

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima



Camino a la protección de las mujeres víctimas de VIF en el Líbano, Tolima, estrategias desde la gerencia de proyectos

Yuley Rivera Medina ID: 0001054593

Víctor Alexis Maestre Gómez ID: 001052516

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Noviembre de 2025

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Camino a la protección de las mujeres víctimas de VIF en el Líbano, Tolima, estrategias desde la gerencia de proyectos.

Yuley Rivera Medina

Víctor Alexis Maestre Gómez

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor(a)

Ivonne Tatiana Muñoz Martínez

Magister en Administración

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Noviembre de 2025

Contenido

Lista de figuras.....	5
Lista de anexos.....	6
Resumen.....	7
Introducción	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 La pregunta de investigación.....	11
1.3 Los objetivos de investigación	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 Justificación de la investigación.....	12
2. MARCO DE REFERENCIA	14
2.1 Marco de Antecedentes	14
2.2. Marco Teórico	17
2.2.1. Violencia intrafamiliar y vulnerabilidad.....	17
2.2.2. Gestión de Proyectos Sociales.....	18
2.2.3. Metodologías Ágiles en la Gestión de Proyectos Sociales.....	19
2.3. Marco normativo	20
2.3.1 Normatividad en materia de protección a las mujeres.....	21
2.3.2 Normatividad en gestión de proyectos y metodologías ágiles	21
3. METODOLOGÍA	23
3.1 Enfoque y alcance de la investigación.	23
3.2 Población y muestra	24
3.2.1 Definición de la población.....	24
3.2.2 Cálculo y selección de la muestra.....	24
3.3 Instrumentos	25
3.4 Descripción de procedimientos	26
3.4.1 Datos recolectados	27
3.5 Análisis de información - Codificación de datos	30

3.5.1	Análisis de datos Cualitativos.....	30
3.5.2	Análisis de datos Cuantitativos.....	32
3.5.3	Análisis de resultados	33
3.6	Consideraciones éticas	36
3.6.1	Análisis de consideraciones éticas.....	36
3.6.1.1	Obtención del consentimiento informado por escrito.....	36
3.6.1.2	Garantía de confidencialidad y anonimato en el manejo de datos	37
3.6.1.3	Cuidado del bienestar psicológico de los participantes	37
3.6.2	Instrumentos de aceptación y autorización.....	38
4.	RESULTADOS	39
4.1	Caracterización sociodemográfica de las participantes.....	39
4.2	Análisis institucional de la gestión de proyectos	44
4.3	Análisis de la gestión institucional en la protección de mujeres víctimas	47
4.4	Identificación del modelo de metodología ágil adecuado para la gestión de proyectos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad	49
4.5	Desarrollo del plan de implementación del modelo ágil.....	51
4.5.1	Estructura del modelo propuesto	52
5.	DISCUSIÓN	54
6.	RECOMENDACIÓN	56
6.1	A nivel Institucional	56
6.2	A nivel interinstitucional	56
6.2	A nivel comunitario y preventivo	57
7.	CONCLUSIONES.....	58
	Referencias Bibliográficas	60
	ANEXOS	65

Lista de figuras

Figura 1. Edad de las participantes	40
Figura 2. Nivel educativo de las participantes	41
Figura 3. Ocupación principal de las participantes	42
Figura 4. Zona de residencia de las participantes	42
Figura 5. Número de hijo/as a cargo de las participantes	43
Figura 6. Coordinación entre entidades	48

Lista de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado	67
Anexo 2. Consentimiento informado- encuestas	69
Anexo 3. Entrevistas	75
Anexo 4. Matriz de codificación de entrevistas	88
Anexo 5. Matriz de codificación de encuestas.....	93

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito diseñar un modelo de aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad, en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima. Se adoptó un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar tanto la caracterización sociodemográfica de las mujeres atendidas como los procesos institucionales de planeación, ejecución y seguimiento. Los resultados revelaron una gestión predominantemente reactiva, limitada por la falta de planeación estratégica, la débil articulación interinstitucional y la ausencia de indicadores de seguimiento. Frente a ello, se propuso un modelo ágil híbrido basado en Scrum y Kanban, orientado a mejorar la eficiencia, fortalecer la coordinación entre actores y promover una cultura de mejora continua. Este modelo constituye una alternativa viable para optimizar la gestión pública local y garantizar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia, desde un enfoque de derechos, equidad y sostenibilidad institucional.

Palabras clave: Metodologías ágiles, gestión pública, proyectos sociales, violencia intrafamiliar, Comisaría de Familia, equidad de género, empoderamiento femenino, innovación institucional.

Abstract

This study aimed to design a model for applying agile methodologies in managing projects focused on protecting women in vulnerable situations at the Family Commissariat of Líbano, Tolima. A mixed-methods approach was employed, integrating quantitative and qualitative techniques to analyze both the sociodemographic characteristics of the women served and the institutional processes of planning, execution, and monitoring. The findings revealed that project management within the institution remains largely reactive, constrained by the lack of strategic planning, weak interinstitutional coordination, and the absence of monitoring indicators. In response, a hybrid agile model based on Scrum and Kanban was proposed to improve efficiency, strengthen coordination among stakeholders, and promote a culture of continuous improvement. This model represents a viable strategy for optimizing local public management and ensuring comprehensive support for women who are victims of domestic violence, grounded in the principles of human rights, gender equity, and institutional sustainability.

Keywords: agile methodologies, public management, social projects, domestic violence, Family Commissariat, gender equity, women's empowerment, institutional innovation.

Introducción

La violencia de género es una problemática persistente y compleja para las mujeres en el mundo y no es diferente en el municipio del Líbano Tolima. Solo en el tercer trimestre del año 2021 se conocieron 60 casos de violencia contra la mujer en este municipio, cifra que preocupa a las autoridades. En este contexto desde la Secretaría de la Mujer del Tolima se continúa con el seguimiento permanente a los municipios que reportan altos índices de hechos de violencia contra las mujeres, con el fin de generar acciones conjuntas entre las autoridades que permitan aplicar las sanciones penales de acuerdo con los delitos. (Gobernación del Tolima, 2022)

Este informe se enfoca en identificar y analizar las deficiencias en la generación de proyectos que busquen la protección de mujeres en estado de vulnerabilidad por Violencia Intrafamiliar en el municipio del Líbano, con el fin de evaluar cómo puede la aplicación de metodologías ágiles entendidas como “aquellas que permiten adaptar la forma de trabajo a las condiciones del proyecto, consiguiendo flexibilidad e inmediatez en la respuesta para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno” (Sotomayor, S, 2024) aportar a la creación de proyectos desde la perspectiva de la gerencia, entendiendo que dicha problemática por la complejidad de los casos, la diversidad de actores involucrados y la urgencia de las intervenciones, requieren una gestión ágil, eficiente tanto en el proceso de la toma de decisiones, como en la implementación de soluciones.

En consonancia con lo anterior, es clave realizar un análisis de información no solo cualitativa, abordando la percepción de las mujeres vinculadas, sino también cuantitativa, para generar comparaciones concretas de propuestas construidas, por lo que la metodología que se utilizará para este proceso será mixta. Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La Violencia Intrafamiliar (VIF) en Colombia ha mostrado un crecimiento constante en los últimos años, evidenciando dos aspectos clave de esta problemática: por un lado, su mayor presencia en los hogares colombianos dado que es una realidad del día a día y por otro, el incremento en el número de mujeres que acceden a los canales de denuncia, tanto en las comisarías de familia, como en la Policía Nacional y la fiscalía general de la Nación. Este aumento en las denuncias no solo refleja una mayor disposición a reportar estos casos, sino que también contribuye a visibilizar con mayor precisión la magnitud del problema.

Según el informe del Ministerio de Justicia y del Derecho (2024), el análisis del delito de violencia intrafamiliar en Colombia desde 2016 hasta el 2023 revela un incremento en los casos registrados por la Policía Nacional. Esta tendencia ascendente culmina con una tasa de 228,8 casos por cada 100.000 habitantes en el 2023, comparada con 207,4 casos en el 2016, alcanzando su pico más alto de 250,9 casos en el 2021. Este incremento del 10,3% a lo largo del periodo estudiado demuestra una marcada necesidad de prevención e intervención en este tipo de comportamientos.

Así mismo se evidenció en el año 2022 que el municipio del Líbano ocupaba el sexto lugar en el Tolima con más violencia intrafamiliar registrando hasta cinco casos en un solo día, donde generalmente la más afectada era la mujer (Región central, 2022), siendo esta una situación preocupante debido a la vulnerabilidad que presentan las mujeres en el entorno social en el municipio.

A pesar de que se han implementado diferentes compromisos claros enfocados al respeto y protección de las mujeres por parte de la Alcaldía del Líbano, como lo fue realizar un plan de acción donde se implementó una mesa de prevención de violencias, la campaña “Con mi Cuerpo no se Juega”, orientada a niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de reconocer conductas inapropiadas e informar de manera oportuna este tipo de casos (Tolima, 2022) y la creación de una ruta de atención para las víctimas de violencia doméstica, encabezada por la Administración municipal y el enlace municipal de familias en acción (Alcaldía de Líbano, 2022), aún se siguen

presentando casos donde se vulneran los derechos de las mismas, es por esto que se requiere de más recursos económicos y apoyo de entidades para de esta manera generar oportunidades que vinculen a las mujeres en proyectos que generen empoderamiento, siendo esto de vital importancia para el óptimo desarrollo y bienestar de las mismas.

Por lo tanto, es fundamental investigar las causas de esta deficiencia en la generación de proyectos, así como identificar las barreras que impiden su desarrollo y ejecución, esto debido a que la falta de gestión adecuada de proyectos puede representar que las soluciones o estrategias no contribuyan a una solución estructural sino a estrategias pasajeras. Este proyecto busca no solo comprender la situación actual, sino también proponer estrategias efectivas, que permitan mejorar la calidad de vida de las mujeres en el Líbano, Tolima y fomentar un entorno más seguro y equitativo.

1.2 La pregunta de investigación

¿Cómo puede la aplicación de metodologías ágiles mejorar la generación de proyectos para la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad por situaciones de violencia intrafamiliar en la comisaría de familia del Líbano, Tolima?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos orientados en la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad, con el fin de disminuir los niveles de violencia intrafamiliar registrados en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima.

1.3.2 Objetivos Específicos

Analizar la gestión de proyectos realizada en la Comisaría de Familia del Líbano (Tolima), identificando principales desafíos y oportunidades en la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad.

Identificar el modelo de metodología ágil adecuado para la implementación en la gestión de proyectos orientados en la protección de las mujeres en situación de vulnerabilidad en la Comisaría de Familia del Líbano (Tolima).

Desarrollar un plan de implantación de metodologías ágiles adecuadas en la gestión de proyectos orientados a la protección de las mujeres en situación de vulnerabilidad en la Comisaría de Familia del Líbano (Tolima).

1.4 Justificación de la investigación

Este proyecto de investigación buscó explorar cómo la aplicación de metodologías ágiles podría mejorar la generación de proyectos para la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad por situaciones de VIF en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima. La relevancia de este estudio cobra importancia debido a la urgente necesidad de proponer soluciones eficaces y rápidas. Actualmente, este municipio del norte tolimense está en el sexto lugar con más violencia intrafamiliar llegando a registrar hasta cinco casos en un solo día, donde generalmente la más afectada es la mujer. (Tolima, 2022)

Las metodologías ágiles, originadas en el ámbito desarrollo de software se han implementado de forma efectiva en la gestión de proyectos complejos y dinámicos; estas metodologías con sus enfoques flexibles y colaborativos han demostrado que promueven la adaptación constante a los cambios y la mejora continua de los procesos. Se sugiere que las organizaciones consideren seriamente la posibilidad de adoptar metodologías ágiles en la gestión de proyectos, especialmente en aquellos proyectos con alta incertidumbre y complejidad. (Rodríguez Bello & Rodríguez Moscoso, 2023).

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Las comisarías de familia en el país enfrentan múltiples retos, tales como la falta de recursos y procesos burocráticos lentos, sumándole a esto la cantidad de casos anteriormente mencionados en el municipio del Líbano, Tolima; esto hace que sea fundamental el fomentar la creación de soluciones ágiles y efectivas, la implementación de metodologías ágiles facilitara generar y gestionar proyectos que se puedan ajustar rápidamente a las necesidades de la comunidad que se está viendo afectada por la falta de eficiencia de estos proyectos.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco de Antecedentes

La violencia intrafamiliar constituye una problemática compleja y persistente en diversas regiones, afectando particularmente a las mujeres. Estudios recientes han documentado cómo la gestión de proyectos destinados a la protección de las víctimas se ha visto afectada por la falta de maleabilidad en los enfoques utilizados. En este sentido, la aplicación de metodologías ágiles ha surgido como una alternativa prometedora, permitiendo a las organizaciones adaptarse rápidamente a contextos cambiantes y mejorar la eficiencia en la implementación de estrategias de apoyo.

Teniendo en cuenta lo anterior, Investigaciones previas han demostrado que el uso de metodologías ágiles en proyectos sociales facilita el manejo de situaciones complejas y promueve una intervención más efectiva. Según Lewis y Brown (2023), el enfoque ágil aporta herramientas para gestionar proyectos en entornos inseguros, característicos de contextos donde la violencia de género está presente, en el desarrollo del estudio se destaca que la flexibilidad en la toma de decisiones y la capacidad de ajustar el rumbo del proyecto según las necesidades emergentes son características que mejoran la respuesta institucional ante situaciones de crisis y lograr enfocarlas al mejoramiento continuo.

Por otra parte, otros estudios han abordado el impacto de la gestión ágil en proyectos que involucran múltiples actores sociales, destacando la capacidad de integrar perspectivas diversas de manera eficiente. Según Kim y Park (2022), el enfoque ágil facilita la coordinación interinstitucional, permitiendo que entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales trabajen en conjunto sin perder dinamismo en la ejecución de tareas, esto es especialmente relevante en proyectos orientados a la atención de mujeres víctimas de VIF, donde la articulación institucional es clave para el éxito de las intervenciones utilizando los recursos disponibles para la atención de estos procesos.

Así mismo, el uso de metodologías ágiles contribuye a la eficiencia operativa, como también el fomento de la participación de las víctimas en el proceso de toma de decisiones.

Rodríguez y Blanco (2021) destacan que, en proyectos sociales, la inclusión de las personas afectadas en la planificación y ejecución de estrategias permite una mayor apropiación de los resultados, por su parte esto se logra mediante la aplicación de prácticas como los sprints de Scrum, donde se revisan continuamente los objetivos parciales y se ajustan según las evaluaciones realizadas en conjunto con los beneficiarios, buscando así una perspectiva más humana y que abarque la totalidad de las problemáticas.

Por otra parte, estudios recientes han señalado que uno de los principales obstáculos en la gestión de proyectos sociales es la resistencia al cambio por parte de las instituciones que tradicionalmente emplean metodologías rígidas. Según Ramos y Pardo (2023), la introducción de metodologías ágiles enfrenta desafíos, especialmente en organizaciones acostumbradas a procedimientos burocráticos, no obstante, una adecuada capacitación y sensibilización sobre los beneficios de estos enfoques disminuye la resistencia y promover un entorno de trabajo colaborativo teniendo en cuenta todos los actores participantes en el desarrollo.

Por otro lado, en el contexto de la violencia intrafamiliar, la aplicación de metodologías ágiles permite una gestión más dinámica y adaptable, lo que resulta fundamental dada la urgencia de respuesta que estos casos requieren. Mendoza y Salinas (2022) en su publicación en la revista Colombiana de Administración Pública, argumentan que el uso de Kanban en la planificación y ejecución de proyectos sociales mejora la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos cruciales en programas de protección donde la adecuada distribución de recursos debe ser continua y clara para garantizar el apoyo a las víctimas, en contextos adversos como los son las realidades sociales del país en ámbitos de mujeres y víctimas.

Además, algunos estudios señalan que el enfoque ágil puede integrarse eficientemente con políticas públicas orientadas a la protección de mujeres. López y García (2021) en su tesis en Uniandes destacan que el uso de metodologías como Lean permite identificar los procesos que no añaden valor, lo cual es especialmente útil cuando los recursos son limitados, de esta manera se optimiza el uso de fondos y se priorizan acciones que tengan un impacto directo en la seguridad y el bienestar de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar.

Sumado a lo anterior, en cuanto a la documentación y evaluación continua, el uso de metodologías ágiles garantiza una actualización constante de los datos y resultados, lo que permite

realizar ajustes estratégicos durante la ejecución del proyecto. Ramírez et al. (2023) en su publicación en la Revista colombiana de ciencias sociales, enfatizan que esta característica es fundamental en proyectos comunitarios donde las condiciones pueden cambiar de manera abrupta y es necesario redirigir esfuerzos sin perder el enfoque en los objetivos principales.

De igual forma, un estudio doctoral desarrollado por Fernández Pérez (2022) en la Universidad de Buenos Aires aborda el uso de metodologías de proyectos de intervención comunitaria para la prevención de la violencia de género, en primer lugar el autor plantea que el enfoque ágil permite una mejor adaptación a los contextos locales, lo que es fundamental cuando se trabaja en comunidades vulnerables, como también se destaca la utilización de metodologías como Scrum que facilita la gestión continua y la evaluación participativa, logrando que los equipos ajusten sus estrategias en función de las necesidades emergentes de las mujeres afectadas como también en el estudio subraya que el enfoque colaborativo contribuye a fortalecer las redes de apoyo comunitario, esenciales en contextos rurales y urbanos.

Por otro lado, la tesis doctoral de Martínez López (2023), presentada en la Universidad Complutense de Madrid, analiza la implementación de metodologías ágiles en proyectos gubernamentales enfocados en la atención de víctimas de violencia doméstica, en el desarrollo de este proceso investigativo el autor argumenta que el uso de enfoques ágiles permite enfrentar la rigidez administrativa habitual en el sector público, promoviendo una gestión más dinámica y eficiente, también se documenta cómo el enfoque ágil permitió acortar los tiempos de respuesta y mejorar la coordinación entre instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales, lo cual resultó en un mejor acompañamiento a las víctimas durante los procesos judiciales.

Por último, otro referente relevante es la tesis doctoral de Gómez y Ortega (2021), presentada en la Universidad de Chile, que investiga el impacto de metodologías ágiles en proyectos de empoderamiento de mujeres en situación de violencia intrafamiliar, se concluye que el estudio demuestra que la implementación de metodologías como Scrum permitió la creación de espacios seguros para el diálogo comunitario y el fortalecimiento de capacidades de autogestión entre las víctimas, el autor resalta que, al centrarse en entregas parciales y evaluación continua, los proyectos lograron mantener la motivación de los participantes y generar un impacto social sostenido a lo largo del tiempo.

Finalmente, la revisión de antecedentes evidencia que, si bien las metodologías ágiles han sido utilizadas principalmente en contextos empresariales, su potencial en la gestión de proyectos sociales es significativo. Esto sugiere que su implementación en programas de atención a víctimas de VIF contribuye a una gestión más efectiva y sensible a los cambios contextuales.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Violencia intrafamiliar y vulnerabilidad

Entendiendo que la situación problema de esta investigación se basó justamente en la vulnerabilidad que genera la violencia intrafamiliar, es de suma importancia entender teóricamente que significa este concepto. La violencia intrafamiliar es definida por las Naciones Unidas como:

Un patrón de conducta utilizado en cualquier relación para obtener o mantener el control sobre la pareja. Constituye maltrato todo acto físico, sexual, emocional, económico o psicológico que influya sobre otra persona, así como toda amenaza de cometer tales actos, lo cual incluye cualquier comportamiento que asuste, intimide, aterrorice, manipule, dañe, humille, culpe, lesione o hiera a alguien. En el caso de las mujeres, esta violencia adopta múltiples formas que van desde el maltrato físico hasta el control emocional y económico, siendo el hogar en muchos casos el espacio donde se perpetúa el riesgo de manera constante. Naciones Unidas, (s.f.)

Desde la perspectiva de género, la violencia intrafamiliar no puede ser comprendida únicamente como un conflicto interpersonal, sino como una manifestación de las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres. El patriarcado, entendido como un sistema sociocultural que privilegia lo masculino, ha normalizado históricamente el dominio del varón sobre la mujer, especialmente en el ámbito privado del hogar. (Lamas, 1996).

