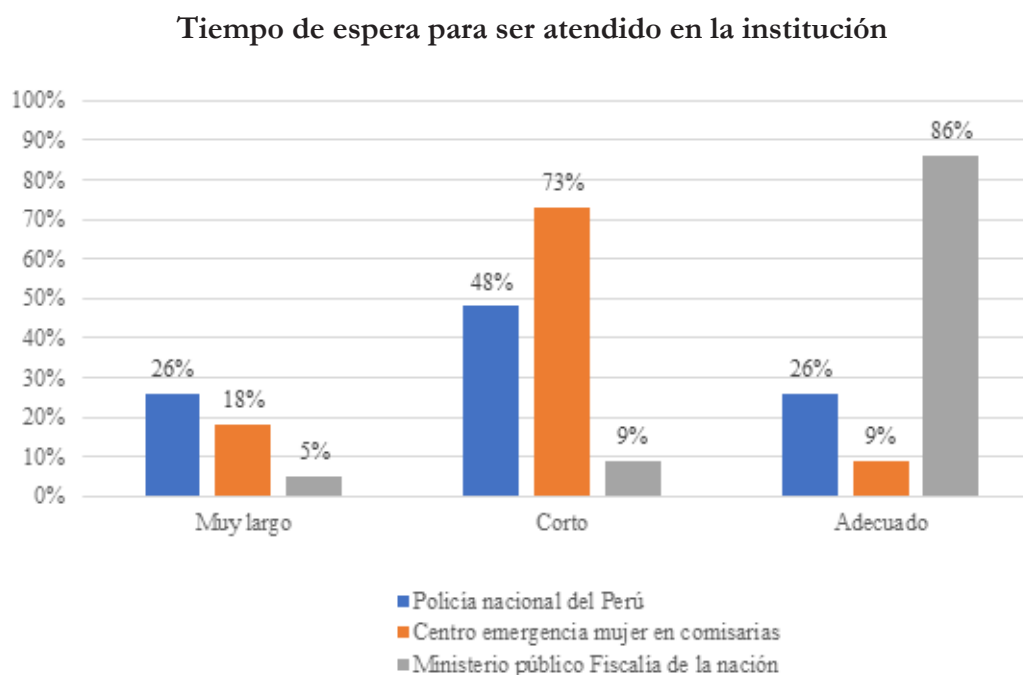


Figura 9. Pregunta 7. ¿El tiempo que se empleó en la atención-consulta de su caso fue?