La violencia intrafamiliar y la vulnerabilidad de las mujeres no pueden ser comprendidas sin considerar los factores estructurales, culturales y de género que las sostienen, como menciona Perez, M (2005) este tipo de violencia tiene como efecto crear una desventaja o devaluación de la mujer, así como desconocer, limitar o excluir los derechos humanos y libertades fundamentales de ella. El análisis de esta problemática requiere una mirada integral que abarque tanto las dinámicas

familiares como las condiciones sociales que perpetúan la desigualdad. Abordar el fenómeno desde una perspectiva interdisciplinaria y con enfoque de derechos humanos es fundamental para avanzar hacia la prevención, erradicación y atención efectiva de la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar.

2.2.2. Gestión de Proyectos Sociales

La adecuada gestión de un proyecto conlleva recorrer diferentes etapas, todas ellas necesarias e interdependientes, según (Gavilán, Massa, Guezuraga, Bergara, & López-Arostegui, 2010), el ciclo del proyecto se inicia a partir de la identificación de una situación inicial, sobre la que se quiere actuar mediante una intervención planificada con la intención de generar una situación final mejor.

El proyecto es un plan de trabajo con carácter de propuesta que concreta los elementos necesarios para conseguir unos objetivos deseables. Tiene como misión la de prever, orientar y preparar bien el camino de lo que se va a hacer, para el desarrollo de este (Pérez Serrano, 1993). Es decir, no se trata solo de una idea, se trata de muchas acciones orientadas a tener un camino más claro y tomar mejores decisiones.

La gerencia de proyectos se encuentra muy ligada a la dirección de grupos y equipos de trabajo, por la convocatoria de esfuerzos que se requieren para el desarrollo de acciones y tareas (Candamil Calle & López Becerra, 2004). Sumado a lo anterior, las crecientes demandas de los ciudadanos, los cambios técnicos en los mandatos formales, la complejidad de los retos, la evidente necesidad de coordinar acciones entre instituciones y la imperiosa necesidad de creatividad e innovación en las políticas y programas del sector, ponen en evidencia la necesidad de fortalecer la institucionalidad de la protección social y, en particular, de los funcionarios que lo componen. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

En conclusión, la gestión de un proyecto social va más allá de tener una buena idea o intención, requiere entender que estos proyectos tienen procesos y cada etapa tiene una razón de ser y están conectadas entre sí, desde la identificación del problema hasta la solución todo debe estar claramente planteado. La gestión de proyectos sociales es una herramienta poderosa siempre

que se cuente con un propósito definido, organización, innovación y formación de los gestores sociales que lo lideran.

2.2.3. Metodologías Ágiles en la Gestión de Proyectos Sociales

Las metodologías ágiles han emergido como un enfoque eficiente para la gestión de proyectos en contextos sociales, caracterizados por su complejidad y dinamismo. Originalmente diseñadas para ser utilizadas en el ámbito del desarrollo de software, estas metodologías han trascendido a otros sectores debido a su capacidad de adaptación y respuesta rápida ante cambios imprevistos siendo una herramienta eficiente en los procesos de planeación (Schwaber y Sutherland, 2020), por su parte la gestión de proyectos sociales, especialmente aquellos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad, se beneficia considerablemente de este enfoque, ya que las realidades sociales son inherentemente cambiantes y requieren intervenciones flexibles y efectivas que sean amables con las distintas realidades.

Según Gutiérrez y Romero (2022), las metodologías ágiles permiten una gestión participativa en proyectos sociales, lo cual es esencial para garantizar el involucramiento de los actores clave como también incluidos los beneficiarios directos, seguidamente en el contexto de proyectos de protección contra la violencia intrafamiliar, esta participación contribuye a una comprensión más profunda de la problemática, junto a la creación de soluciones efectivas, resaltando que los autores destacan que, en escenarios complejos como el de la violencia de género, la capacidad de adaptación es fundamental para responder a los múltiples factores que inciden en el problema.

Seguidamente entre las metodologías ágiles más utilizadas en el ámbito social, destacan Scrum, Kanban y Lean, cada una con características específicas que en los diferentes procesos son aprovechadas dependiendo del tipo de proyecto. Scrum, por ejemplo, se enfoca en el desarrollo iterativo y el trabajo en equipo, lo que resulta útil cuando se requiere una coordinación continua entre instituciones como comisarías de familia, organizaciones no gubernamentales y comunidades locales (Schwaber & Sutherland, 2020). Por otro lado, Kanban permite visualizar el flujo de tareas, identificando cuellos de botella en la gestión y promoviendo una asignación

eficiente de recursos, siendo específica en acciones sobre procesos y conjunto de actividades (Rodríguez & Martínez, 2021).

Desde el punto de vista de la gestión pública, la aplicación de metodologías ágiles también enfrenta retos significativos. Según Pérez y Salazar (2021), uno de los principales desafíos es la resistencia institucional al cambio, especialmente en organismos públicos acostumbrados a métodos tradicionales y burocráticos. Sin embargo, los autores destacan que cuando los equipos de trabajo reciben capacitación en metodologías ágiles, la implementación resulta más efectiva, ya que se promueve una cultura organizacional orientada a la colaboración y la adaptabilidad.

Otro aspecto relevante es la evaluación continua y participativa que ofrecen las metodologías ágiles. A diferencia de los enfoques tradicionales, donde la evaluación suele realizarse al final del proyecto, los métodos ágiles permiten ajustes sobre la marcha realizar los respectivos análisis. En el contexto de la protección de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, esta flexibilidad garantiza que los recursos se orienten adecuadamente y que las respuestas se ajusten a la evolución de los casos (Gutiérrez & Romero, 2022).

En conclusión, las metodologías ágiles representan una herramienta poderosa para la gestión de proyectos sociales, especialmente aquellos que buscan proteger a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar ya que su capacidad para adaptarse a contextos cambiantes, promover la participación y facilitar la toma de decisiones oportunas hace que su aplicación sea altamente recomendable en entornos complejos y dinámicos donde los objetivos principales a alcanzar sean desarrollados en entornos sociales o relacionados a las realidades dinámicas de las sociedades, permitiendo así realizar una planeación efectiva en búsqueda de solucionar problemáticas.

2.3. Marco normativo

La protección de las mujeres en situación de vulnerabilidad debido a la violencia intrafamiliar es un compromiso legal y social que exige la implementación de leyes y políticas públicas efectivas. En este contexto, es de suma relevancia conocer cuál es el soporte legal para la generación de las diferentes estrategias y proyectos; adicionalmente, la aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos dentro de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima, debe

alinearse con un marco normativo que garantice su viabilidad y cumplimiento con la legislación vigente en Colombia. A continuación, se presentan las principales disposiciones normativas que sustentan esta investigación empezando desde un nivel macro hasta lo más micro.

2.3.1 Normatividad en materia de protección a las mujeres

La Constitución Política de Colombia de (1991) como norma de normas, establece los principios fundamentales de igualdad y protección a las personas en condiciones de vulnerabilidad. En su Artículo 13, garantiza el derecho a la igualdad y la protección especial por parte del Estado. De igual manera, el Artículo 43 establece que la mujer tiene protección especial, especialmente durante el embarazo y siendo madre cabeza de familia.

Siguiendo la línea de estos principios constitucionales, la Ley 1257 de (2008) define medidas para la prevención, sensibilización y sanción de la violencia contra las mujeres, esta normativa impone responsabilidades específicas a las entidades del Estado para garantizar la atención integral de las víctimas y prevenir futuros casos. Por su parte, la Ley 294 de (1996), modificada por la Ley 575 de (2000), regula las acciones preventivas y de atención a la violencia intrafamiliar, estableciendo la competencia de las Comisarías de Familia como instancias clave en la protección de los derechos de las mujeres afectadas.

A nivel de políticas públicas, el CONPES 4080 de (2022) es un referente fundamental, ya que establece la política pública de equidad de género para las mujeres, la cual busca fortalecer las estrategias de empoderamiento y protección de las mujeres mediante la implementación de programas de desarrollo con enfoque diferencial. Además, la Ley 2126 de (2021) reorganiza y fortalece la función de las Comisarías de Familia, otorgándoles mayor capacidad operativa para la prevención y sanción de la violencia intrafamiliar.

2.3.2 Normatividad en gestión de proyectos y metodologías ágiles

Para el desarrollo eficiente de proyectos en la Comisaría de Familia, es fundamental considerar las disposiciones legales en materia de planificación y ejecución de iniciativas en el

sector público. La Ley 152 de (1994), conocida como la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, establece los lineamientos para la planeación de proyectos gubernamentales con criterios de sostenibilidad y eficiencia. En complemento, la Ley 80 de (1993), que regula la contratación pública en Colombia, proporciona el marco normativo para la ejecución de iniciativas en entidades estatales.

Desde una perspectiva técnica, la Guía Metodológica para la Gestión de Proyectos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) ofrece criterios y directrices sobre la formulación, implementación y evaluación de proyectos en el sector público. Su aplicación permite optimizar la gestión de recursos y mejorar la efectividad de las políticas públicas orientadas a la protección de poblaciones vulnerables.

En cuanto a estándares internacionales, la gestión de proyectos basada en metodologías ágiles puede sustentarse en la ISO 21500:2021 que establece buenas prácticas para la dirección de proyectos y su adaptación a diferentes contextos organizacionales. La incorporación de estos estándares en la Comisaría de Familia facilitaría una planificación más flexible, eficiente y orientada a resultados en la ejecución de programas de atención a víctimas de violencia intrafamiliar.

En conclusión, el marco normativo que antecede proporciona una base jurídica y metodológica para la implementación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima. La articulación de estas normativas permitirá fortalecer las estrategias de atención y protección de las mujeres en situación de vulnerabilidad, garantizando una respuesta institucional más eficiente y efectiva ante la violencia intrafamiliar.

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque y alcance de la investigación.

El presente estudio adoptó una metodología mixta de carácter exploratorio-descriptivo, integrando elementos cualitativos y cuantitativos para una comprensión amplia del fenómeno de la violencia intrafamiliar contra mujeres en situación de vulnerabilidad en el municipio del Líbano, Tolima. Este enfoque permitió no solo identificar patrones cuantificables, sino también comprender percepciones, experiencias y dinámicas sociales vinculadas con la violencia y la gestión institucional de proyectos de protección.

Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), los métodos mixtos “permiten integrar la información generada desde ambas perspectivas, lo cual enriquece la interpretación de los resultados y fortalece las recomendaciones de acción”. Este enfoque resultó particularmente adecuado para abordar problemáticas sociales complejas que requieren tanto datos estadísticos como comprensión de los contextos humanos y sociales implicados.

Esta metodología permitió proponer un modelo viable de gestión ágil. No se abordaron a profundidad intervenciones desde otras entidades distintas a la Comisaría de Familia, aunque se reconocerá su participación complementaria.

La investigación fue de tipo aplicada, ya que busca generar soluciones prácticas y viables a una problemática social real, como es la deficiencia en la formulación y gestión de proyectos de protección de mujeres víctimas de violencia. El diseño fue no experimental y transversal, dado que se recolectó la información en un solo momento temporal y sin manipular variables, observando la realidad tal como ocurre.

Este proyecto estuvo enfocado en el análisis de la violencia intrafamiliar contra las mujeres en el municipio del Líbano, Tolima, con especial atención al periodo 2025. El estudio se centró particularmente en la labor de la Comisaría de Familia, como principal entidad responsable de la atención y protección de mujeres víctimas de este tipo de violencia. La elección de este contexto geográfico busca generar propuestas contextualizadas y directamente aplicables a la realidad local.

Este modelo se desarrolló durante el segundo semestre del 2025; el estudio se enfocó en la violencia intrafamiliar contra mujeres en situación de vulnerabilidad y en las estrategias institucionales para su protección, con énfasis en la formulación y gestión de proyectos por parte de la Comisaría de Familia. Se abordaron aspectos como las experiencias de las víctimas, las barreras de acceso a la atención, la articulación interinstitucional y la eficacia de los proyectos implementados. Este alcance temático se justificó por la urgencia de fortalecer la capacidad institucional para dar respuesta a una problemática estructural que afecta gravemente los derechos humanos y el bienestar de las mujeres.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Definición de la población

La población objeto del estudio estuvo compuesta por 85 mujeres en situación de vulnerabilidad víctimas de violencia intrafamiliar que fueron atendidas por la Comisaría de Familia del Líbano y funcionarios involucrados en la atención de estas mujeres.

3.2.2 Cálculo y selección de la muestra

El tipo de muestreo que se realizó es probabilístico aleatorio simple, con el fin de garantizar que todas las mujeres en situación de vulnerabilidad atendidas por la Comisaría de Familia tengan la misma probabilidad de participar y ser seleccionadas.

La población objeto de estudio corresponde a 85 mujeres atendidas por la Comisaría de Familia en el Líbano, Tolima, en el año 2025

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$), un margen de error del 5% (0.05), y una proporción esperada de respuesta del 50% ($p = 0.5$), junto con su complemento $q = 0.5$. Esta proporción se emplea por ser la más conservadora, ya que permite maximizar el tamaño muestral requerido en ausencia de datos más específicos sobre la distribución de respuestas en la población.

El resultado del cálculo arrojó un tamaño muestral de 76 mujeres, número que se considera suficiente para garantizar la representatividad de los datos y la confiabilidad estadística de los resultados obtenidos a través del instrumento cuantitativo.

3.3 Instrumentos

Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, elaborada mediante una guía de preguntas abiertas dirigidas a funcionarios de la Comisaría de Familia del municipio del Líbano, esta información permitió identificar oportunidades de mejora y contribuyó a la construcción de estrategias más eficaces, estas entrevistas fueron grabadas y transcritas, previo consentimiento informado.

Se aplicaron encuestas con enfoque cuantitativo, estas encuestas fueron dirigidas a mujeres atendidas en la Comisaría de Familia. El objetivo fue medir sus percepciones, niveles de satisfacción, conocimiento sobre las rutas de atención y grado de participación en proyectos sociales relacionados con la violencia intrafamiliar. Se utilizó un cuestionario estructurado que incluirá escalas tipo Likert, preguntas cerradas y algunas abiertas para obtener contexto adicional.

El análisis de datos se realizó en dos fases:

Análisis cualitativo: Se empleó la técnica de análisis de contenido para identificar categorías emergentes y patrones comunes en las entrevistas. Se utilizó el programa Excel como herramienta para facilitar el proceso de codificación.

Análisis cuantitativo: Se utilizó la herramienta Excel para procesar la información de las encuestas. Se buscó correlacionar variables como edad, nivel educativo, tipo de violencia y percepción institucional.

3.4 Descripción de procedimientos

La ejecución metodológica del presente estudio siguió una secuencia estructurada de procedimientos que garantizó la rigurosidad en la recolección, análisis e interpretación de datos, así como la viabilidad en la formulación de un modelo de gestión de proyectos de protección para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Esta ruta metodológica, enmarcada en un enfoque mixto exploratorio-descriptivo, respondió tanto a la complejidad del fenómeno social abordado como a la necesidad de generar soluciones prácticas desde la gerencia de proyectos sociales (Creswell & Plano Clark, 2018; Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

En primera instancia, se realizó una fase de planeación y preparación en la que se elaboraron los instrumentos de recolección de datos (guías de entrevista) y cuestionarios en Google forms y se solicitaron los avales éticos necesarios, incluyendo el consentimiento informado por parte de las personas participantes. Esta etapa es crucial para asegurar el respeto a los principios éticos de confidencialidad, voluntariedad y protección de datos sensibles Flick, U. (2015).

Posteriormente, se llevó a cabo la recolección de información en campo, dividida en dos componentes: cualitativo y cuantitativo. En el componente cualitativo, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas con actores clave del entorno institucional del municipio del Líbano, Tolima. Estas entrevistas permitieron explorar, desde la experiencia profesional, las dinámicas de atención, los obstáculos administrativos y las oportunidades de mejora en la gestión de proyectos de protección (Taylor & Bogdan, 1998). En simultáneo, el componente cuantitativo se ejecutó mediante la aplicación de 76 encuestas estructuradas a mujeres en situación de vulnerabilidad que han sido atendidas por la Comisaría de Familia. Este procedimiento se enfocó en la medición de percepciones, niveles de satisfacción y conocimiento ciudadano sobre rutas de atención, utilizando la muestra calculada estadísticamente para garantizar la representatividad de los hallazgos Ruiz, J. (2012).

3.4.1 Datos recolectados

En el proceso de recolección de datos se empleó una estrategia mixta que integró tanto la aplicación de encuestas como la realización de entrevistas, con el fin de garantizar una aproximación más amplia y rigurosa al fenómeno estudiado. En el componente cuantitativo se aplicaron 76 encuestas a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar atendidas por la Comisaría de Familia (Anexo 2) lo cual permitió obtener información estandarizada y comparable mediante un instrumento estructurado que incluyó preguntas cerradas, escalas tipo Likert y preguntas abiertas. Esta técnica resultó pertinente al posibilitar la medición de percepciones y experiencias de manera sistemática, asegurando la confiabilidad y validez de los datos (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018). Complementariamente, se desarrollaron dos entrevistas semiestructuradas dirigidas a funcionarios clave en la atención a mujeres víctimas, lo cual aportó una perspectiva cualitativa que enriqueció la comprensión del contexto institucional y de los desafíos que enfrentan en la implementación de la ruta de atención. La combinación de estas técnicas no solo fortaleció la robustez metodológica, sino que también permitió triangular la información, aumentando la profundidad analítica y la credibilidad de los hallazgos.

El estudio permitió caracterizar de manera integral la situación de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar atendidas por la Comisaría de Familia a partir de diversas variables. En el plano sociodemográfico, se consideraron la edad, que permitió ubicar los hechos en diferentes etapas del ciclo vital; el nivel educativo, asociado a oportunidades formativas y autonomía; la ocupación principal, vinculada a la inserción laboral y las desigualdades estructurales; la zona de residencia, que diferencia entre contextos urbanos y rurales; y la carga de cuidado, definida por el número de hijos o hijas a cargo, influyente en el acceso a procesos de acompañamiento. A su vez, las variables de conocimiento y acceso a rutas de atención incluyeron el conocimiento institucional, reconocimiento de entidades como Comisarías, Fiscalía, Policía y salud, la claridad de la información (capacidad de transmitir mensajes comprensibles), el acceso físico (logística, transporte, tiempos y horarios), y las barreras estructurales, como obstáculos geográficos, administrativos o comunicativos que limitan la protección efectiva (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

En cuanto a la calidad percibida de la atención, las variables analizadas fueron el trato recibido (respeto, confidencialidad, privacidad y no discriminación), la explicación de derechos y opciones (claridad en los mecanismos de protección disponibles) y la coordinación interinstitucional, entendida como el grado de articulación entre entidades. El apartado de programas de apoyo se organizó en torno a la participación en iniciativas institucionales o comunitarias, el fortalecimiento de la autonomía, la consolidación de redes de apoyo y la pertinencia y continuidad de los programas, que valoran el ajuste de las iniciativas a las necesidades reales y su sostenibilidad.

Asimismo, se identificaron barreras de acceso como la falta de información y confianza institucional, los trámites administrativos complejos, las dificultades geográficas y de transporte, el temor a represalias y ausencia de apoyo familiar, y la revictimización institucional, factores que limitan la eficacia de las rutas de protección. También se abordaron los tipos de violencia (psicológica, física, verbal, sexual y económica) y la denuncia formal, entendida como la decisión de acudir a instancias legales, lo cual visibiliza las condiciones que facilitan o inhiben el acceso a la justicia.

De igual forma, se incorporaron las propuestas de mejora de las mujeres, sintetizadas en tres variables: programas productivos y educativos para fortalecer la autonomía económica, fortalecimiento institucional mediante la agilización de trámites, ampliación de horarios y mejor coordinación interinstitucional, y sensibilización social, con campañas comunitarias y escolares orientadas a la prevención y transformación cultural. Finalmente, la valoración crítica incluyó variables como la calidad del trato institucional, las limitaciones estructurales y la aplicación de un enfoque diferencial e interseccional, que reconoce las desigualdades derivadas de factores como educación, empleo y territorio. Esta aproximación evidencia la pertinencia del enfoque mixto, donde los datos cuantitativos dimensionan el problema y los cualitativos lo enriquecen desde la experiencia subjetiva (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

En síntesis, el análisis de estas variables ofrece una visión amplia y articulada de los factores que inciden en la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, visibilizando tanto las condiciones de vulnerabilidad como las posibilidades de mejora institucional y social, y

aportando elementos claves para el fortalecimiento de políticas públicas con enfoque de derechos y equidad.