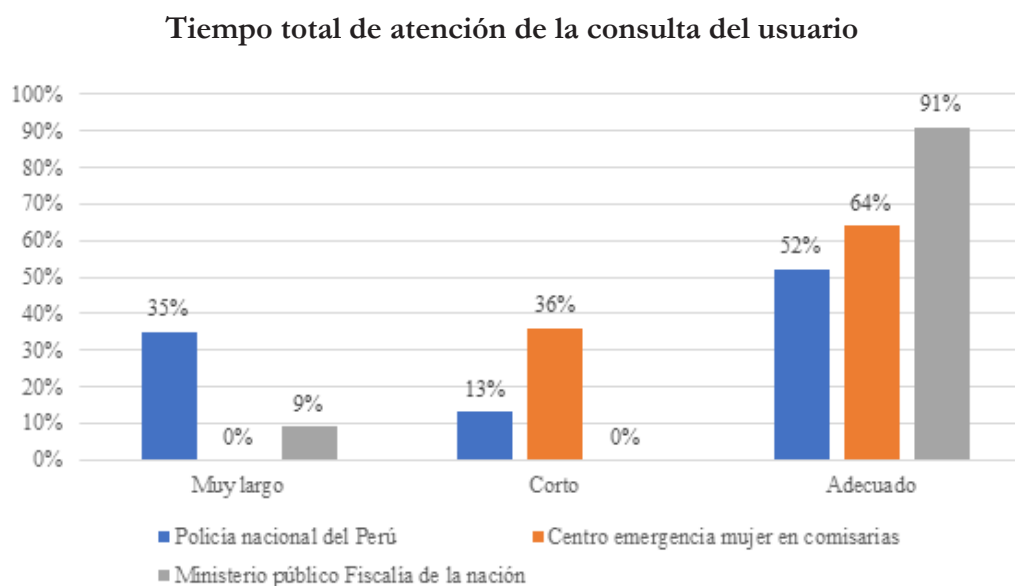
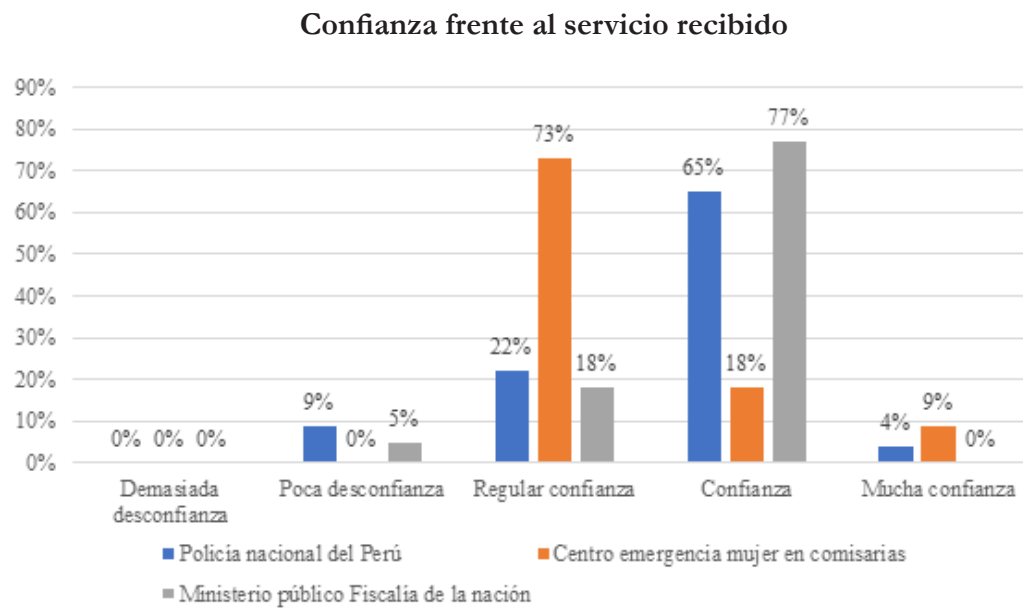
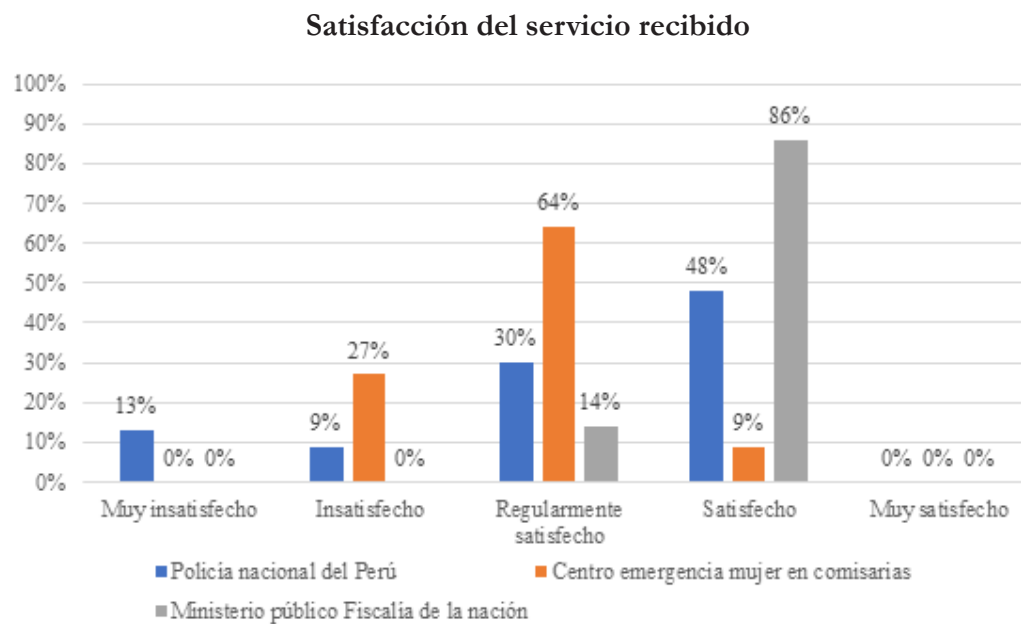


Figura 10. Pregunta 8. ¿Siente confianza en el servicio que recibió?**Figura 11.** Pregunta 9. ¿Cómo te sientes con el resultado alcanzado?

Discusión

A partir del estudio, se encontró que la única barrera de atención a estudiar en el contexto descrito es la lingüística. En tal caso, al preguntarle a los participantes si se les atendió en su idioma (pregunta 5), los resultados (Figura 7) arrojan que la totalidad de estos manifestó que sí en las tres instituciones analizadas. Ahora bien, respecto a los datos expuestos por las fuentes secundarias, no se encontró evidencia de que el Estado peruano haya realizado un diagnóstico de barreras en la atención relacionadas al idioma, pero sí se encontraron acciones de parte de este como la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad que establece garantizar el acceso de la población hablante de lenguas indígenas u originarios a servicios de seguridad entre los cuales están las comisarías, la fiscalía o el centro de emergencia mujer (Ministerio de Cultura, 2021).

La calidad de atención

Exceptuando la pregunta 5, referente a la atención en el idioma del usuario, se englobaron las restantes, ya que todas se relacionan a la variable de calidad. Específicamente, como dimensiones de dicha variable, se escogieron la facilidad de atención, la amabilidad, respeto y disposición en la atención, el tiempo empleado tanto en la espera como en la atención de la consulta, la confianza en el servicio y la satisfacción con el mismo.

A partir de lo anterior, cabe señalar que no se encontró información disponible para descargar en el Gobierno peruano respecto a la evidencia de brechas en la atención en las instituciones públicas escogidas. Sin embargo, se contaron con los lineamientos de la política nacional de cierre de brechas que sí toma en consideración que se deben establecer indicadores de brechas de calidad de entrega de bienes y servicios por parte de las instituciones del Estado (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020; Invierte.pe, 2020).

Entonces, habiendo señalado que no se encontraron datos ni diagnósticos, por parte de las fuentes secundarias, sobre brechas en la calidad de atención de las instituciones que brindan protección a la mujer contra la violencia, se procederá a exponer los resultados que se obtuvieron en este estudio, a partir de las fuentes primarias, en relación a las dimensiones de la variable calidad.

Para empezar, se destacan los resultados de la pregunta referente a la facilidad de atención en la institución pública, pues, en el caso de los usuarios de los servicios de la PNP y el Ministerio Público, la mayoría manifestó no tener facilidad para atenderse en la institución. Aun así, relativamente diferente a ello, quienes fueron atendidos en el Centro de Emergencia Mujer afirmaron tener *Poca* o *Regular* dificultad.

Continuando, se les preguntó a los usuarios acerca de la amabilidad que mostraron los encargados al atender sus consultas o casos en las tres instituciones seleccionadas, entre ellas destaca el Ministerio Público, pues la mayor parte de entrevistados señalaron que el trato fue *Bueno* o *Muy bueno*. Luego, le sigue el Centro Emergencia Mujer, que según los participantes, el trato con amabilidad fue mayoritariamente *Regular* y, en menor medida, *Bueno*. Ahora bien, aunque ninguna institución obtuvo una calificación de *Malo*, cabe señalar que las percepciones que tienen los usuarios de la Comisaría de la Familia (PNP) sobre la amabilidad en la atención son variadas, pues poco más de la mitad dice que es *Buena*.