Ahora bien, en cuanto al grueso del componente cualitativo, la recolección de información se realizó mediante una entrevista semiestructurada aplicada a dos funcionarios de la Comisaría de Familia del municipio del Líbano, Tolima, (Anexo 3) cuyo propósito fue profundizar en los procesos de protección a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Las fuentes fueron primarias y se garantizó la confidencialidad y voluntariedad de la participación, solicitando autorización previa para la grabación. Posteriormente, la entrevista fue transcrita, organizada y depurada para facilitar el análisis y la coherencia con los objetivos específicos del estudio.

Los datos obtenidos abarcan distintos ejes temáticos. En cuanto al contexto y rol, se evidenció un aumento en la demanda de servicios, lo cual ha generado presiones sobre la capacidad institucional. En relación con la gestión de proyectos, se documentaron los programas implementados, así como los mecanismos de formulación, priorización y seguimiento, destacándose la necesidad de optimizar procesos administrativos. En el eje de coordinación interinstitucional, se señaló la existencia de rutas de atención y articulación con Policía, Fiscalía, salud y ONG, aunque persisten dificultades asociadas a recursos limitados y sobrecarga laboral.

Respecto a las barreras de acceso, se identificaron obstáculos como el desconocimiento de las rutas, limitaciones económicas y estigmatización social, frente a los cuales se han promovido estrategias de sensibilización y acompañamiento integral. En torno al uso de metodologías ágiles, se reconoció que, aunque no se emplean de manera formal, podrían representar una oportunidad para organizar y optimizar la gestión de proyectos. En la dimensión de capacidades y cultura organizacional, se destacó la necesidad de fortalecer tanto las habilidades blandas, empatía y comunicación, como las competencias técnicas en normatividad y procedimientos.

Los datos también permitieron reconocer que los indicadores y procesos de evaluación están en una etapa inicial, limitados a métricas básicas que aún no logran consolidarse en un sistema de gestión por resultados. Finalmente, en las propuestas de mejora, se sugirieron acciones inmediatas de bajo costo, como la optimización de los canales de comunicación y la atención inicial, además de una estrategia de mediano plazo orientada al fortalecimiento de alianzas interinstitucionales y la implementación de sistemas de seguimiento más robustos.

En conjunto, los datos recolectados ofrecen una visión integral de los desafíos y oportunidades en la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, constituyéndose en insumos relevantes para el análisis de la gestión institucional y la identificación de mejoras alineadas con los objetivos de la investigación.

3.5 Análisis de información - Codificación de datos

A partir de la metodología mixta de carácter exploratorio-descriptivo definida para este estudio, el análisis de la información recolectada se organizó en dos fases complementarias: una cualitativa y otra cuantitativa. Esta decisión metodológica no se limita a una división técnica, sino que obedece a la necesidad de articular diversas perspectivas para alcanzar una comprensión integral del fenómeno de la violencia intrafamiliar contra mujeres en situación de vulnerabilidad en el municipio del Líbano, Tolima. Por un lado, la fase cualitativa permitió profundizar en las narrativas, experiencias y significados construidos por las víctimas y actores institucionales, lo que brinda una lectura más humana y contextualizada de la problemática. Por otro lado, la fase cuantitativa aportó evidencia estadística que posibilitó dimensionar la magnitud del problema y detectar patrones o tendencias generales. En conjunto, ambas fases generaron una visión más sólida y equilibrada, al integrar la riqueza interpretativa de lo subjetivo con el respaldo verificable de lo objetivo, fortaleciendo así la pertinencia y validez del estudio.

3.5.1 Análisis de datos Cualitativos

La fase cualitativa se desarrolló a partir de entrevistas semiestructuradas dirigidas a funcionarias de la Comisaría de Familia del Líbano, Estas entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas de manera literal, previa obtención del consentimiento informado de las participantes.

El análisis de las entrevistas se llevó a cabo mediante la técnica de análisis de contenido, lo que permitió un examen sistemático y riguroso de la información recolectada. A través de este procedimiento fue posible identificar, organizar y comprender variables y categorías clave como la articulación interinstitucional, la demanda de servicios, las estrategias de atención, la

implementación de programas sociales, las barreras y dificultades, así como los procesos de seguimiento, indicadores de gestión y evaluación de las intervenciones. De igual manera, esta técnica posibilita examinar no sólo los aspectos técnicos relacionados con la gestión de los proyectos de protección a mujeres víctimas de violencia, sino también las percepciones subjetivas de los actores institucionales involucrados. En consecuencia, el análisis de contenido facilitó una aproximación integral que articuló tanto dimensiones objetivas como valoraciones personales, permitiendo evidenciar fortalezas, limitaciones y propuestas de mejora que enriquecen la comprensión del fenómeno estudiado.

Para el tratamiento de la información recolectada se implementó un análisis cualitativo de carácter descriptivo, apoyado en la herramienta Excel, que facilitó la organización sistemática de los datos. El uso de esta aplicación permite registrar, clasificar y ordenar las unidades de información de manera estructurada, optimizando los procesos de codificación y categorización. La codificación se desarrollará mediante una estrategia mixta: por un lado, un enfoque inductivo que emerja directamente de los datos obtenidos en el trabajo de campo, y por otro, un enfoque deductivo sustentado en los marcos teóricos y en los objetivos que guían esta investigación. Esta combinación asegura no sólo la coherencia entre la información empírica y los referentes conceptuales, sino también la rigurosidad metodológica y la pertinencia del análisis respecto a la problemática de la violencia intrafamiliar contra mujeres en situación de vulnerabilidad. (Anexo 4).

Este procedimiento, apoyado en el sistema de codificación, facilitó la identificación, organización y comprensión de los principales aspectos señalados por los funcionarios de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima. La estrategia garantizó una interpretación coherente y alineada con el enfoque metodológico del estudio, cuyo propósito fue examinar los procesos de protección a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y la forma en que la gestión de proyectos puede fortalecer la atención institucional.

En la misma medida, este proceso permitió reconocer patrones, contrastes y elementos relevantes en torno a la gestión de proyectos, las limitaciones en el acceso a la atención, la coordinación con otras entidades, el uso de metodologías ágiles y las propuestas de mejora; el

resultado fue una visión integral y contextualizada de la problemática, en coherencia con el diseño metodológico cualitativo.

3.5.2 Análisis de datos Cuantitativos

En la fase cuantitativa se analizaron los datos recolectados mediante encuestas estructuradas realizadas en el programa de Google forms que fueron aplicadas a mujeres atendidas por la Comisaría de Familia. Estas encuestas incluyen escalas tipo Likert y preguntas cerradas, orientadas a identificar perfiles sociodemográficos, el nivel de conocimiento sobre las rutas de atención, la experiencia con los servicios institucionales, la percepción de efectividad de los programas sociales y la participación en proyectos comunitarios. Asimismo, se incorporaron preguntas abiertas que permitieron contextualizar las respuestas, recogiendo propuestas y necesidades expresadas por las personas encuestadas.

El análisis estadístico se realizó mediante el aplicativo Excel, utilizando las gráficas obtenidas de Google forms y empleando una matriz de codificación que permitió organizar y clasificar las respuestas de manera sistemática. Este proceso de codificación fue fundamental, ya que facilitó transformar la información cualitativa y cuantitativa en categorías analíticas comparables, garantizando coherencia y rigurosidad en el tratamiento de los datos. A través de la codificación se exploraron relaciones entre variables clave como la edad, el nivel educativo, el tipo de violencia reportada, el grado de conocimiento sobre las rutas de atención, la satisfacción con los servicios recibidos y la participación en proyectos sociales.

La aplicación de la técnica de matriz de codificación no sólo permitió sistematizar las respuestas, sino también identificar patrones y contrastes entre diferentes grupos de la muestra, lo que fortaleció la validez del análisis. En este sentido, la codificación funcionó como un puente metodológico que facilitó la comparación y la interpretación de la información, aportando insumos esenciales para dar respuesta a los objetivos específicos de la investigación. (Anexo 5)

3.5.3 Análisis de resultados

La presente investigación tuvo como propósito explorar la aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos orientados a la protección de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el municipio del Líbano. Para ello, se plantearon tres objetivos específicos (I) analizar la gestión de proyectos de la Comisaría de Familia y sus principales desafíos, (II) identificar un modelo de metodología ágil adecuado para este contexto, y (III) desarrollar un plan de implantación adaptado a las necesidades de las mujeres y de la institución que guiaron la recolección y el análisis de datos. Los hallazgos obtenidos, tanto desde la dimensión cuantitativa como cualitativa, permiten interpretar de manera integral la situación actual, las fortalezas existentes y las oportunidades de mejora.

En primer lugar, en relación con el objetivo de analizar la gestión de proyectos realizada por la Comisaría de Familia, los resultados permitieron concluir que esta institución constituye un espacio donde muchas mujeres encuentran un primer nivel de acogida y orientación. La mayoría de las encuestadas valoró de manera positiva aspectos como el respeto en el trato, la disposición para escuchar sus testimonios y la claridad en la explicación de derechos. Estas fortalezas humanas resultan fundamentales en un contexto de violencia, pues sentirse escuchada y tratada con dignidad es un primer paso para restablecer la confianza en las instituciones. No obstante, los mismos hallazgos evidencian limitaciones estructurales que restringen la capacidad institucional de ofrecer una atención integral y sostenida: sobrecarga laboral, insuficiencia de recursos y ausencia de indicadores claros para evaluar el impacto de los proyectos.

La gestión actual se sostiene principalmente en la voluntad y el compromiso del personal, pero carece de condiciones organizacionales sólidas. Este desfase entre el esfuerzo humano y la debilidad estructural revela la urgencia de fortalecer la gestión pública más allá del compromiso individual, incorporando sistemas de planificación, coordinación y seguimiento que permitan una protección más efectiva y sostenible.

En relación con el segundo objetivo, enfocado en reconocer un modelo de metodología ágil que resulte pertinente para la gestión institucional, los hallazgos permiten observar una tensión entre el diseño formal de las rutas de atención y su implementación real. Si bien una parte

significativa de las mujeres atendidas manifestó conocer dichas rutas, la experiencia práctica mostró que este conocimiento no siempre se traduce en un acceso oportuno ni en una respuesta efectiva. En este sentido, la distancia entre lo que está normativamente previsto y lo que ocurre en la cotidianidad constituye un factor crítico que limita el impacto de las medidas de protección.

Las principales barreras identificadas, falta de información clara, trámites burocráticos excesivos y horarios de atención restringidos, no pueden ser comprendidas únicamente como deficiencias operativas. En la práctica, estos obstáculos generan procesos fragmentados y poco ágiles, que prolongan los tiempos de respuesta e incluso provocan que algunas mujeres desistan de continuar el trámite. Dicho abandono, lejos de ser un hecho menor, agrava el nivel de vulnerabilidad de las víctimas al dejarlas expuestas a la continuidad o escalada de la violencia.

Este panorama fue confirmado también por las funcionarias entrevistadas, quienes reconocieron que la institución no dispone de mecanismos flexibles que permitan agilizar los procesos ni de herramientas que fortalezcan la articulación interinstitucional. El hallazgo adquiere relevancia porque revela que la rigidez del sistema no solo compromete la eficiencia administrativa, sino que produce un efecto re victimizante: las mujeres deben atravesar un camino burocrático laberíntico para acceder a medidas que, en teoría, deberían brindarse de forma inmediata y prioritaria.

Bajo esta perspectiva, la adopción de metodologías ágiles trasciende la idea de una innovación técnica aplicada a la gestión. Más bien, se presenta como una respuesta necesaria frente a un problema estructural que impacta directamente en la seguridad y la confianza de las víctimas. La flexibilidad, la simplificación de procesos y la mejora en la coordinación institucional no pueden ser vistas como lujos administrativos, sino como condiciones esenciales para garantizar que las rutas de atención cumplan efectivamente su propósito protector.

Por último, en lo que respecta al tercer objetivo, los hallazgos ponen de relieve la necesidad de reconocer la voz de las mujeres no como un elemento accesorio, sino como un insumo central en la construcción de un plan de gestión ágil. Lejos de tratarse de simples opiniones, sus aportes reflejan experiencias concretas y necesidades urgentes que deben orientar las decisiones institucionales. A través de las encuestas, ellas identificaron tres prioridades fundamentales: en primer lugar, el fortalecimiento de programas productivos y educativos que permitan avanzar hacia

la autonomía económica, condición indispensable para reducir la dependencia de los agresores y romper el ciclo de violencia. En segundo lugar, la ampliación de la cobertura institucional, tanto mediante horarios de atención más flexibles como a través de la presencia efectiva en zonas rurales, donde el acceso a los servicios es todavía más limitado. Finalmente, subrayaron la importancia de promover campañas comunitarias que transformen los patrones culturales normalizadores de la violencia, atacando así las raíces del problema y no solo sus manifestaciones inmediatas.

Estas propuestas, lejos de ser meras demandas, se configuran como una hoja de ruta ciudadana que aporta una perspectiva complementaria y necesaria frente a las visiones técnicas de la institución. De hecho, el análisis cualitativo evidenció que las funcionarias reconocen la pertinencia y viabilidad de estas sugerencias, en la medida en que se articulan con los principios básicos de las metodologías ágiles: iteración constante, capacidad de adaptación frente a cambios y, sobre todo, participación de quienes hacen parte del proceso.

En este sentido, los resultados dejan claro que la innovación en la gestión pública no puede surgir de manera unilateral ni desde una lógica exclusivamente institucional. Más bien, debe construirse a partir de un diálogo continuo con las mujeres que enfrentan la violencia, pues son ellas quienes poseen un conocimiento situado sobre las barreras y las posibilidades de mejora. Solo de esta manera la gestión ágil puede adquirir un carácter verdaderamente transformador, al responder tanto a los criterios técnicos como a las realidades vividas por la comunidad a la que pretende servir.

En conjunto, el análisis muestra que la Comisaría de Familia del Líbano se encuentra en una situación de aprendizaje institucional: se apoya en la fortaleza humana de su personal, pero al mismo tiempo enfrenta limitaciones estructurales que restringen su alcance; cuenta con rutas de atención, aunque estas se presentan rígidas y poco claras en su aplicación práctica; y recibe propuestas valiosas de las mujeres, que no siempre logran ser incorporadas de manera efectiva en los planes institucionales. Este panorama, más que señalar únicamente una crisis en la gestión, permite comprender que la institución se halla en un proceso de construcción y ajuste continuo, donde los desafíos se convierten en oportunidades para repensar la forma de abordar la protección de las víctimas.

La incorporación de metodologías ágiles surge, en este contexto, como una alternativa viable para fortalecer la gestión, ya que permitiría agilizar procesos, optimizar la coordinación interinstitucional y generar proyectos más cercanos a las necesidades reales de las mujeres. En esta medida, los hallazgos adquieren relevancia no solo porque describen la situación actual, sino porque ofrecen insumos críticos que pueden orientar la transformación de las prácticas hacia un modelo de protección más integral, flexible y sostenible.

3.6 Consideraciones éticas

Se garantizará el cumplimiento de los principios éticos de la investigación social, entre ellos:

- Consentimiento informado de cada participante.
- Garantía de confidencialidad y anonimato en el manejo de los datos.
- Cuidado del bienestar psicológico de las participantes, especialmente aquellas que han sufrido violencia.

3.6.1 Análisis de consideraciones éticas

En el marco de una investigación social centrada en mujeres en situación de vulnerabilidad víctimas de violencia intrafamiliar, la ética no solo constituye una formalidad metodológica, sino un compromiso sustancial con el respeto, la protección y la dignificación de las personas involucradas. En este sentido, se adoptarán medidas específicas para garantizar el cumplimiento de los principios éticos fundamentales en cada fase del estudio.

3.6.1.1 Obtención del consentimiento informado por escrito

El principio de autonomía se materializará mediante la obtención del consentimiento informado, este documento será presentado y explicado detalladamente a cada participante antes de iniciar cualquier tipo de recolección de datos. Este instrumento contendrá información clara sobre el propósito de la investigación, los procedimientos que se llevarán a cabo, los posibles

riesgos y beneficios, la voluntariedad de la participación y el derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones negativas. El consentimiento será probado por las participantes o, en caso de ser necesario, aceptado verbalmente con registro documental, priorizando siempre el entendimiento pleno de su contenido (Flick, 2015; Asociación Médica Mundial, 2017). Este procedimiento no solo legitima éticamente la investigación, sino que contribuye a generar relaciones de confianza entre los investigadores y los participantes.

3.6.1.2 Garantía de confidencialidad y anonimato en el manejo de datos

El respeto por la confidencialidad y el anonimato será un principio transversal al manejo de toda la información recolectada. Los datos personales de las participantes serán codificados y resguardados de forma segura para evitar cualquier forma de identificación o divulgación indebida. En lugar de nombres reales, se asignarán códigos alfanuméricos y la información se almacenará en archivos protegidos por contraseña, a los que solo tendrá acceso el equipo investigador. Los resultados se reportarán de manera agregada, sin hacer alusión directa a datos sensibles o casos individuales. Este manejo ético de la información es crucial para proteger la identidad de las mujeres víctimas de violencia y evitar su revictimización o exposición a riesgos adicionales (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Todo registro audiovisual o documental se utilizará exclusivamente con fines investigativos y se eliminará una vez finalizado el análisis, en conformidad con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales en Colombia.

3.6.1.3 Cuidado del bienestar psicológico de los participantes

Dado que la investigación involucra a mujeres que han vivido experiencias de violencia, se prestará especial atención al bienestar psicológico de las participantes durante el desarrollo del estudio, por dicha razón, las encuestas se realizarán de manera virtual para mantener el espacio privados y en los horarios que las participantes puedan destinar a su diligenciamiento, con el fin de minimizar cualquier tipo de incomodidad o angustia emocional. Ahora bien, en el caso de que durante alguna de las entrevistas surjan manifestaciones de malestar psicológico o se evidencien situaciones de riesgo, el equipo de investigación activará protocolos de remisión a servicios de

apoyo psicológico o institucional disponibles en el municipio, como los que ofrece la Comisaría de Familia o el Hospital Regional Alfonso Jaramillo Salazar. Este principio de no maleficencia, ampliamente reconocido en la ética de la investigación social, exige no causar daño y, en la medida de lo posible, contribuir al bienestar de quienes participan en estudios sensibles (Creswell & Plano Clark, 2018).

3.6.2 Instrumentos de aceptación y autorización

Antes de aplicar cualquier instrumento de recolección de datos, se realizará una socialización previa del propósito, objetivos y alcances de la investigación con cada una de las personas participantes. Esta socialización se llevará a cabo de forma individual, en un ambiente seguro y confidencial, previo al inicio de la encuesta o entrevista. Durante este espacio, se explicará en lenguaje claro y accesible:

- El carácter voluntario de su participación.
- El uso exclusivo de los datos con fines investigativos.
- Las medidas de confidencialidad y anonimato.
- Su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin consecuencias.

Una vez se haya verificado que la/el participante comprende toda la información y se aclaren posibles dudas, se procederá a la firma del consentimiento informado por escrito, en el mismo momento, antes de aplicar el instrumento correspondiente. En el caso de personas con dificultades de lectura, el documento será leído en voz alta y se dejará constancia de la aceptación voluntaria mediante huella dactilar y la firma del investigador responsable.

4. RESULTADOS

El presente capítulo expone los principales hallazgos obtenidos a partir del proceso de investigación, los cuales permitieron dar respuesta al objetivo general de diseñar un modelo de aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima. Los resultados se derivaron de un enfoque metodológico mixto, en el que se integraron datos de tipo cuantitativo obtenidos a través de instrumentos de caracterización aplicados a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y cualitativo, mediante el análisis institucional y la codificación de la información sobre la gestión de proyectos ejecutados por la entidad.

El análisis se estructuró en torno a los objetivos específicos del estudio, abordando en primer lugar la caracterización sociodemográfica de la población participante; en segundo lugar, el examen de la gestión institucional y sus principales debilidades; en tercer lugar, la identificación del modelo de metodología ágil más adecuado para el contexto institucional; y, finalmente, la formulación de una propuesta de aplicación que permita fortalecer los procesos de planeación, ejecución y seguimiento de proyectos orientados a la protección de las mujeres. Así, el capítulo presentó una lectura interpretativa de los datos que no se limitó a la descripción, sino que procuró argumentar cómo los resultados pueden traducirse en mejoras institucionales concretas.

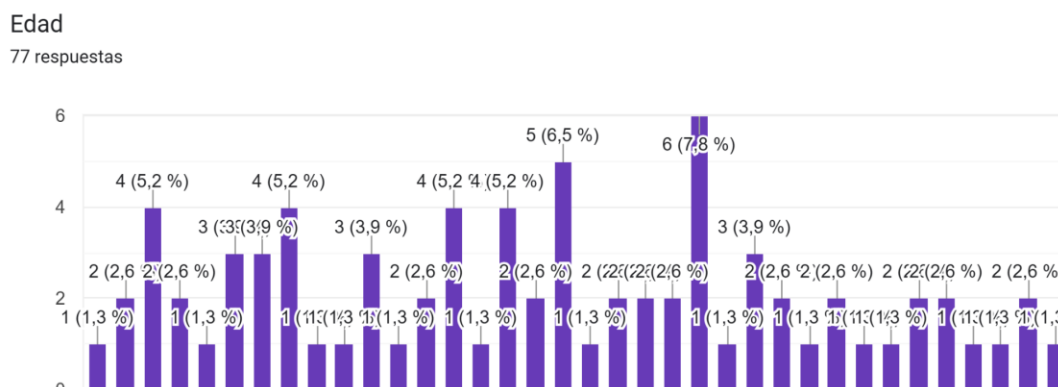
4.1 Caracterización sociodemográfica de las participantes

El análisis sociodemográfico permitió conocer los perfiles predominantes de las mujeres que acudieron a la Comisaría de Familia del Líbano en busca de protección o acompañamiento por situaciones de violencia intrafamiliar. Este apartado tuvo relevancia institucional, pues ofreció información clave para orientar el diseño de estrategias y proyectos de intervención acordes con las características y necesidades de la población atendida.

En la Figura 1, se evidenció que el grupo etario más representativo correspondió a mujeres entre los 25 y 34 años, con un 29,9 % del total de participantes, seguido por el grupo de 35 a 44 años, con un 23,4 %. Este hallazgo indicó que la mayoría de las mujeres víctimas de violencia se

encontraban en etapas adultas jóvenes, edades que suelen coincidir con la maternidad y la vida conyugal activa, esto sin desmeritar que existen mujeres víctimas en todos los grupos etarios. Desde el punto de vista institucional, este dato sugirió la necesidad de fortalecer proyectos enfocados en la protección familiar, el empoderamiento económico y la educación emocional en las etapas más productivas de la vida.

Figura 1. Edad de las participantes



Fuente: elaboración propia

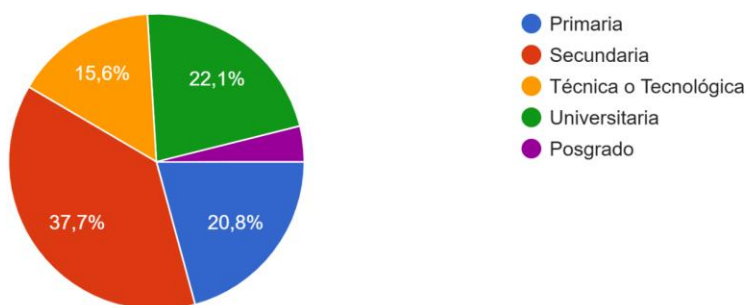
Asimismo, los datos mostraron que un 58,2 % de las participantes tenía hijos a cargo, lo cual representó una variable de vulnerabilidad significativa, ya que la dependencia económica y la responsabilidad del cuidado pueden limitar la capacidad de las mujeres para romper el ciclo de violencia o acceder de manera oportuna a redes de apoyo institucional. En coherencia con lo planteado por Bernal Torres (2022), la investigación social aplicada debe orientarse a la comprensión de los contextos de vida de las personas, pues estos inciden directamente en la formulación de políticas y programas eficaces.

En cuanto al nivel educativo, la Figura 2 reveló que el 37,7 % de las mujeres había cursado educación secundaria completa, mientras que un 15,6 % tenía formación técnica o tecnológica. Este indicador reflejó una población con competencias básicas, pero con posibilidades limitadas de inserción laboral formal, situación que refuerza la dependencia económica frente a sus agresores. Para la investigación, estos datos resultaron relevantes, dado que la formulación de

proyectos de protección debe considerar la articulación con programas de capacitación y generación de ingresos, fortaleciendo la autonomía de las mujeres, en concordancia con los lineamientos de gestión social que plantea Sapag (2021).

Figura 2. Nivel educativo de las participantes

Nivel Educativo
77 respuestas

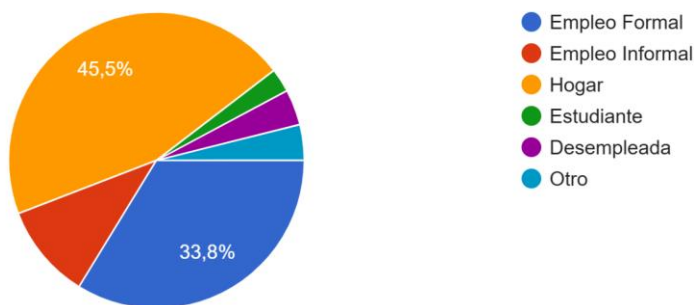


Fuente: elaboración propia

Respecto a la situación laboral, la Figura 3 mostró que el 49,9 % de las encuestadas se encontraba desempleada o se desempeñaba en las tareas del hogar al momento de la aplicación del instrumento, mientras que el 10,4 % realiza actividades informales. Este panorama evidenció un contexto de vulnerabilidad económica estructural, que demandó de la institución no solo medidas reactivas frente a la violencia, sino también estrategias proactivas de empoderamiento. Desde una mirada institucional, la Comisaría debía integrar sus proyectos a la red de oferta pública de empleo y programas sociales locales, de modo que la atención a la violencia se concibiera como un proceso integral.

Figura 3. Ocupación principal de las participantes

Ocupación Principal
77 respuestas

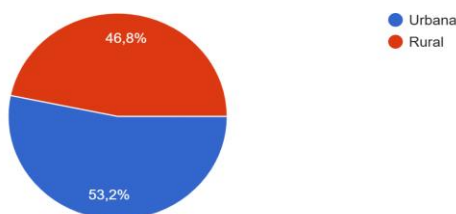


Fuente: elaboración propia

Por otra parte, la Figura 4 evidenció la distribución de las participantes según su lugar de residencia, diferenciando entre los entornos rural y urbano. Los resultados mostraron que el 46,8% de las mujeres habitan en zonas rurales, mientras que el 53,2% residen en áreas urbanas. Esta proporción refleja una ligera predominancia del contexto urbano, lo que sugiere que las situaciones de violencia no se concentran exclusivamente en un solo entorno, sino que se manifiestan de manera diversa según las dinámicas socioculturales y económicas de cada territorio.

Figura 4. Zona de residencia de las participantes

Zona de residencia
77 respuestas

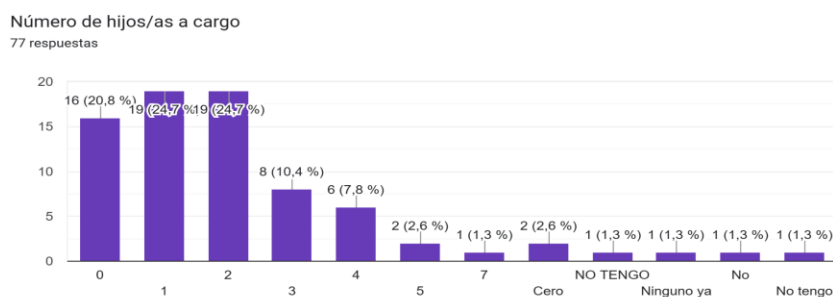


Fuente: elaboración propia

En este sentido, el contexto de residencia se constituye como un factor relevante para comprender los escenarios de violencia, dado que en las zonas rurales suelen confluír mayores limitaciones en el acceso a servicios institucionales, redes de apoyo y mecanismos de denuncia, mientras que, en los entornos urbanos, aunque existe mayor presencia institucional, pueden predominar otras formas de violencia simbólica y estructural.

Finalmente, al analizar la carga económica, se evidencia en la Figura 5 que solo el 28,6 % de las mujeres no tiene ningún hijo a cargo, el restante tiene entre 1 y 7 lo que representa unos gastos adicionales que refuerzan factores de vulnerabilidad y dependencia económica de las mujeres víctimas.

Figura 5. Número de hijo/as a cargo de las participantes



Fuente: elaboración propia

En síntesis, la caracterización sociodemográfica permitió comprender que las mujeres atendidas por la Comisaría compartían patrones comunes de vulnerabilidad asociados a la edad, la maternidad, la situación económica y el nivel educativo. Estos hallazgos sirvieron de base para orientar el análisis de la gestión institucional y determinar las oportunidades de mejora mediante la adopción de metodologías ágiles, que facilitarían una respuesta más adaptativa, colaborativa y centrada en las necesidades reales de la población.

Estos resultados no solo permiten identificar los perfiles predominantes de las mujeres atendidas, sino que también evidencian la necesidad de que los procesos de intervención institucional se desarrollen con enfoque diferencial y adaptativo. La heterogeneidad en edades,

niveles educativos, responsabilidades familiares y condiciones económicas demuestra que la atención no puede ser homogénea ni estandarizada. Cada caso requiere un análisis situacional particular que permita ajustar las decisiones y acciones de protección según el nivel de riesgo y la capacidad de autonomía de la mujer. Este elemento resulta relevante en términos de gestión, ya que refleja la importancia de enfoques flexibles y evaluativos, acordes con los principios de metodologías ágiles, donde la intervención se adapta a la realidad específica y no al revés.

4.2 Análisis institucional de la gestión de proyectos

El análisis institucional de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima, permitió examinar las dinámicas internas de planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad. Esta evaluación fue fundamental para identificar los principales desafíos administrativos, los vacíos en la gestión de recursos y las oportunidades de mejora en los procesos de coordinación interinstitucional.

En primer lugar, se evidenció que la gestión de proyectos en la Comisaría presentaba un carácter predominantemente reactivo, centrado en la atención inmediata de los casos y con limitadas acciones de prevención. Este hallazgo coincidió con lo planteado por Sapag (2021), quien sostiene que muchas entidades públicas locales operan bajo esquemas de planeación lineal, sin mecanismos flexibles de retroalimentación que permitan ajustar las estrategias de intervención durante su ejecución. En el contexto del Líbano, esta situación se tradujo en una sobrecarga operativa y en una débil articulación entre las áreas técnica, administrativa y social de la institución.

Asimismo, los resultados del análisis documental y la revisión de la matriz de codificación mostraron que la Comisaría contaba con una estructura organizativa jerárquica tradicional, donde las decisiones estratégicas dependían casi exclusivamente de la dirección o del personal jurídico. Esta configuración limitaba la participación de los profesionales de apoyo psicosocial en la formulación de proyectos, restringiendo la posibilidad de implementar procesos colaborativos de diseño y evaluación. De acuerdo con Larson y Gray (2021), uno de los pilares de la gestión moderna de proyectos es la construcción de equipos multidisciplinarios en los que cada miembro

aporta desde su experiencia técnica, contribuyendo a la innovación y a la toma de decisiones compartidas.

En coherencia con ello, el análisis de las entrevistas institucionales reflejó falta de estandarización en los procedimientos internos, especialmente en el registro de datos, la evaluación de resultados y el seguimiento de las rutas de atención. Esta deficiencia genera inconsistencias en la información y dificulta la formulación de proyectos con base en evidencia. Desde una mirada administrativa, Bernal Torres (2022) señaló que la ausencia de indicadores de gestión impide medir el impacto real de las acciones institucionales, lo que repercute en la eficiencia del uso de los recursos públicos.

Por otro lado, se observó una escasa aplicación de herramientas tecnológicas para la gestión de la información y el seguimiento de los casos. Si bien la Comisaría disponía de registros digitales básicos, estos no se articulaban con una plataforma de gestión de proyectos que facilitara la trazabilidad, la comunicación interfuncional ni la planificación dinámica. Este aspecto resultó crucial para la formulación del modelo propuesto, ya que la incorporación de metodologías ágiles podría ofrecer mecanismos de control iterativo y de mejora continua que fortalezcan la capacidad de respuesta institucional.

El diagnóstico también permitió reconocer fortalezas relevantes. Entre ellas, la alta disposición del personal para capacitarse y la existencia de una red de apoyo interinstitucional, conformada por la Policía Nacional, el hospital local, la Secretaría de la Mujer y las instituciones educativas, que actuaba como soporte en la atención integral. Sin embargo, estas alianzas se encontraban débilmente formalizadas, lo que limitaba su sostenibilidad y el aprovechamiento pleno de los recursos humanos y técnicos disponibles. En términos de gestión pública, Sapag (2021) plantea que los proyectos sociales requieren de una institucionalidad robusta y de mecanismos colaborativos permanentes, donde la flexibilidad y la innovación se integren como principios de trabajo.

A partir de la información cuantitativa y cualitativa analizada, se identificaron tres desafíos principales en la gestión institucional de la Comisaría:

- Carencia de planeación estratégica sistemática, con una gestión centrada en la respuesta inmediata más que en la prevención.
- Deficiente comunicación interna y ausencia de equipos interdisciplinarios consolidados, que obstaculizan la implementación de modelos colaborativos.
- Limitada adopción de tecnologías y metodologías de seguimiento, que impide el control eficiente de los proyectos y la generación de aprendizajes organizacionales.

Estos hallazgos se relacionaron directamente con el primer objetivo específico del estudio, orientado a analizar la gestión de proyectos en la Comisaría de Familia. De acuerdo con los planteamientos de Hernández Sampieri (2018), el análisis de datos en investigaciones aplicadas debe ir más allá de la descripción de hechos y centrarse en la interpretación de sus implicaciones. En este caso, los resultados evidenciaron que la estructura organizacional de la Comisaría requería una transformación hacia esquemas de gestión más adaptativos, que promuevan la planificación por ciclos, el aprendizaje continuo y la participación transversal del equipo técnico.

Desde una perspectiva de gestión pública, la falta de metodologías ágiles implicaba que los proyectos institucionales se desarrollarán con poca capacidad de ajuste frente a los cambios contextuales, como el aumento de casos de violencia intrafamiliar o la variación en la disponibilidad presupuestal. Según Larson y Gray (2021), la gestión ágil permite que las organizaciones aprendan de la experiencia, creando y adaptando sus procesos con base en los resultados obtenidos en cada fase. Aplicado al contexto de la Comisaría, esto significaría pasar de una lógica de cumplimiento normativo a una lógica de aprendizaje organizacional y mejora continua.

Por consiguiente, los resultados de esta sección indicaron que el principal reto institucional no se encontraba en la ausencia de proyectos, sino en la falta de un modelo de gestión estructurado, colaborativo y flexible que garantizara la eficacia y sostenibilidad de las acciones. Esta situación se convirtió en el punto de partida para la identificación del modelo de metodología ágil más adecuado para la Comisaría, con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta frente a las problemáticas de violencia intrafamiliar y optimizar el uso de los recursos disponibles.

Aunque la Comisaría de Familia no implementa oficialmente metodologías ágiles, se identifican prácticas que se relacionan con este enfoque. La priorización de casos con mayor nivel

de riesgo, la toma de decisiones inmediatas ante emergencias y la coordinación frecuente con entidades como hospital, policía y fiscalía constituyen dinámicas propias de la gestión ágil. Sin embargo, estas acciones se realizan de manera empírica, sin una estructura definida ni mecanismos claros de seguimiento. Esto limita la sostenibilidad de los procesos y dificulta la generación de aprendizajes institucionales. De este modo, la adopción formal de metodologías ágiles permitiría transformar estas prácticas aisladas en un modelo consolidado, replicable y evaluable, mejorando la efectividad de la protección ofrecida a las mujeres.

4.3 Análisis de la gestión institucional en la protección de mujeres víctimas

El análisis de la gestión institucional en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima, permitió identificar las principales dinámicas administrativas, procedimentales y humanas que incidieron en la atención y protección de las mujeres en situación de vulnerabilidad. Desde una mirada estructural, se evidenció que el funcionamiento de la entidad se basaba en un esquema tradicional de gestión pública, centrado en la respuesta reactiva ante los casos de violencia intrafamiliar, más que en la prevención y el seguimiento articulado interinstitucional.

De acuerdo con los datos recolectados en la matriz de codificación, los funcionarios reconocieron que los procesos de gestión se encontraban “medianamente organizados”, pero en la misma medida los reconocieron poco eficientes. Estos resultados reflejaron la existencia de procedimientos burocráticos extensos, carencia de herramientas tecnológicas y dificultades para la comunicación entre los equipos interdisciplinarios.

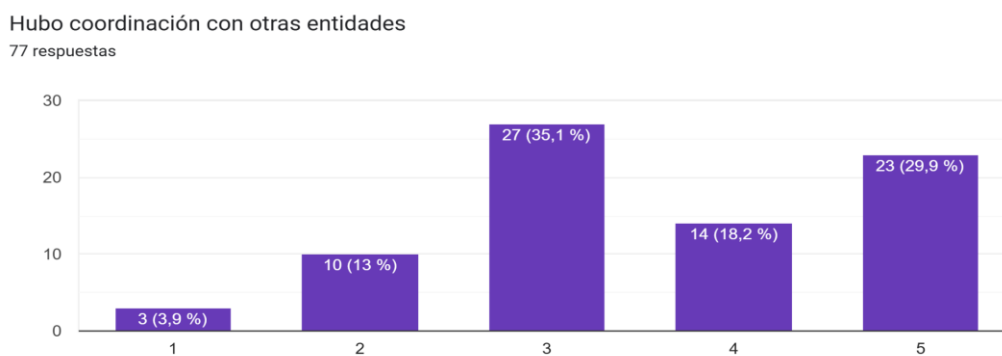
Desde la perspectiva del enfoque de gestión de proyectos, la Comisaría de Familia no contaba con un sistema formal de planificación, monitoreo y evaluación de sus proyectos sociales. Según el modelo de Larson y Gray (2021), la ausencia de un marco metodológico definido limita la capacidad de la organización para alinear los objetivos estratégicos con los resultados operativos, reduciendo la efectividad de las intervenciones. En este sentido, se observó que las acciones institucionales se estructuraban a partir de la experiencia empírica del personal y no desde la adopción de una metodología estandarizada de gestión de proyectos.

Asimismo, los resultados indicaron una falta de indicadores de desempeño que permitieran evaluar los avances en materia de prevención de la violencia intrafamiliar. (Véase anexo 3), Entrevistas realizadas a funcionarias de la comisaría donde se indica que no existe un único método de medición ni indicadores establecidos para el desarrollo de los procesos. Este hallazgo se correspondió con la observación de Bernal Torres (2022), quien sostiene que la gestión pública basada en evidencia requiere indicadores claros y trazables para garantizar la efectividad de las políticas sociales.

Aunque las funcionarias no identifican explícitamente el uso de metodologías ágiles en la gestión institucional, describen prácticas que se alinean con sus principios. Entre estas se encuentran la priorización de los casos más urgentes, la coordinación constante entre entidades, la capacidad de ajustar acciones según las necesidades emergentes de las víctimas y una atención flexible centrada en la protección integral. Esto demuestra que la implementación de metodologías ágiles no constituirá una ruptura estructural en la Comisaría, sino el fortalecimiento y organización de prácticas que ya existen. Formalizar estas dinámicas permitiría optimizar tiempos, mejorar la claridad en los roles y asegurar procesos de seguimiento más consistentes.

Desde la mirada institucional, también se identificó una limitada articulación interinstitucional con otras entidades. La Figura 6, correspondiente a la categoría “coordinación interinstitucional”, reflejó que más del 51% de los participantes consideró que la comunicación con instituciones como la Policía Nacional y las entidades de salud era “escasa o irregular” ya que se encontraba entre el nivel 1 y 3. Este déficit afecta la integralidad del proceso de atención, ya que obstaculiza la continuidad en la ruta de protección y dificulta el seguimiento a las medidas adoptadas.