En línea con lo anterior, cuando se les preguntó a los usuarios acerca del respeto que se les mostró durante su atención en las instituciones elegidas, más de la mitad, en el caso de la PNP, el Centro Emergencia Mujer y el Ministerio Público, opinó que este fue *Bueno*; y, en el caso del último, los usuarios restantes de esa parte mayoritaria afirmaron que fue *Muy bueno*, valor que también lo obtuvo la PNP; aun así, esta institución recibió, además, una calificación de *Malo* y *Regular*.

De forma similar, la disposición mostrada hacia los usuarios se concentró en las calificaciones de *Regular* y *Bueno* en la PNP, El Centro Emergencia Mujer y el Ministerio Público; siendo solo la primera de estas la que obtuvo una calificación de *Muy bueno*. Y aunque la disposición mostrada no fue *Muy mala* en ninguno de los casos, en las dos primeras instituciones mencionadas, esta se percibió como *Mala* en una minoría de los usuarios.

Para continuar, las preguntas 6 y 7 poseen los mismos valores porque pertenecen a la dimensión tiempo dentro de la variable de calidad, por ello se decidió analizarlas en conjunto. Por un lado, en cuanto al tiempo de espera de atención, la mayoría de los usuarios de los servicios de la PNP y el Centro de emergencia mujer respondió que este fue *Corto*. Sin embargo, en el caso del Ministerio público, un porcentaje muy alto se encontró en la respuesta *Adecuado*. Por otro lado, respecto al tiempo de atención de la consulta, hubo una mayor coincidencia en las respuestas, ya que la mayoría de usuarios de los servicios públicos de las tres instituciones respondió que lo consideró *Adecuado*.

Finalmente, en el caso de la pregunta 8, referente a la percepción de confianza, se encontró que los usuarios de las instituciones respondieron que sintieron que esta fue de calidad *Regular* o *Estándar*. Y la pregunta 9, ¿Cómo te sientes con el resultado alcanzado?, si bien aborda una dimensión de resultado que engloba toda la experiencia que tienen los usuarios después de haber hecho uso del servicio, es también parte de la variable de calidad de un servicio público. Así pues, de esta última se obtuvo que la mayoría de los usuarios se sintieron *Satisfechos* o *Regularmente satisfechos* después de recurrir a estos.

Conclusiones

Tras el estudio realizado, se concluye que la situación de las brechas en la calidad de atención de las instituciones que brindan servicios de protección a la mujer frente a la violencia en Huancavelica es variada. Para empezar, la información primaria obtenida de las entrevistas arrojó que el idioma hablado por los usuarios no significó una barrera de atención que incida en las brechas en la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones analizadas.

Asimismo, se encontró que sí existe, en la normativa del Invierte.pe, específicamente en la guía de indicadores de cierre de brechas, los referentes a las dimensiones abordadas en el presente trabajo de investigación: barreras de atención y las otras dimensiones de la calidad de atención del servicio. Es decir, las instituciones que formaron parte de este estudio sí han recibido la información necesaria para medir estos indicadores de brechas. Sin embargo, como se explicó en la sección anterior, estas instituciones no realizaron los diagnósticos medidos o no ofrecieron información de acceso libre para que pueda ser contrastada con los resultados de esta investigación.