Figura 6. Coordinación entre entidades



Fuente: elaboración propia

La revisión documental evidenció que la Comisaría de Familia del Líbano contaba con un plan de acción anual, pero este carecía de un enfoque de gestión por proyectos. En términos de Sapag Chain (2021), el modelo de planeación estratégica exige la identificación de metas medibles, cronogramas y responsables definidos, aspectos que no se hallaron de manera consistente en los documentos revisados. Esta carencia repercutió en la falta de trazabilidad de los procesos y en la limitada capacidad de mejora continua.

En síntesis, la gestión institucional se caracterizó por un modelo operativo reactivo, una débil cultura de planeación y escasos mecanismos de evaluación de impacto. Estas condiciones explican la necesidad de diseñar un modelo de aplicación de metodologías ágiles, que promoviera la flexibilidad, la adaptabilidad y la participación del equipo técnico en la toma de decisiones. En concordancia con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la integración de metodologías ágiles en contextos sociales permite optimizar los procesos de gestión y mejorar los resultados mediante la retroalimentación constante y la mejora iterativa.

Por tanto, este apartado permitió concluir que la Comisaría de Familia del Líbano, si bien contaba con personal comprometido y consciente de la problemática, requería fortalecer su capacidad institucional mediante herramientas metodológicas que favorecieran la eficiencia y la coordinación, elementos clave para garantizar la protección efectiva de las mujeres en situación de vulnerabilidad.

4.4 Identificación del modelo de metodología ágil adecuado para la gestión de proyectos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad

El análisis de la información institucional y de los datos obtenidos en la codificación evidenció la necesidad de adoptar una metodología ágil que respondiera a las condiciones particulares de la gestión pública social, específicamente en el contexto de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima. Este proceso de identificación se desarrolló a partir de la revisión de las principales metodologías ágiles reconocidas por la literatura en gestión de proyectos, Scrum,

Kanban, Lean y Design Thinking y de su posible aplicación en entornos gubernamentales orientados a la atención y protección de derechos humanos.

En el anexo 3, que fueron las entrevistas realizadas a las funcionarias de la comisaría, se explicó las características comparativas de las metodologías, se destacó que Scrum ofrecía ventajas en cuanto a la división del trabajo en etapas cortas o sprints, permitiendo la evaluación continua de los avances y la retroalimentación del equipo interdisciplinario. Este enfoque resultó pertinente para el contexto institucional, donde las decisiones debían tomarse de manera rápida ante casos de riesgo. Según Larson y Gray (2021), la implementación de Scrum facilita la comunicación interna, incrementa la eficiencia y permite adaptar los objetivos del proyecto de forma flexible conforme surgen nuevas necesidades o desafíos.

En el mismo sentido al explicar la metodología Kanban destacado por su capacidad de visualizar el flujo de trabajo y priorizar tareas, se reflejó la valoración de los funcionarios frente a la necesidad de mejorar la coordinación de actividades. El 100% de las participantes señaló que la falta de organización secuencial en los procesos administrativos era uno de los principales obstáculos para la atención oportuna de las mujeres víctimas de violencia. Este hallazgo coincidió con el planteamiento de Sapag Chain (2021), quien afirmó que los proyectos sociales requieren estructuras flexibles que integren la planeación adaptativa y la asignación clara de responsabilidades.

La evaluación del contexto permitió inferir que una combinación de elementos de Scrum y Kanban resultaba más adecuada para la Comisaría de Familia, dado que el primero fortalecía la interacción y el trabajo colaborativo, mientras que el segundo aportaba orden visual y control de tareas. Por dicha razón se considera pertinente la implementación de un modelo mixto, lo que validó la aceptación institucional hacia un enfoque híbrido de gestión ágil.

Por tanto, se concluyó que el modelo metodológico más adecuado para la Comisaría de Familia del Líbano debía ser híbrido y adaptativo, priorizando la cooperación entre equipos, la revisión constante de resultados y la mejora continua. Este modelo no solo permitiría gestionar de manera más eficiente los proyectos de protección, sino también fomentar una cultura institucional basada en la participación, la corresponsabilidad y la innovación.

En palabras de Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la investigación aplicada debe generar conocimiento útil y transferible, capaz de transformar la realidad institucional mediante estrategias prácticas. Así, la identificación de una metodología ágil adaptada al contexto local representó un paso decisivo hacia la profesionalización de la gestión pública en la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad.

4.5 Desarrollo del plan de implementación del modelo ágil

El desarrollo del plan de implantación del modelo ágil en la gestión de proyectos orientados a la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad se estructuró a partir de los hallazgos obtenidos en el diagnóstico institucional y de la identificación del modelo híbrido más pertinente. Dicho modelo combinó los enfoques de Scrum, y Kanban con el propósito de fortalecer la eficiencia, la colaboración y la orientación al usuario dentro de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima.

La propuesta se fundamentó en la necesidad de transitar desde un esquema burocrático y lineal hacia un sistema interactivo y colaborativo, en el cual los equipos interdisciplinarios pudieran planificar, ejecutar, evaluar y ajustar sus intervenciones de forma continua. De acuerdo con Larson y Gray (2021), la aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos públicos permite optimizar recursos, incrementar la transparencia y mejorar la capacidad de respuesta ante contextos cambiantes.

La implementación del modelo ágil no requiere la creación de nuevas estructuras institucionales, sino la reorganización de las dinámicas existentes. Se propone establecer espacios breves de coordinación interna, tableros visuales para trazabilidad de casos, ciclos de revisión periódica para evaluar avances y dificultades (sprints), y mesas interinstitucionales de retroalimentación. Estas acciones permitirán fortalecer la articulación entre actores, reducir tiempos de respuesta y garantizar procesos de acompañamiento más estables y coherentes con las necesidades emocionales, sociales y jurídicas de las mujeres atendidas

4.5.1 Estructura del modelo propuesto

El modelo ágil propuesto se organizó en cuatro fases principales:

- Planeación inicial y diagnóstico participativo.
- Desarrollo interactivo de intervenciones.
- Evaluación y retroalimentación.
- Mejora continua e institucionalización.

Durante la fase de planeación inicial, se propuso la conformación de un equipo ágil multidisciplinario, integrado por profesionales de psicología, trabajo social y derecho quienes asumirán roles inspirados en el marco Scrum. Así, se definieron tres funciones centrales: el Product Owner, encargado de priorizar las necesidades de protección y coordinar los objetivos institucionales; el Scrum Máster, responsable de facilitar la metodología y eliminar obstáculos; y el Equipo de trabajo, que desarrollaría las actividades operativas.

La fase de desarrollo iterativo se estructuró en ciclos denominados sprints de cuatro semanas, donde se planificaban objetivos específicos, por ejemplo, mejorar la atención inicial o agilizar la verificación de medidas de protección y se evaluaban los resultados al final de cada ciclo, estos ciclos permitirían ajustar continuamente los procesos y reducir el margen de error en la toma de decisiones, lo cual aumentaba la eficacia institucional y la satisfacción de las usuarias.

En la fase de evaluación y retroalimentación, se propusieron tableros Kanban como herramientas visuales para hacer seguimiento a las tareas y garantizar la transparencia en la gestión. En el Anexo 3, ambas profesionales consideraron que el uso de tableros aumentaba la claridad sobre el estado de los casos y facilitaba la cooperación interdependiente. Estos resultados coincidieron con las observaciones de Sapag Chain (2021), quien enfatizó que la planificación visual favorece la eficiencia operativa y el trabajo colaborativo en contextos institucionales complejos.

Finalmente, la fase de mejora continua e institucionalización se orientó a consolidar la cultura ágil dentro de la entidad. Para ello, se propuso establecer reuniones periódicas de revisión y sesiones de aprendizaje colectivo, donde se documentarán las lecciones aprendidas y las buenas

prácticas. Este proceso coincidió con los principios del Lean Management, que promueven la mejora incremental y la reducción de desperdicios administrativos (Bernal Torres, 2022).

En conclusión, los resultados de la investigación evidenciaron la urgencia de transformar la gestión institucional de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima, hacia un modelo más dinámico, participativo y basado en evidencia, capaz de responder con mayor eficiencia a las necesidades de las mujeres en situación de vulnerabilidad.

La caracterización sociodemográfica permitió comprender los factores estructurales que profundizan las condiciones de riesgo, como la maternidad temprana, la dependencia económica y el bajo nivel educativo, los cuales deben ser abordados desde proyectos integrales que articulen protección, empoderamiento y desarrollo. A su vez, el análisis institucional reveló una gestión centrada en la atención reactiva y con limitadas herramientas de planeación y seguimiento, lo que obstaculiza la continuidad y efectividad de las intervenciones.

Frente a este panorama, la identificación e implementación de un modelo ágil híbrido, que combina elementos de Scrum y Kanban, se consolidó como una estrategia viable para fortalecer la coordinación interinstitucional, optimizar recursos y fomentar una cultura organizacional basada en la colaboración y la mejora continua. Este modelo no solo ofrece un marco operativo adaptable a los retos cotidianos de la gestión pública local, sino que representa un avance significativo hacia la profesionalización de las prácticas administrativas en la protección de los derechos de las mujeres, reafirmando el potencial transformador de la gestión social cuando se fundamenta en la innovación metodológica, la participación y el aprendizaje institucional permanente.

5. DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos permitieron analizar la gestión institucional desarrollada por la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima frente a la protección de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, evidenciando que, si bien existe una ruta de atención definida, su aplicación presenta fallas operativas que limitan la efectividad de los procesos. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Mendoza y Salinas (2022), quienes señalan que la respuesta institucional ante la violencia de género suele ser fragmentada y con insuficiente capacidad adaptativa, lo que repercute en la protección de las mujeres.

En el ámbito de la gestión de proyectos, se reconoció un modelo de intervención mayormente reactivo, centrado en la atención inmediata del caso, pero con limitada planeación estratégica y escaso enfoque preventivo. De acuerdo con Sapag (2021), esta característica es frecuente en instituciones públicas con baja madurez en gestión, donde la falta de indicadores y seguimiento dificulta la mejora continua. En coherencia con ello, las funcionarias entrevistadas señalaron que el volumen de casos y los recursos disponibles generan dificultades para avanzar en procesos de formulación y evaluación de proyectos.

Asimismo, los resultados cuantitativos revelaron que gran parte de las mujeres atendidas se encuentran en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica, con niveles de educación limitados y escasas oportunidades de empleo. Esto refuerza la premisa expuesta por Rodríguez y Blanco (2021), quienes plantean que la autonomía económica es un factor decisivo para la ruptura del ciclo de violencia; no obstante, la oferta institucional local no incluye programas estructurados para el fortalecimiento productivo ni la inserción laboral.

Otro aspecto relevante corresponde a las barreras de acceso institucional. Aunque las participantes conocen parcialmente las rutas de atención, persisten obstáculos como la falta de información clara, la distancia geográfica y trámites burocráticos que retrasan la protección oportuna. Esta situación está alineada con lo afirmado por Ramos y Pardo (2023), quienes advierten que la complejidad administrativa y la desarticulación institucional generan procesos revictimizantes y disminuyen la confianza en el sistema de protección.

Finalmente, la investigación logró demostrar que la incorporación de metodologías ágiles constituye una alternativa viable para la gestión de proyectos sociales con alta demanda y volatilidad. Tal como exponen Lewis y Brown (2023), la agilidad organizacional permite tomar decisiones de manera iterativa, mejorar la comunicación interna y ajustar las acciones de acuerdo con las necesidades emergentes de la comunidad. En el contexto analizado, un modelo híbrido basado en Scrum y Kanban podría optimizar la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos institucionales, contribuyendo a una atención más eficaz y humana hacia las mujeres en situación de vulnerabilidad.

Los resultados de la investigación no solo confirman el diagnóstico de limitaciones estructurales en la gestión pública local, sino que también aportan una propuesta innovadora y contextualizada, sustentada teórica y empíricamente, para avanzar hacia una respuesta institucional más ágil, articulada y centrada en los derechos de las mujeres.

6. RECOMENDACIÓN

Con base en los resultados obtenidos y en el análisis de la propuesta metodológica planteada, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima en la protección de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar:

6.1 A nivel Institucional

1. Implementar de manera gradual el modelo ágil híbrido sugerido (Scrum + Kanban), conformando equipos interdisciplinarios y asignando roles claros para la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos.
2. Estandarizar los procesos de registro, seguimiento y cierre de casos mediante herramientas tecnológicas que permitan la trazabilidad y disponibilidad inmediata de la información.
3. Establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar el impacto de las acciones implementadas y tomar decisiones basadas en evidencia.
4. Diseñar e implementar programas de capacitación continua para el personal, enfocados en gestión pública, enfoque diferencial, derechos humanos y abordaje psicosocial sin re victimización.
5. Desarrollar estrategias internas de bienestar laboral que reduzcan la sobrecarga emocional del equipo, especialmente en el manejo de casos de alto impacto.

6.2 A nivel interinstitucional

1. Fortalecer la articulación con Fiscalía, Policía, sector salud, ICBF y organizaciones de apoyo, asegurando canales de comunicación claros y protocolos unificados.
2. Crear mesas técnicas de trabajo que permitan revisar con periodicidad la efectividad de las rutas de atención y la complementariedad entre entidades.

3. Gestionar recursos técnicos y financieros a través de alianzas con instituciones gubernamentales, privadas y organizaciones internacionales para la sostenibilidad de los proyectos.
4. Establecer sistemas de información compartidos que faciliten la oportuna derivación y el seguimiento integral de cada caso.

6.2 A nivel comunitario y preventivo

1. Promover proyectos educativos y campañas de sensibilización en zonas urbanas y rurales sobre derechos, prevención de violencias y mecanismos de denuncia.
2. Involucrar a líderes comunitarios, juntas de acción comunal y redes de mujeres para fortalecer condiciones de apoyo y protección cercanas al entorno familiar.
3. Implementar programas de empoderamiento económico dirigidos a las mujeres víctimas de violencia, que incluyan capacitación, emprendimiento y acceso a oportunidades laborales.
4. Diseñar espacios de participación ciudadana donde las mujeres puedan aportar retroalimentación sobre la calidad de los servicios recibidos, permitiendo mejorar la atención de forma continua.

7. CONCLUSIONES

La investigación permitió evidenciar que la gestión institucional de la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima, requiere una transformación profunda hacia modelos de intervención más flexibles, colaborativos y basados en evidencia. La caracterización sociodemográfica mostró que las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar comparten condiciones estructurales de vulnerabilidad vinculadas a la maternidad temprana, la dependencia económica y el bajo nivel educativo. Estos factores no solo incrementan la exposición a la violencia, sino que también limitan el acceso a oportunidades de autonomía y bienestar, por lo cual la protección de sus derechos debe articularse con estrategias de empoderamiento social y económico.

El análisis institucional reveló una gestión centrada en la atención reactiva de los casos, sin una planeación estratégica clara ni mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación. Esta situación genera una respuesta fragmentada, donde las acciones dependen más del compromiso individual de los funcionarios que de una estructura organizacional sólida. De ahí que la implementación de un modelo de gestión ágil híbrido, que combine elementos de Scrum y Kanban, se consolide como una propuesta viable para fortalecer la capacidad institucional, optimizar los recursos disponibles y mejorar la coordinación interinstitucional.

En términos operativos, la adopción de metodologías ágiles permitiría acortar los tiempos de respuesta, estandarizar procesos y promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Más allá de una herramienta administrativa, este enfoque constituye un cambio cultural en la forma de entender la gestión pública, donde el aprendizaje, la participación y la innovación se convierten en pilares fundamentales para garantizar una atención digna, oportuna y transformadora.

Asimismo, la investigación reafirma que el éxito de cualquier modelo de gestión depende de la articulación efectiva entre lo técnico y lo humano. La experiencia de las mujeres víctimas, junto con el compromiso del personal institucional, debe ser el punto de partida para construir soluciones contextualizadas, sostenibles y sensibles a la realidad social del territorio. Finalmente, este estudio aporta una ruta metodológica que puede ser replicable en otras instituciones públicas

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

del orden local, interesadas en fortalecer su capacidad de gestión mediante enfoques ágiles, orientados al cumplimiento de los derechos humanos y la equidad de género.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía del Líbano. (2022, 6 octubre). *Te invitamos a conocer la ruta de atención para las víctimas de violencia doméstica*. <https://www.libano-tolima.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/Te-invitamos-a-conocer-la-ruta-de-atenci%C3%B3n-para-las-v%C3%ADctimas-de-violencia-dom%C3%A9stica.aspx>
- Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5.^a ed.). Pearson Educación. Recuperado de <https://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/bernal/bernal-metodologia-de-la-investigacion-5e>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Diseño y desarrollo de estudios de investigación mixtos* (3.^aed.). Pearson. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2697821>
- CONPES 4080 (2022). política pública de equidad de género para las mujeres: hacia el desarrollo sostenible del país. <https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/Conpes/Econ%C3%B3micos/4080.pdf>
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 13. 7 de julio de 1991 (Colombia). <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-13>
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 43. 7 de julio de 1991 (Colombia). <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-43>
- Fernández Pérez, M. (2022). Metodologías ágiles en proyectos comunitarios de prevención de violencia de género: Un enfoque participativo. Tesis doctoral, Universidad de Buenos Aires.

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Ediciones Morata. https://edmorata.es/wp-content/uploads/2020/06/Flick.Disen%CC%83oInvestigacionCualitativa.PR_.pdf
- Gobernación del Tolima. (2022). *Líbano reportó 60 casos de violencias hacia mujeres*. <https://www.tolima.gov.co/noticias/3710-libano-reporto-60-casos-de-violencias-hacia-mujeres>
- Gómez, L., & Ortega, F. (2021). Empoderamiento de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar mediante metodologías ágiles. Tesis doctoral, Universidad de Chile.
- Gutiérrez, A., & Romero, C. (2022). Metodologías ágiles en la intervención social: Retos y oportunidades. *Revista de Gestión Pública*, 5(3), 123-140.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P.(2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6443>
- International Organization for Standardization. (2021). *ISO 21500:2021 – Project, programme and portfolio management*. <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/50003/87cac97466744fd79cada234cc86107d/ISO-21500-2012.pdf>
- Kim, H., & Park, S. (2022). Agile methodologies in community projects: A South Korean perspective. *Asian Social Science Review*, 15(3), 102–118.
- Lamas, M. (s.f). Complejidad y claridad en torno al concepto género [Archivo. PDF] Complejidad y claridad en torno al concepto género <https://s3f91d19c1a5a6472.jimcontent.com/download/version/1479872709/module/6386378511/name/Complejidad%20y%20Claridad%20en%20torno%20al%20concepto%20de%20g%C3%A9neroLamas,%20Marta.pdf>
- Lewis, D., & Brown, A. (2023). Implementing agile frameworks in gender-based violence projects. *International Journal of Project Management*, 41(1), 56–70.

Ley 80 de 1993. (1993, 25 de octubre). Estatuto General de Contratación de la administración Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=304>

Ley 152 de 1994. (1994, 15 de julio). Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=327>

Ley 294 de 1996. (1996, 16 de julio). Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5387>

Ley 575 de 2000. (2000, 09 de febrero). Modificación de la Ley 294 de 1996 sobre violencia intrafamiliar.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5372>

Ley 1257 de 2008. (2008, 04 de diciembre). Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34054>

Ley 2126 de 2021. (2021, 04 de agosto). por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=168066>

López, J., & García, P. (2021). Gestión de Proyectos Sociales en Colombia. Editorial Uniandes.

Martínez López, R. (2023). Gestión ágil en proyectos gubernamentales de atención a víctimas de violencia doméstica. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.

Mendoza, C., & Salinas, R. (2022). Gestión pública ágil en programas de protección a mujeres. Revista Colombiana de Administración Pública, 19(4), 123-140.

- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2024, 11 julio). *Min Justicia presenta relevante informe sobre el fenómeno de la violencia intrafamiliar en Colombia (2016-2023)*. [https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/Paginas/MinJusticia-presenta-relevante-informe-sobre-fenomeno-de-violencia-intrafamiliar-en-Colombia-\(2016-2023\).aspx](https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/Paginas/MinJusticia-presenta-relevante-informe-sobre-fenomeno-de-violencia-intrafamiliar-en-Colombia-(2016-2023).aspx)
- Naciones Unidas (UN) (s.f) ¿Que es el maltrato en el hogar? <https://www.un.org/es/coronavirus/what-is-domestic-abuse>
- Pérez Contreras, María de Montserrat. (2005). Aproximación a un estudio sobre vulnerabilidad y violencia familiar. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 38 (113), 845-867. Recuperado en 06 de abril de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332005000200009Ing&=es&tIng=es.
- Pérez, D., & Salazar, F. (2021). Desafíos de la gestión ágil en el sector público: Un enfoque para proyectos sociales. *Revista Latinoamericana de Administración*, 12(4), 78-95.
- Pérez Juste, R. (2012). *Curso 0 de estadística aplicada a las ciencias sociales*. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). https://www.intecca.uned.es/upload/noticias/20130614114556u_CURSO0DEESTADISTICAAPLICADA.p
- Ramírez, J., Castro, L., & Moreno, P. (2023). Impacto de Scrum en proyectos comunitarios. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(2), 98-110.
- Ramos, J., & Pardo, L. (2023). Aplicación de metodologías ágiles en la gestión pública: El caso de Bogotá. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia.
- Región Administrativa y de Planeación Especial. (2022, 18 octubre). *Jornada de prevención de violencia en Líbano desde la Secretaría de la Mujer del Tolima*. Región Central. <https://regioncentralrape.gov.co/jornada-de-prevencion-de-violencia-en-libano-desde-la-secretaria-de-la-mujer-del-tolima>

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

- Rodríguez, H., & Martínez, R. (2021). Uso de Kanban en la gestión de proyectos sociales: Experiencia en Bogotá. *Revista de Proyectos y Gestión Social*, 7(2), 88-102.
- Rodríguez Bello, N., & Rodríguez Moscoso, Y. A. (2023). *Manejo de metodologías ágiles para el desarrollo de proyectos*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Rodríguez, M., & Blanco, E. (2021). *Agile approaches in social inclusion projects* [Doctoral dissertation, University of Salamanca].
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5.ª ed.). Universidad de Deusto. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=22523>
- Sapag Chain, N. (2021). *Preparación y evaluación de proyectos* (10.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de https://books.google.com/books/about/Preparaci%C3%B3n_y_evaluaci%C3%B3n_de_proyectos.html?id=8SiLoAEACAAJ
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). *The Scrum guide: The definitive guide to Scrum: The rules of the game*. Scrum.org.
- Sotomayor, S. G. (2024, November 9). *Metodologías ágiles: ¿Qué son y cuáles son más utilizadas?* IEBS Business School. <https://www.iebschool.com/blog/que-son-metodologias-agiles-agile-scrum/>
- Tolima, G. T. (18 de octubre de 2022). *regioncentralrape.gov.co*. Obtenido de JORNADA DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA EN EL LÍBANO DESDE LA SECRETARÍA DE LA MUJER DEL TOLIMA: <https://regioncentralrape.gov.co/jornada-de-prevencion-de-violencia-en-libano-desde-la-secretaria-de-la-mujer-del-tolima/>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por Yuley Rivera Medina, Derian Londoño Gaviria y Víctor Alexis Maestre Gómez. El propósito de este estudio es el de diseñar un modelo de aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos orientados en la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad, con el fin de disminuir los niveles de violencia intrafamiliar registrados en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima.

Si decide formar parte de este estudio o investigación, se le solicitará que responda a ciertas preguntas durante una entrevista, o que complete una encuesta, según corresponda. Este proceso le llevará cerca de 15 minutos. Durante estas sesiones, se realizará una grabación de nuestras conversaciones. Esto permitirá al investigador transcribir más tarde las ideas que haya planteado.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Los datos recopilados se mantendrán en estricta confidencialidad y se emplearán exclusivamente para los objetivos de esta investigación. Las respuestas proporcionadas, tanto en el cuestionario como en la entrevista, serán codificadas con un número de identificación, asegurando así su anonimato.

Si en algún momento tiene preguntas acerca de este proyecto, siéntase libre de hacerlas mientras participe. También puede decidir salir del proyecto cuando lo desee, sin que eso le cause ningún inconveniente. En caso de que alguna pregunta durante la entrevista le resulte incómoda, tiene todo el derecho de comunicárselo al investigador o simplemente no responder. Le agradecemos de antemano por su participación.

Una vez leído y comprendido lo anterior. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yuley Rivera Medina, Derian Londoño Gaviria y Víctor Alexis Maestre Gómez.

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima


Declaro que he sido informado (a) sobre el objetivo de este estudio/investigación, que me han indicado que tendré que responder cuestionarios y/o preguntas en una entrevista, y el tiempo que tomará realizar esto.

Entiendo que toda la información que comparta durante esta investigación es completamente confidencial y se utilizará exclusivamente para los fines de este estudio, a menos que yo autorice lo contrario. Me han explicado que tengo la libertad de hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del estudio si así lo desea, sin que esto me cause ningún tipo de inconveniente. Si tengo alguna consulta respecto a mi participación, puedo comunicarme con cualquiera de los investigadores a su número telefónico. Reconozco que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Datos de contacto de los investigadores:

Nombre	Teléfono / Celular
Yuley Rivera Medina	+57 310 8501504
Derian Londoño Gaviria	+57 321 8324983
Víctor Alexis Maestre Gómez	+57 312 3265510

Declaro que al firmar este documento ACEPTO participar voluntariamente en esta investigación la cual es conducida por el Investigador Responsable del Proyecto.

Firma del participante:	
Nombre del participante:	LICED FERNANDA GARCIA RICO
Fecha:	08 DE SEPTIEMBRE DEL 2025
Lugar:	LÍBANO - TOLIMA

Anexo 1. Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por Yuley Rivera Medina, Derian Londoño Gaviria y Víctor Alexis Maestre Gómez. El propósito de este estudio es el de diseñar un modelo de aplicación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos orientados en la protección de mujeres en situación de vulnerabilidad, con el fin de disminuir los niveles de violencia intrafamiliar registrados en la Comisaría de Familia del Líbano, Tolima.

Si decide formar parte de este estudio o investigación, se le solicitará que responda a ciertas preguntas durante una entrevista, o que complete una encuesta, según corresponda. Este proceso le llevará cerca de 15 minutos. Durante estas sesiones, se realizará una grabación de nuestras conversaciones. Esto permitirá al investigador transcribir más tarde las ideas que haya planteado.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Los datos recopilados se mantendrán en estricta confidencialidad y se emplearán exclusivamente para los objetivos de esta investigación. Las respuestas proporcionadas, tanto en el cuestionario como en la entrevista, serán codificadas con un número de identificación, asegurando así su anonimato.

Si en algún momento tiene preguntas acerca de este proyecto, siéntase libre de hacerlas mientras participe. También puede decidir salir del proyecto cuando lo desee, sin que eso le cause ningún inconveniente. En caso de que alguna pregunta durante la entrevista le resulte incómoda, tiene todo el derecho de comunicárselo al investigador o simplemente no responder. Le agradecemos de antemano por su participación.

Una vez leído y comprendido lo anterior. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yuley Rivera Medina, Derian Londoño Gaviria y Víctor Alexis Maestre Gómez.

Declaro que he sido informado (a) sobre el objetivo de este estudio/investigación, que me han indicado que tendré que responder cuestionarios y/o preguntas en una entrevista, y el tiempo que tomará realizar esto.


Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Entiendo que toda la información que comparto durante esta investigación es completamente confidencial y se utilizará exclusivamente para los fines de este estudio, a menos que yo autorice lo contrario. Me han explicado que tengo la libertad de hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del estudio si así lo desea, sin que esto me cause ningún tipo de inconveniente. Si tengo alguna consulta respecto a mi participación, puedo comunicarme con cualquiera de los investigadores a su número telefónico. Reconozco que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

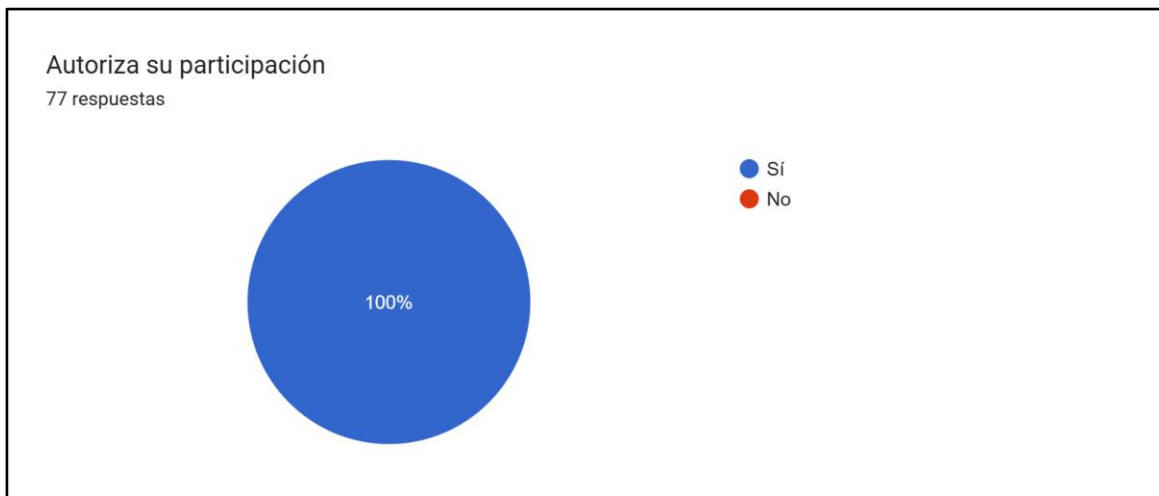
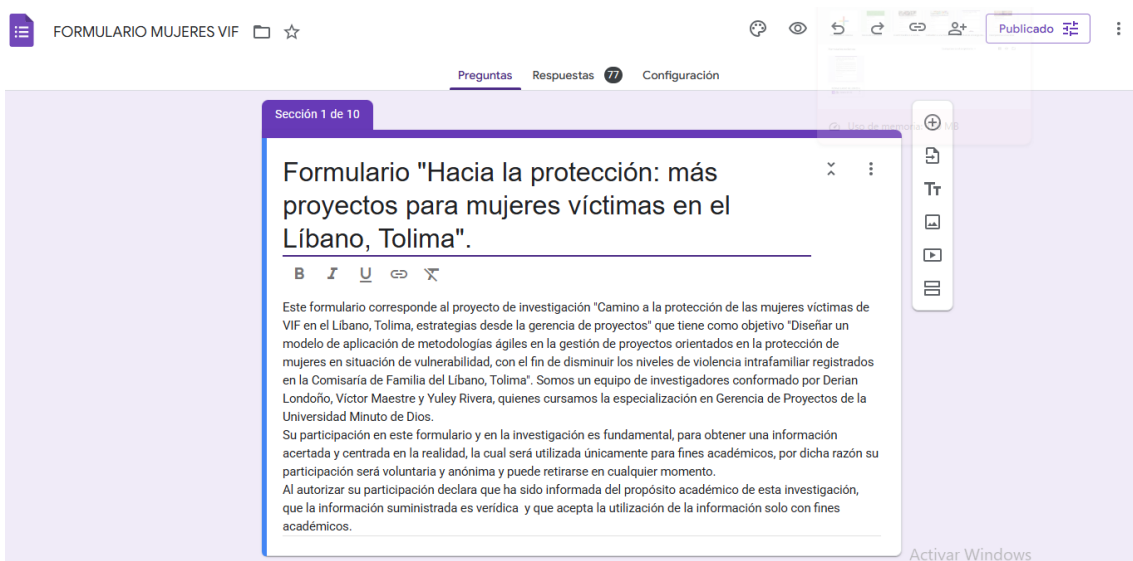
Datos de contacto de los investigadores:

Nombre	Teléfono / Celular
Yuley Rivera Medina	+57 310 8501504
Derian Londoño Gaviria	+57 321 8324983
Víctor Alexis Maestre Gómez	+57 312 3265510

Declaro que al firmar este documento ACEPTO participar voluntariamente en esta investigación la cual es conducida por el Investigador Responsable del Proyecto.

Firma del participante:	
Nombre del participante:	OLGA CECILIA PINEDA
Fecha:	13 DE SEPTIEMBRE DEL 2025
Lugar:	LÍBANO - TOLIMA

Anexo 2. Consentimiento informado- encuestas



DATOS PERSONALES

Edad *

Tu respuesta _____

Nivel Educativo *

Primaria

Secundaria

Técnica o Tecnológica

Universitaria

Posgrado

Ocupación Principal *

Empleo Formal

Empleo Informal

Hogar

Estudiante

Desempleada

Otro

Zona de residencia *

Urbana

Rural

Número de hijos/as a cargo *

Tu respuesta _____

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

CONOCIMIENTO Y ACCESO					
(Escala 1 a 5: Totalmente en desacuerdo – Totalmente de acuerdo) Siendo 1 (Totalmente desacuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo)					
Conozco la ruta de atención para casos de violencia intrafamiliar *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sé a qué instituciones acudir (Comisaría, Policía, Fiscalía, salud). *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
La información disponible es clara y comprensible *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Pude acceder a la Comisaría sin obstáculos *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Los tiempos de espera fueron razonables *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA					
(Escala 1 a 5: Totalmente en desacuerdo – Totalmente de acuerdo) Siendo 1 (Totalmente desacuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo)					
Me brindaron trato respetuoso y libre de discriminación *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sentí confidencialidad y privacidad durante la atención *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Me explicaron claramente mis derechos y opciones *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Recibí orientación sobre medidas de protección *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Hubo coordinación con otras entidades *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
La atención contribuyó a mejorar mi seguridad *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

PARTICIPACION EN PROGRAMAS / PROYECTOS					
¿Participó en algún programa de apoyo en el último año? *					
<input type="radio"/> Sí					
<input type="radio"/> No					
El acceso fue fácil y con requisitos claros					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
El contenido respondió a mis necesidades					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
El programa fortaleció mi autonomía/red de apoyo					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

BARRERAS Y SEGURIDAD					
Cual o cuales de las siguientes barreras considera que ha enfrentado. *					
<input type="checkbox"/> falta de información					
<input type="checkbox"/> Trámites complejos					
<input type="checkbox"/> Demoras, transporte					
<input type="checkbox"/> Temor a represalias					
<input type="checkbox"/> Falta de apoyo familiar					
<input type="checkbox"/> Horarios limitados					
<input type="checkbox"/> Maltrato institucional					
<input type="checkbox"/> otra.					
Actualmente me siento en condiciones de seguridad en mi hogar y entorno *					
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
¿Sé cómo activar la ruta de emergencia si lo necesito? *					
<input type="radio"/> Sí					
<input type="radio"/> No					

SATISFACCION GLOBAL				
(Escala 1 a 5: Totalmente en desacuerdo → Totalmente de acuerdo) Siendo 1 (Totalmente desacuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo)				
Satisfacción general con la atención *				
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volvería a acudir a la Comisaria si lo necesito *				
<input type="radio"/> Sí				
<input type="radio"/> No				
<input type="radio"/> Tal vez				
Confianza en instituciones del municipio *				
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EXPERIENCIAS
Tipo de violencia que motivó la consulta *
<input type="checkbox"/> Física
<input type="checkbox"/> Psicológica
<input type="checkbox"/> Verbal
<input type="checkbox"/> Sexual
<input type="checkbox"/> Económica
<input type="checkbox"/> Otra
<input type="checkbox"/> Prefiero no responder
¿Denunció formalmente el hecho? *
<input type="radio"/> Sí
<input type="radio"/> No
<input type="radio"/> Prefiero no responder

SUGERENCIAS FINALES

¿Qué cambiaría o propondría para mejorar la atención y proyectos para mujeres? *

Tu respuesta

CIERRE

Gracias por su tiempo. Si desea apoyo adicional, podemos contactarle con los servicios disponibles en el municipio.

¿Desea ser contactada? *

- Sí
- No

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

Anexo 3. Entrevistas

ENTREVISTA # 1

Entrevistador

Hola. Buenas noches.

Entrevistado

Hola. Buenas noches.

Entrevistador

Bueno Lizeth. Quiero contarte un poco, pues como el objetivo de esta entrevista, recordar, pues, que busca comprender todos los procesos internos y las percepciones sobre la protección de las mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar en el municipio del Líbano Tolima. Agradecer, pues, de antemano tu participación recordarte, pues que la información es confidencial y que sólo se usará con fines académicos.

Su participación es voluntaria y por dicha razón, pues puedes retirarte en cualquier momento, no responder. ¿Cualquier pregunta autorizas entonces la grabación de esta conversación?

Entrevistado

Sí Yuley claro.

Entrevistador

¿Vale como primera pregunta, ya pues adentrándonos en el tema quisiera que por favor nos contaras cuál es el rol que desempeñas en la comisaría de familia?

Entrevistado

Bueno, Yuley. Actualmente me desempeño como psicóloga de apoyo en la comisaría de familia Líbano Tolima.

Entrevistador

¿Como como psicóloga en la comisaría, qué rol desempeñas? ¿Cuáles son tus actividades?

Entrevistado

En términos de violencia intrafamiliar se hace todo el proceso respectivo desde que la víctima llega a brindar su declaración a diligenciar su formulario para posteriormente las medidas de protección. Se brinda psico orientación se realiza de todo un proceso también de primeros auxilios psicológicos para con la víctima.

Entrevistador

Vale, muchas gracias en ese tiempo que has estado en la comisaría de familia. ¿Cómo consideras que ha cambiado la demanda de servicios? ¿Digamos, si tienes una periodicidad de 2 años, cómo ha sido ese cambio?

Entrevistado

Digamos que entre los años 2024 y 2025 sí se ha evidenciado una disminución de casi el 50% en las denuncias, sin embargo, es importante tener en cuenta que muchos de los casos no son denunciados, entonces no entrarían a la estadística. Y Por otro lado, al no ingresar por urgencias para el respectivo diligenciamiento de la ficha SIVIGILA que es la que marca las estadísticas en el municipio, pues nos puede arrojar por eso, como esa disminución es un factor para tener en cuenta.

Entrevistador

Bueno, como tuvimos la posibilidad de hablarlo ya con antelación, esta entrevista se da en el marco de la especialización de gerencia de proyectos que estoy cursando como proyecto, pues de investigación que se está desarrollando. ¿Quisiera saber En este sentido, qué proyectos o programas sabes que se han implementado para las mujeres en la región, en el municipio, si sabes del departamento?

Entrevistado

Dentro del municipio, digamos que uno de los grandes pasos que se dio fue la inauguración de la casa para la dignidad de las mujeres el año pasado, precisamente entonces en este espacio, pues se han desarrollado talleres, capacitaciones en pro del empoderamiento femenino y el desarrollo de habilidades productivas. Por ejemplo, la modistería. Se han brindado todos los talleres que la administración ha ofertado en algún momento y pues nos hemos podido apalancar de este espacio.

Entrevistador

Dentro de tu conocimiento en términos, pues de la atención cómo se hace la formulación de las estrategias, ¿cómo se priorizan o cómo se hace el seguimiento?

Entrevistado

Bueno, desde que la víctima manifiesta su voluntad de denunciar, se inicia un proceso como te mencionaba con un formato que mide el riesgo, entonces mide si es bajo medio o alto. Posterior a ello se toma una declaración para la respectiva medida de protección dada por el comisario de familia. Bajo la cual en la estación de policía se le asigna un número de cuadrante a la víctima y ellos realizan llamadas, seguimientos, le hacen ronda al sector donde se está presentando la situación de violencia y desde la comisaría de familia ya el seguimiento se da en dos fechas que se asignan precisamente en la medida de protección, una que es para la valoración o entrevista semiestructurada por psicología y la otra que es

para la audiencia de trámite con el comisario. Entonces, en dichas diligencias se dialoga con la víctima y se realizan los respectivos seguimientos.

Entrevistador

Como lo mencionabas la comisaría no trabaja por sí solo ¿Cómo describirías la articulación que existe con otras entidades, por ejemplo, la policía, la Fiscalía, el área de salud o ONG?

Entrevistado

Siempre hay algo que retroalimentar. Sin embargo, el trabajo mancomunado nos ha funcionado muy bien. Digamos que como fortaleza se han establecido acuerdos con el fin de la no revictimización, sino partir de pronto una entrevista muy completa con todas las entidades correspondientes.

Entrevistador

Vale, no sé, ahí nos identificabas un poco las fortalezas, ¿tienes un conocimiento o has percibido alguna dificultad?

Entrevistado

Sí pues, como le decía, siempre hay algo por retroalimentar y como dificultad que hemos presentado, algunos casos en el manejo policial nos resultan como incoherente que la víctima en ocasiones sea multada, entonces, por ejemplo, por la reacción que tuvo por el manejo que le dio a una situación, pues que se le salió de las manos de pronto que lo hizo en modo defensa. Entonces, como que el manejo policial muchas veces no es el oportuno.

Entrevistador

Comprendo para continuar en términos de esas dificultades también que se logran reconocer. ¿Qué barreras de acceso desde tu experiencia son las más comunes que enfrentan esas mujeres usuarias? ¿Ya por eso ese tratamiento policial podría ser una, cuáles otras?

Entrevistado

Mira que existe un temor por ser juzgadas. Y al ser informadas muchas veces de las activaciones de ruta por el servicio de urgencias, tienden a desistir, entonces, no se sienten en la confianza o temen a ser juzgadas y se resisten a activar esa ruta por el hospital.

Entrevistador

Como comisaría o tú como profesional. ¿Qué estrategias han usado para superar esas barreras?

Entrevistado

Primero que todo la psico orientación poder tener un espacio de diálogo en el que uno sensibilice a la víctima y decirle que todas en algún momento de nuestra vida hemos pasado

por un hecho de violencia, así sea verbal, entonces hacer como ese trabajo desde la psico orientación nos ha permitido como que vean más allá de la crítica y tomen la decisión de continuar con el proceso y también si es necesario, se realiza el acompañamiento, el desplazamiento hasta el hospital y se activa esa ruta, pues de manera conjunta.

Entrevistador

Ahora vamos a pasar a un apartado que tiene que ver mucho más con el tema propio de la gerencia de proyectos, que son las metodologías ágiles. La siguiente pregunta es si han usado enfoques que son el Scrum, el kanban o Lean. ¿Te voy a explicar un poco a qué se refiere cada uno de forma fácil y que me puedas contestar si han utilizado de pronto alguna de esas metodologías? Por ejemplo, el scrum es un enfoque de trabajo en equipo que organiza tareas en periodos cortos. Esos periodos cortos se llaman sprints. ¿Entonces allí qué se hace? ¿La idea, por ejemplo, aplicada a la comisaría? El equipo como tal, que es el psicólogo, trabajador social, comisario, se reúne para plantear qué casos o actividades están pendientes y los que se van a priorizar en ese periodo que se llama el sprint. De ahí, pues se hacen reuniones breves de 10 minutos máximo para compartir cuáles son esos avances que han tenido las dificultades, para si al final poder revisar lo logrado y ajustar el plan para continuar realizando, ese sería el scrum. El segundo que es el kanban, es un sistema visual de seguimiento de tareas, con tableros es más visual, cómo se aplica, la idea pues es colocar un tablero físico digital donde se registren los casos y las actividades pendientes, y entonces allí. Cómo se dividen, por ejemplo, la actividad o el caso recibido en valoración en intervención Y cerrar la idea es con este sistema priorizar los casos o las atenciones que estén ya sea con mayor tiempo, con mayor urgencia y así pues ir saliendo de lo que se necesita de manera más ágil, ese sería el Kanban. Y el tercero que es lean es finalmente una filosofía que busca eliminar desperdicios y concentrarse en lo que aporta valor, como se aplica en la comisaría. como sabemos, son procesos supremamente largos. Identificar de qué manera no duplicar información que los procesos no se vuelvan repetitivos, que sean asequibles a la gente, reducir los tiempos de espera, usar formatos más claros para no duplicar la información. Esos son Las tres metodologías que digamos que nos aporta para poder escoger. ¿Si has utilizado alguna en la comisaría?

Entrevistado

Sí, sí señora, se aplica el Kanban. Porque sí contamos con un sistema visual de seguimiento y como lo mencionabas, tenemos un tablero digital y también un físico.

Entrevistador

¿Qué ventajas consideras o qué retos consideras tiene al aplicarlos en este contexto de la comisaría?

Entrevistado

Dada la demanda en nuestro despacho, uno tiende a olvidar mucho la información, y pues con tantas tareas la asistencia a reuniones, la atención al público, los desplazamientos a los corregimientos y demás actividades que tenemos, se crea una agenda que cada vez se nutre más, Y se debe ir resolviendo todos los días, es decir lo que hay y lo que va ingresando, entonces tener una metodología que nos permita todos los días verificar los pendientes como es el tablero que te comentaba hace que se desarrolle de manera oportuna cada tarea.

Entrevistador

¿Listo ya para pasar a otro apartado que tiene que ver más como con la formación del equipo, quisiera saber qué capacidades técnicas y blandas considera que necesita el equipo para mejorar su gestión?

Entrevistador

En capacidades técnicas yo creo que el manejo en el sistema de información y el registro de los casos, por ejemplo en el diligenciamiento de la Ficha SIVIGILA que allí es donde precisamente se registran a nivel departamental y nacional los índices de violencia, no contamos, por ejemplo, nosotros con un usuario como comisaría de familia para poder hacer ese diligenciamiento, entonces eso queda para su respectiva diligenciamiento desde el área de salud a través de un médico general que es como el único que tiene el aval para hacer ese diligenciamiento, entonces creo que si hay algo que ajustar es eso poder contar con un usuario para hacer ese diligenciamiento el propio comisario de familia.

Entrevistador

¿En capacidades técnicas o en capacidades blandas tienes alguna sugerencia?

Entrevistado

En habilidades blandas, digamos que eso es un trabajo continuo, todo lo que se realice con comunicación asertiva, con empatía, es más, el hecho de que es tan importante escuchar activamente a una persona, nos hace pensar en que si diario tenemos que mejorar en ello y también es necesario tener la capacidad de analizar escenarios complejos con múltiples perspectivas y con el reconocimiento de contextos de vulnerabilidad, de diversidad cultural y de género y todo lo referente al enfoque diferencial.

Entrevistador

¿Si estuviera en tus manos, qué tipo de formación priorizarías para el equipo?

Entrevistado

Yo creo que la formación en habilidades blandas que quizá hace parte de una rutina que ya como funcionarios tenemos y de un sistema se va perdiendo de alguna manera.

Entrevistador

¿Ya dando paso a otro de los apartados y ya llegando también al final quisiera saber si como comisaría Tienen algún tipo de indicadores o que indicadores usan para medir la efectividad de los de los proyectos de los procesos que desarrollan?

Entrevistado

Si Yuley, como indicadores para medir la efectividad de los proyectos usamos las encuestas de satisfacción.

Entrevistador

¿Y en esa encuesta de satisfacción, cómo usan esos datos en la toma de decisiones?

Entrevistado

Nosotros siempre estamos sujetos a mejorar y a tener en cuenta los aspectos en que se falla, porque finalmente es el usuario el que define cómo se sintió con la atención, si de pronto la psico orientación que se le brindó llenó sus expectativas y se sintió revictimizado, el usuario es el que finalmente nos dice a nosotros que también lo hicimos.

Entrevistador

Ya por último ¿Quisiera saber si tuvieras la oportunidad de proponer tres cambios inmediatos y a bajo costo, ¿cuáles serían?

Entrevistado

El primero poder contar con un transporte permanente para la atención de emergencias y pues en este momento no contamos ni con carro ni con moto. Segundo poder implementar un modelo para la gestión de la información de manera que pueda garantizar una gestión mucho más efectiva. Y por último contar con un espacio de atención más humanizado.

Entrevistador

La última pregunta, en el mismo rumbo de la anterior, ¿Qué propuesta estratégica pudieras plantear a Doce meses ya en un tiempo más largo que requiera un poco más de apoyo, de presupuesto y demás?

Entrevistado

La creación de convenios productivos con algunos sectores como el comercio, desde la agricultura también con la administración de fincas aledañas que nos pueden generar a nosotros oportunidades laborales para superar esa dependencia económica en las mujeres que han sufrido algún tipo de violencia y que quizás no cuentan con esa independencia, y que precisamente por eso se nos está generando un proceso de desistimiento, ya no quieren continuar con el proceso y dicen, no espere porque yo necesito continuar con la vida que llevaba porque no sé hacer nada más, nunca he trabajado, no sé cómo hacerlo y nosotros poder decirles desde la comisaría que tenemos un convenio, contamos con un sector

cafetero que nos rodea y que precisamente puede ser una oportunidad productiva para estas mujeres.

Entrevistador

Vale Lizeth, te agradezco mucho tu tiempo, tus aportes, son ideas muy valiosas para pensar en las mejoras de la atención y la protección de las mujeres del Líbano. No sé si deseas de pronto añadir algo más que no se haya preguntado.

Entrevistado

No Yuley, muchas gracias por también tenerme en cuenta, digamos que si es un espacio en el que también uno se sienta a analizar los aspectos en los que toca mejorar y que uno muchas veces como que no saca el tiempo para decir, bueno, vamos a analizar cómo estamos funcionando y qué se puede mejorar Entonces, muchas gracias también.

Entrevistador

Vale a ti muchas gracias. Dejamos entonces hasta aquí el término de la entrevista que estás muy bien.

Entrevistado

Bueno Yuley gracias igualmente.

Entrevistador

Muy buenas tardes, Olga, gracias por el tiempo para la entrevista. La idea es comentarle un poco el objetivo de esta entrevista que busca comprender los procesos internos y percepciones sobre la protección de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el municipio del Líbano, Tolima. Recuerde que la información es confidencial y sólo se usará con fines académicos. Su participación es voluntaria y puede retirarse o no responder cualquier pregunta. Autoriza la grabación de esta conversación.

Entrevistado

Sí autorizo.

Entrevistador

Para iniciar me podría contar por favor, ¿cuál es su rol en la atención de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar?

Entrevistado

Muy buenas tardes para todos. Mi nombre es Olga Cecilia Pineda, soy psicóloga de la comisaría de familia y mi rol en la atención a mujeres víctimas de violencia, es todas las atenciones de violencia intrafamiliar con las mujeres víctimas por la comisaría de familia también se maneja la línea violeta, que es una atención 24/7 que tenemos para todas las personas que quieran ingresar, sobre todo mujeres mayores de 18 años que sean víctimas

de violencia de género. También tenemos muchos proyectos aquí en la comisaría de familia se maneja un proyecto que pretende que lleguemos a todos los hogares en conflicto, a fin de implementar estrategias propias de prevención contra toda clase de violencia. Es uno de los proyectos macros que actualmente estamos trabajando con la comisaría de familia.

Entrevistador

Dentro de su desarrollo profesional en la comisaría. ¿Cómo piensa o cómo se ha dado cuenta que ha cambiado la demanda de servicios en los últimos años?

Entrevistado

La demanda de servicios cada día como que ha habido más violencia, se detecta de que la violencia en los hogares como que ha crecido cada día, en la comisaría de familia de pronto sí ha mermado un poquito porque desde la comisaría de familia se están direccionando varias capacitaciones en hogares, en Colegios, en varias instituciones, porque lo bueno es que podemos llevar varias instituciones como son la personería, la inspección de policía, la Fiscalía, el ICBF, la misma policía. Entonces contamos también con el apoyo de todas esas instituciones que nos apoyan en este tema.

Entrevistador

Ahora que menciona todo este tema de los proyectos y los programas. ¿Cuáles precisamente han sido esos proyectos o programas que se han implementado para las mujeres en la región, en el municipio o si tiene conocimiento del departamento?

Entrevistado

Sí, por ejemplo, aquí en el municipio desde la oficina de Gatul se manejó un proyecto bonito que era llevarle las estufas a varias madres que eran objeto de violencia de género, como para empoderarlas un poquito de que no tiene que cocinar siempre con este fogón de leña, ese es uno de los proyectos de lo que yo le hablaba anteriormente de que se está adelantando un proyecto que pretende llegar a todos los hogares en conflicto para implementar estrategias propias de prevención contra la violencia. Es muy importante que las mujeres y los hombres también que sean objeto de violencia, identifiquen de que tienen una que hay una serie de leyes que les protegen. Por ejemplo, la Ley 1257, que es muy importante que una persona que sea objeto de violencia en su artículo 19, la cual dice que la EPS debe trasladarla a otro lugar y todo debe ser por cuenta de la EPS. Existen también una serie de medidas que nos protegen, por ejemplo, aquí por la comisaría de familia se trabaja la medida de protección, Que es de que el agresor no debe estar cerca a más de 500 metros. El comisario de familia tiene varias funciones en este caso, como es de que él puede desalojar al agresor, así el agresor sea dueño de la casa él tiene esta potestad de poder desalojar estas personas. Sí, son muchos los proyectos.

Entrevistador

Sí, por lo que escucho, son varias las estrategias. ¿Usted tiene conocimiento de cómo se formulan o se priorizan esas estrategias para precisamente las mujeres víctimas?

Entrevistado

Estas estrategias existen, tenemos la bendición de que tenemos la casa de la mujer aquí en el Líbano, aquí se maneja una serie de mujeres que también están adelantando varios proyectos allí, también en la casa de la mujer se están adelantando varias capacitaciones por el SENA que son dirigidas a todas las mujeres objeto de violencia intrafamiliar o violencia de género, cualquier clase de violencia que exista se les está capacitando y apoyando, estrategias muy importantes como dar a conocer la normatividad que existe para que ellas la conozcan y aprendan como a defenderse en caso de cualquier violencia y sepan a quién acudir, existen también las rutas para que ellas conozcan a quién, a quién acudir en caso de cualquier objeto de violencia.

Entrevistador

Correcto, usted hace un momento no mencionaba todo el tema. De ese acompañamiento que sea con otras instituciones. ¿Cómo describiría usted esa articulación con entidades como la policía, la Fiscalía, todo el tema de salud?

Entrevistado

El tema de todas las instituciones está muy bueno, puesto que todas no sé se intercalan, no se cuenta con el apoyo de todos. Actualmente se está articulando con salud, con salud mental, con todos los enlaces. Entonces está bueno porque cualquier inconveniente que de pronto se le presente a alguno para eso están las rutas para poder acudir a en caso de cualquier objeto de violencia.

Entrevistador

Usted menciona ciertas fortalezas en esa articulación, qué dificultades ha observado? Digamos en esa coordinación en ese acompañamiento.

Entrevistado

Dificultades, pues no de pronto, aquí en la comisaría de familia tenemos un inconveniente de pronto con alguno con un dispositivo que también estamos aportando a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, de pronto el dispositivo que se les ofreció debe tener internet y resulta que en algunos casos de las mujeres no existe ni a veces ni siquiera luz, entonces son inconvenientes que se les han presentado a ellas para poder tener acceso a este dispositivo que es muy importante porque son tres personas que dependen de este dispositivo, La policía y dos personas red de apoyo que en el momento en que se activa de una vez se activa el teléfono de las son cuatro personas porque ahí también está el Ministerio, el de la mujer, ministerio de la mujer.

Entrevistador

Dentro de la investigación también nos interesa entender todo lo que son las barreras de acceso a las denuncias de las mujeres, desde su experiencia. ¿Cuáles han sido las barreras más comunes que enfrentan los usuarios?

Entrevistado

Barreras. No, no le encuentro barreras.

Entrevistador

Por el momento no, no encuentra barreras esto de pronto falta de información, trámites de algo complejo, el acceso a la denuncia.

Entrevistado

De pronto, sí eso sí, de pronto falta de información, falta también de recursos. De pronto cuando hablamos de acceso a la denuncia también, pues no crea que las instituciones también no es que fallen no uno siempre encuentra a veces muchos obstáculos que se les presentan a las mujeres o a los hombres que son víctimas de violencia en algunas instituciones que de pronto no son muy competentes, uno siempre espera que siempre se haga al 100%, pero desafortunadamente en algunas partes no se ve.

También en las mujeres del campo que ellas tienen a veces ganas de denunciar o algo y no tienen cómo los medios de pronto para trasladarse, esa también es otra que estaba estudiando de que en las corregidurías existen también como una especie de comisaría como al campo para que no tengan ellos que trasladarse siempre al pueblo, que esas son también muchas de las barreras que se les presentan a ellos.

Entrevistador

Precisamente la siguiente pregunta, son las estrategias que han usado para superar esas barreras entonces se tiene en mente ese tema de las corregidurías ¿Adicionalmente, ¿qué otras estrategias han implementado?

Entrevistado

Para que las personas víctimas de violencia puedan trasladarse al campo de pronto no solo a las corregidurías, sino también a las mismas viviendas, porque de los obstáculos también han sido eso que de pronto no tienen plata como la parte económica para poder trasladarse de un lugar a otro. El miedo que existe todavía en la en la parte de desconocimiento de toda la normatividad que existe en relación contra la violencia es muy importante también esto de que lleguemos a cada una de esas familias para que identifiquen de que tienen gente que las cuide que y que las protegen.

Entrevistador

Listo, muchas gracias aquí como tal. O como le comentaba en algún momento, esta investigación corresponde a una opción de grado que es para la especialización en gerencia de proyectos. Dentro de esa especialización se han visto varios enfoques propios, digamos del posgrado. La próxima pregunta. Lo que intenta es percibir si dentro de la oficina se han utilizado alguno de estos tres enfoques. Tienen, digamos un nombre un poco extraño que voy a entrar a explicar cada una que significa y si con alguna siente usted que está relacionado, que lo han aplicado en la oficina, pues digamos, me gustaría que lo pudiéramos conversar.

La primera metodología es el Scrum es un enfoque de trabajo en equipo que organiza las tareas en periodos cortos. ¿Entonces, cómo se aplica la comisaría? El equipo como tal, que es un psicólogo, trabajadora social, comisario, se reúne para plantear o para planear qué casos o actividades se van a priorizar en un periodo corto que se llama sprint de ahí se hacen reuniones breves de máximo 10 minutos para compartir avances o dificultades de lo que se planeó. Y al final de cada reunión se revisa lo logrado y se ajusta a un plan de mejora. Esa es la primera metodología.

La segunda metodología se llama Kanban. Esta metodología es un sistema visual de seguimiento de tareas con tableros. ¿Cómo se aplicaría en comisaría? Se coloca, por ejemplo, un tablero físico o digital donde se registren los casos y actividades y cada caso se mueve en las siguientes medidas, por ejemplo, una denuncia que esté recibida en valoración, en intervención y cerrada ese sería otro método. El último que se llaman, es una filosofía que busca eliminar desperdicios y concentrarse en lo que aporta valor. ¿Cómo se aplicaría en la comisaría? Realizando procesos largos o repetitivos para lograr simplificarlos, reduciendo los tiempos de espera, usar formatos más claros para los usuarios. ¿De esos tres, cuál considera que hay alguno que se haya usado en la comisaría?

Entrevistado

Pues a mí me parece que el primero, el scrum se llama, el trabajo en equipo porque aquí en la comisaría de familia se tiene que trabajar en equipo porque es un proceso, aquí manejamos una serie de procesos y todo es un enlace, necesitamos el uno depende del otro y el otro del otro. Entonces a mí me parece que eso es muy importante. El Lian también me parece bueno, hay el del tablero también es que todos tres están magníficos y todos tres los manejamos aquí en comisaría o sería bueno manejarlos, el trabajo en equipo me parece perfecto.

Entrevistador

Para la siguiente sección, Olga nos habla, pues ya de las capacidades y la cultura organizacional de la oficina. Qué capacidades técnicas y blandas necesita el equipo para

mejorar su gestión, tendiendo técnicas, pues como los equipos y blandas desde la gestión propia como profesionales.

Entrevistado

Bueno de la de lo que tenemos que ver con tecnologías, pues sí, necesitamos que se apoye a la comisaría de familia un poco más como en equipos y en las blandas toda la capacitación que se nos pueda al recurso humano se le pueda suministrar es muy importante que cada día nos actualicemos cada día más.

Entrevistador

¿Si estuviera en su decisión o en sus manos? ¿Qué tipo de formación priorizaría?

Orador 2

Todo lo que tenga que ver con violencia es que cada día la norma va cambiando, que nos den a conocer estrategias para poder llegar mejor al público, al usuario, de pronto algo dinámico, estrategias dinámicas como que pueda llegar sea más asequible a los usuarios. Que tengan como mejor facilidad de conocer esta información que sea más entendible.

Entrevistador

Vale, muchas gracias siguiendo el tema de las últimas secciones. Quisiéramos verificar o visualizar. ¿Dentro de su gestión, qué indicadores usan para medir la efectividad de los procesos de los proyectos?