Para finalizar, en referencia a la dimensión de calidad de atención de los servicios públicos que protegen a la mujer frente a la violencia, se encontró que el Estado, si bien posee la normativa que el Ministerio de Economía y Finanzas ha creado a través del programa Invierte.pe, la cual obliga a las instituciones a medir el cierre de brechas mediante determinados indicadores, no realiza ningún seguimiento ni muestra disponibilidad de información acerca de ello. En otras palabras, como ya se mencionó en el párrafo anterior, las instituciones públicas no han medido estos indicadores o aún no los han publicado. Aun así, se encontró una heterogeneidad en la calidad brindada por en la atención de los servicios de protección a la mujer frente a la violencia que ofrecen la PNP, El Centro Emergencia Mujer y el Ministerio Público Fiscalía de la Nación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, T., Montalvo, J., Calderón, A. I., & Arispe, C. (2021). Escuelas rurales en el Perú: factores que acentúan las brechas digitales en tiempos de pandemia (COVID- 19) y recomendaciones para reducirlas. *Educación*, 30(58), 11-33. <https://doi.org/10.18800/educacion.202101.001>
- Congreso de la República (2015) Ley N° 30364. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3349706/Ley%20N%C2%BA%2030364.pdf?v=1656956841>
- Defensoría del pueblo (2021) Balance sobre la política pública contra la violencia hacia las mujeres en el Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/11/Balance-sobre-la-pol%C3%ADtica-p%C3%BAblica-contra-la-violencia-hacia-las-mujeres-en-el-Per%C3%BA.pdf>
- Gobierno Regional de Huancavelica. (2021). Actualización del Diagnóstico de la situación de Brechas de Infraestructura o de Acceso a Servicios para la PMI 2023-2025. Resolución Ejecutiva Regional N 008-2021-GOB-REG- Hvca. <https://www.regionhuancavelica.gob.pe/descargas1/2022/DIAGNOSTICO-BRECHAS-INFRAESTRUCTURA-PMI-2023-2025.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021a). Perú: Femicidio y Violencia contra la Mujer 2015-2020. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1831/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021b) Perú: “Brechas de Género, 2020: Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres” https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1801/libro.pdf
- Invierte.pe (2020). Programa multianual de inversiones del Estado. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/PMIE%202021-2023%20%281%29.pdf>
- Kondrotaitė, G. (2012). Evaluation of The Quality of Public Services in Lithuanian Municipalities. *Intelektinė ekonomika*. 6(3), p. 393–411. <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367187815426/J.04~2012~1367187815426.pdf>

- Ministerio de Cultura (2021). Política nacional de lenguas originarias, Tradición oral e interculturalidad Propuesta de actualización. <https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2021/04/resoluciones-ministeriales/rm104-2021-dm-mc-anexo.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (s.f.) Identificación, Formulación y Evaluación de un Proyecto de Inversión Pública (PIP). https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacitaciones/Guia_Instructiva/1_Identificacion_Formulacion_y_Evaluacion_de_un_Proyecto_de_Inversion_Publica.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020) Instructivo para la elaboración de indicadores de brechas en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/pmi/Instructivo_para_la_elaboracion_de_indicadores_de_brechas.pdf
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2019). Diagnóstico de la situación de brechas de infraestructura del ministerio público. <https://portal.mpf.n.gob.pe/descargas/transparencia/2019/20190225162429e2ef524fbf3d9fe611d5a8e90fefdc9c.pdf>
- Organisation for Economic Cooperation and Development [Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos], (2013). https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/gov_glance-2013-52-en.pdf?expires=1670972463&id=id&accname=guest&checksum=DE5C0DA13B192D19688453A00BDFA2AF#:~:text=Barriers%20to%20access%20can%20take,of%20interpreters%20or%20translators%20for
- Poder Judicial (s.f.) Protocolo otorgamiento de medidas de protección y cautelares en el marco de la Ley N° 30364. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/032432004726d9479f6ddffb82dac87c/medidas+de+proteccion+versi%C3%B3n+digital.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=032432004726d9479f6ddffb82dac87c>
- Rojas (2022) Guía de Proyectos de inversión Pública. Cedepas norte, Grupo propuesta ciudadana. <https://propuestaciudadana.org.pe/wp-content/uploads/2022/07/Gu%C3%ADa-de-Proyectos-de-Inversi%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>