Entrevistado

Desde aquí de la oficina de manejamos el FUID, estamos mirando a diario, sí, sí o no, si está funcionando o no. Se maneja también.

Entrevistador

Ahí se mide el número de casos, sí, indicadores como número de caso.

Entrevistado

Bien. Se mide el número de casos.

Entrevistador

¿De allí como de ese indicador, cómo se usan esos datos para la toma de decisiones en la oficina?

Entrevistado

No pues con el comentario te mantenemos en contacto a toda hora y cada que hay de pronto algún caso tenemos que trabajar entre todo el equipo, nos reunimos y se trabaja el caso individual, se manejan varios casos todos los días, pero cada caso individual lo tenemos que trabajar con el equipo.

Entrevistador

Para entrar a nuestra última lección, las últimas dos preguntas. Ya va en términos a una propuesta de mejora si usted tuviera que proponer tres cambios inmediatos y de bajo costo en la comisaría, ¿cuáles serían?

Entrevistado

Cambio de pronto en la parte tecnológica, que los equipos estén en mejores condiciones, en la parte de Recursos Humanos, pues mejor atención con las personas, no de que sea como más, no con tanto trámite, sino como más simple, como obviar de pronto algunas funciones o algo que hacemos que el proceso sea como más largo, como trabajarlo más rápidamente también.

Entrevistador

Listo, esos serían entonces los 3 cambios inmediatos, ¿y ya en términos de una propuesta estratégica visualizada a un año que requiere de pronto más apoyo que pondría usted?

Entrevistado

Pues estamos trabajando también lo del archivo de que todos los procesos estén al día y de que podamos lo más importante que es el recurso humano, entonces de que la atención al usuario sea de pronto más rápida y poderle dar solución

Entrevistador

De pronto una estrategia más macro que sea empleada a un año.

Entrevistado

A un año por eso de que el proyecto para el que yo siempre he peleado, el de que de que debemos llegar a cada uno de los hogares en conflicto, el fin de implementar estrategias propias de prevención contra cualquier clase de violencia.

Entrevistador

Listo Olga le agradezco muchísimo por su tiempo y sus aportes, las ideas, son muy valiosas para pensar en mejoras de la atención y protección para las mujeres del Líbano. Agradezco mucho entonces la participación y voy a detener ya la grabación.

Entrevistado Listo con mucho gusto.

Anexo 4. Matriz de codificación de entrevistas

Entrevista 1

Entrevista	Categoría / Código	Pregunta	Respuesta textual	Palabras clave	Interpretación / Análisis
Entrevista 1	Rol profesional	¿Cuál es el rol que desempeñas en la comisaría de familia?	Actualmente me desempeño como psicóloga de apoyo en la comisaría de familia Líbano Tolima.	rol, funciones, psicóloga	El rol descrito refleja la centralidad de la psicología en la atención integral a las víctimas, brindando apoyo, orientación y medidas de protección.
Entrevista 1	Estrategias de atención	¿Como psicóloga en la comisaría, qué rol desempeñas? ¿Cuáles son tus actividades?	En violencia intrafamiliar se hace todo el proceso: declaración, diligenciamiento de formulario, medidas de protección, psicoorientación y primeros auxilios psicológicos.	funciones, actividades, atención	El testimonio muestra la diversidad de funciones de la psicología, combinando apoyo legal y emocional para garantizar un proceso integral.
Entrevista 1	Demanda de servicios	¿Cómo consideras que ha cambiado la demanda de servicios en los últimos dos años?	Entre 2024 y 2025 se ha evidenciado una disminución del 50% en denuncias, pero muchos casos no son denunciados ni entran a estadística.	denuncias, demanda, subregistro	Se percibe una disminución aparente de casos, aunque existe un subregistro que limita la confiabilidad de las estadísticas oficiales.
Entrevista 1	Proyectos y programas	¿Qué proyectos o programas se han implementado para las mujeres en el municipio o región?	Se inauguró la Casa para la Dignidad de las Mujeres, donde se realizan talleres de empoderamiento y capacitaciones productivas.	proyectos, casa de la mujer, empoderamiento	La Casa de la Mujer representa un avance en empoderamiento femenino, aunque aún requiere sostenibilidad y ampliación de cobertura.
Entrevista 1	Estrategias de atención	¿Cómo se hace la formulación y seguimiento de las estrategias?	Se diligencia un formato de riesgo (bajo, medio, alto), se declara ante el comisario y se asigna un cuadrante policial con seguimiento y entrevistas periódicas.	estrategias, seguimiento, protección	El proceso refleja una ruta organizada para atender y dar seguimiento a las víctimas, con apoyo interinstitucional.
Entrevista 1	Articulación interinstitucional	¿Cómo describirías la articulación con Policía, Fiscalía, salud u ONG?	El trabajo mancomunado ha funcionado bien, con acuerdos para evitar la revictimización.	articulación, instituciones, no revictimización	Existe una coordinación interinstitucional que fortalece la atención, aunque requiere ajustes constantes.

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Entrevista 1	Barreras y dificultades	¿Has percibido alguna dificultad en el manejo de casos?	En algunos casos la Policía ha multado a víctimas por sus reacciones de defensa, lo cual resulta incoherente.	dificultades, policía, revictimización	Se identifican falencias en el manejo policial que generan revictimización y desconfianza en las víctimas.
Entrevista 1	Barreras y dificultades	¿Qué barreras de acceso son más comunes para las mujeres?	Muchas temen a ser juzgadas y desisten al enterarse de la activación de la ruta en hospitales.	barreras, temor, desistimiento	El temor al juicio social y la desconfianza hacia el sistema de salud limitan el acceso a la protección.
Entrevista 1	Estrategias de superación	¿Qué estrategias han usado para superar esas barreras?	Se brinda psicoorientación, sensibilización y acompañamiento físico hasta el hospital para activar la ruta.	psicoorientación, acompañamiento, sensibilización	La cercanía y el acompañamiento fortalecen la confianza de las víctimas y reducen el desistimiento.
Entrevista 1	Metodologías ágiles	¿Han usado metodologías como Scrum, Kanban o Lean?	Sí, aplicamos el Kanban con tableros digitales y físicos para seguimiento de casos.	metodologías ágiles, Kanban, gestión	La adopción de Kanban permite gestionar mejor los casos y responder de manera más ágil a la alta demanda.
Entrevista 1	Capacidades del equipo	¿Qué capacidades técnicas necesita el equipo para mejorar su gestión?	Se requiere manejo de sistemas de información y acceso al diligenciamiento de la ficha SIVIGILA.	capacidades técnicas, sistemas, SIVIGILA	La falta de acceso directo a sistemas limita la autonomía en el registro y control estadístico de los casos.
Entrevista 1	Capacidades del equipo	¿Qué habilidades blandas son necesarias?	Comunicación asertiva, escucha activa, empatía y análisis de contextos complejos con enfoque diferencial.	habilidades blandas, empatía, comunicación	Las habilidades blandas son fundamentales para atender con calidad y sensibilidad a las víctimas en contextos vulnerables.
Entrevista 1	Formación prioritaria	¿Qué formación priorizarías para el equipo?	La formación en habilidades blandas, pues con el tiempo se descuidan en la rutina laboral.	formación, habilidades blandas	Se reconoce la necesidad de formación continua en competencias socioemocionales para mejorar la atención.
Entrevista 1	Indicadores de gestión	¿Qué indicadores usan para medir la efectividad?	Encuestas de satisfacción aplicadas a las usuarias.	indicadores, satisfacción, evaluación	Las encuestas de satisfacción aportan retroalimentación directa, aunque se requieren indicadores más objetivos.

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Entrevista 1	Indicadores de gestión	¿Cómo usan esos datos en la toma de decisiones?	Se analizan fallas y aciertos para mejorar los procesos según la percepción de las usuarias.	decisiones, mejora continua, satisfacción	La retroalimentación de las usuarias guía mejoras en la atención, aunque depende de percepciones subjetivas.
Entrevista 1	Propuestas de mejora	¿Qué tres cambios inmediatos y de bajo costo propondrías?	Contar con transporte permanente, mejorar la gestión de información y espacios más humanizados.	propuestas, transporte, información	Los cambios propuestos son factibles y de gran impacto en la calidad de la atención.
Entrevista 1	Propuestas de mejora	¿Qué propuesta estratégica a 12 meses plantearías?	Crear convenios productivos con comercio y agricultura para brindar autonomía económica a las mujeres.	convenios productivos, autonomía, mujeres	La autonomía económica es clave para reducir la dependencia y evitar el desistimiento de procesos legales.

ENTREVISTA 2.

Entrevista	Categoría / Código	Pregunta	Respuesta textual	Palabras clave	Interpretación / Análisis
Entrevista 2	Rol profesional	¿Cuál es tu rol en la institución?	Me desempeño como trabajadora social en la comisaría de familia.	rol, funciones, trabajadora social	El rol de trabajo social complementa la atención psicológica, orientando a las víctimas en la activación de rutas y seguimiento de casos.
Entrevista 2	Estrategias de atención	¿Cuáles son tus principales actividades?	Realizo entrevistas, diligencio formatos de ingreso y acompañamiento en la activación de medidas de protección.	actividades, trabajo social, protección	El trabajo social fortalece la gestión documental y la articulación de rutas de atención.
Entrevista 2	Demanda de servicios	¿Cómo ha cambiado la demanda en los últimos años?	Se mantiene una alta demanda, aunque algunas mujeres no formalizan las denuncias.	demanda, denuncias, desistimiento	La persistencia de casos invisibles refleja que las estadísticas no representan la magnitud real del problema.
Entrevista 2	Proyectos y programas	¿Qué programas o proyectos se han implementado en apoyo a las mujeres?	Se han desarrollado talleres de emprendimiento y apoyo psicosocial desde la administración municipal.	programas, talleres, emprendimiento	Los programas buscan generar autonomía y resiliencia, aunque su alcance es limitado por recursos.
Entrevista 2	Estrategias de atención	¿Cómo se priorizan los casos en la comisaría?	Se usa el formato de riesgo y se definen seguimientos psicológicos y sociales según la medida de protección.	estrategias, priorización, medidas	El formato de riesgo permite tomar decisiones rápidas y coordinar el acompañamiento interinstitucional.
Entrevista 2	Articulación interinstitucional	¿Cómo se articulan con otras entidades como Policía, Fiscalía o salud?	Existen convenios y coordinación constante con Policía, Fiscalía y hospitales para evitar la revictimización.	articulación, instituciones, coordinación	La articulación interinstitucional permite dar continuidad a los procesos y brindar mayor protección a las víctimas.
Entrevista 2	Barreras y dificultades	¿Qué dificultades enfrentan las mujeres al acceder a la ruta?	El miedo a represalias, la dependencia económica y la desconfianza hacia las instituciones.	barreras, miedo, dependencia	El temor y la dependencia económica son factores estructurales que frenan la denuncia y la continuidad en el proceso.
Entrevista 2	Estrategias de superación	¿Qué acciones usan para superar esas barreras?	Se ofrece acompañamiento psicosocial, orientación jurídica y, en algunos casos, acompañamiento físico en diligencias.	estrategias, acompañamiento, orientación	El acompañamiento integral es clave para fortalecer la confianza de las víctimas y disminuir el desistimiento.
Entrevista 2	Metodologías ágiles	¿Usan metodologías como Scrum, Kanban o Lean?	Se han usado herramientas visuales como el Kanban para organizar casos y tareas en equipo.	metodologías ágiles, Kanban, gestión	La aplicación de Kanban mejora la organización interna y evita la acumulación de casos sin seguimiento.

Entrevista 2	Capacidades del equipo	¿Qué capacidades técnicas y blandas necesita el equipo?	En técnicas: manejo de sistemas de información. En blandas: empatía, comunicación asertiva y resolución de conflictos.	capacidades, técnicas, blandas	Se requiere fortalecer tanto el uso de sistemas tecnológicos como las competencias socioemocionales del equipo.
Entrevista 2	Formación prioritaria	¿Qué tipo de formación priorizarías para el equipo?	Formación en habilidades blandas para mejorar la atención y evitar la deshumanización del trabajo.	formación, habilidades blandas, atención	La formación continua en competencias socioemocionales fortalece la calidad de la atención y el trato digno hacia las víctimas.
Entrevista 2	Indicadores de gestión	¿Qué indicadores usan para evaluar la efectividad?	Encuestas de satisfacción aplicadas a usuarias de la comisaría.	indicadores, satisfacción, evaluación	Las encuestas permiten retroalimentación, aunque requieren complementarse con indicadores de impacto más objetivos.
Entrevista 2	Indicadores de gestión	¿Cómo utilizan esa información en la toma de decisiones?	Se identifican fortalezas y debilidades para ajustar la atención y mejorar procesos.	decisiones, mejora continua, gestión	La retroalimentación de las usuarias guía cambios en la gestión, pero depende de percepciones subjetivas.
Entrevista 2	Propuestas de mejora	¿Qué cambios inmediatos de bajo costo implementarías?	Contar con transporte propio, mejorar sistemas de información y adecuar espacios de atención.	propuestas, transporte, información	Los cambios propuestos son factibles y de impacto directo en la atención oportuna y digna.
Entrevista 2	Propuestas de mejora	¿Qué propuesta estratégica a mediano plazo plantearías?	Establecer convenios con empresas agrícolas y comerciales para empleo de mujeres víctimas.	convenios productivos, empleo, autonomía	Los convenios productivos fortalecen la autonomía económica, reduciendo la dependencia y favoreciendo la permanencia en los procesos de protección.

Anexo 5. Matriz de codificación de encuestas

Conozco la ruta de atención para casos de violencia intrafamiliar	Sé a qué instituciones acudir (Comisaría, Policía, Fiscalía, salud)
3	5
2	3
5	5
5	5
5	5
3	5
5	5
5	5
3	5
5	5
5	5
5	5
5	5
3	3
2	3
2	3
3	4
3	5
4	5
5	5
3	3
1	1
4	5
4	4
3	5
3	3
5	5
3	2
2	3
5	5
2	2
2	3
2	3
3	3
3	3
3	4
3	3
4	4
4	4
3	3
5	5
3	3
2	2
5	5

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

La información disponible es clara y comprensible	Pude acceder a la Comisaría sin obstáculos	Los tiempos de espera fueron razonables	
5	5	5	5
2	1	1	3
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
1	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
3	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	5
3	3	3	5
2	4	4	2
5	5	5	5
4	3	3	1
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
1	1	1	1
5	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
5	5	5	5
3	2	2	4
3	3	3	3
5	5	5	5
3	3	3	3
3	3	3	3
2	2	2	3
2	2	2	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
5	5	5	5
4	3	3	3
2	3	3	2
5	5	5	5

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Me brindaron trato respetuoso y libre de discriminación	Sentí confidencialidad y privacidad durante la atención	Me explicaron claramente mis derechos y opciones	
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
3	5	5	2
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	3	3	5
5	5	5	5
2	3	3	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	3
1	2	2	1
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	3	3	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	3
5	5	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	3
5	5	5	5

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Recibí orientación sobre medidas de protección	Hubo coordinación con otras entidades	La atención contribuyó a mejorar mi seguridad	
4	5	5	5
4	2	4	4
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	3	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
1	1	1	1
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	4
5	5	5	5
4	3	3	3
5	5	5	5
5	3	1	1
4	3	3	3
5	4	4	4
3	3	5	5
1	1	1	1
5	5	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
4	3	4	4
5	5	5	5
3	3	2	2
5	3	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
4	4	3	3
4	3	3	3
4	4	3	3
4	3	3	3
5	4	4	4
4	3	3	3
3	3	2	2
5	4	4	4

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

El programa fortaleció mi autonomía/red de apoyo	Cual o cuales de las siguientes barreras considera que ha enfrentado.
	4 falta de información
	4 Temor a represalias
	4 Horarios limitados
	5 Demoras, transporte
	5 otra.
	5 Demoras, transporte
	5 otra.
	5 otra.
	1 falta de información;Trámites complejos;Temor a represalias;Maltrato institucional
	4 Demoras, transporte
	5 otra.
	5 Temor a represalias;Horarios limitados
	5 Trámites complejos;Temor a represalias
	4 Demoras, transporte;Temor a represalias
	5 Temor a represalias
	falta de información;Temor a represalias;Horarios limitados
	5 Falta de apoyo familiar
	4 falta de información;Demoras, transporte;Falta de apoyo familiar
	4 Temor a represalias
	5 Demoras, transporte
	Demoras, transporte;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	1 otra.
	4 Trámites complejos;Temor a represalias
	Trámites complejos;Demoras, transporte
	1 falta de información;Falta de apoyo familiar
	falta de información;Trámites complejos;Demoras, transporte;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	5 Trámites complejos
	falta de información;Demoras, transporte;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	5 Falta de apoyo familiar
	falta de información;Demoras, transporte;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	falta de información;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	falta de información;Temor a represalias
	Trámites complejos;Temor a represalias
	Temor a represalias
	Temor a represalias
	3 Trámites complejos;Demoras, transporte;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	Trámites complejos;Demoras, transporte;Temor a represalias
	Trámites complejos;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar;Horarios limitados
	falta de información;Trámites complejos;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	falta de información;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	falta de información;Trámites complejos;Temor a represalias;Falta de apoyo familiar
	4 falta de información

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Actualmente me siento en condiciones de seguridad en mi hogar y entorno	Sé cómo activar la ruta de emergencia si lo necesito	Satisfacción general con la atención
	3 SI	4
	2 SI	5
	5 SI	5
	5 SI	5
	3 SI	5
	3 No	3
	5 SI	5
	5 SI	5
	4 SI	1
	4 SI	4
	5 SI	5
	5 No	5
	5 SI	5
	4 SI	4
	5 SI	5
	4 SI	4
	5 SI	5
	4 SI	4
	5 SI	5
	4 SI	4
	3 SI	4
	4 SI	5
	2 SI	4
	1 SI	1
	3 SI	4
	4 SI	5
	1 SI	5
	4 SI	5
	5 SI	5
	2 SI	3
	3 SI	4
	1 SI	5
	3 SI	5
	2 SI	3
	1 SI	3
	2 SI	3
	3 SI	3
	3 SI	3
	3 SI	4
	3 SI	5
	3 SI	4
	3 SI	4
	4 SI	4
	4 SI	4
	2 SI	3
	5 SI	5

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Volvería a acudir a la Comisaría si lo necesito	Confianza en instituciones del municipio	Tipo de violencia que motivó la consulta	¿Denunció formalmente el hecho?
Si	5	Psicológica	Si
Si	4	Física;Verbal	Si
Si	4	Prefiero no responder	Si
Si	5	Psicológica	Si
Si	5	Verbal	Si
Si	4	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	5	Psicológica	Si
Si	5	Psicológica	Si
Tal vez	1	Física;Psicológica;Verbal;Sexual	Si
Si	5	Verbal	Si
Si	5	Psicológica	Si
Si	5	Prefiero no responder	Si
Si	5	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	5	Psicológica;Económica	Si
Si	5	Física	Si
Si	4	Prefiero no responder	Si
Si	5	Física;Psicológica;Verbal;Sexual;Económica	Si
No	4	Física;Psicológica;Económica	Si
Si	4	Física	Si
Si	5	Psicológica	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal;Sexual	Si
Si	1	Física	Si
Tal vez	4	Física;Psicológica	Si
Si	4	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	5	Física	Si
Si	4	Física;Psicológica;Verbal;Económica	Si
Si	5	Psicológica	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal;Sexual	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	5	Física;Psicológica	Si
Si	4	Psicológica;Verbal	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	3	Física;Verbal	Si
Si	3	Física;Verbal	Si
Si	3	Física	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	3	Psicológica;Verbal;Sexual;Económica	Si
Si	4	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	4	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	4	Psicológica;Verbal	Si
Si	3	Física;Psicológica;Verbal	Si
Si	4	Física	Si

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

¿Qué cambiaría o propondría para mejorar la atención y proyectos para mujeres?	¿Desea ser contactada?
implementación de programas o proyectos productivos	Si
Programas para fortalecer la red de apoyo	Si
Ninguna	No
Programas educativos que generen independencia y autonomía en las mujeres.	No
Mas equipo de atención	No
Ninguna	No
Nada	No
N/A	No
Más ayuda psicológica y trabajadores mas profesionales dispuestos a asumir su cargo con responsabilidad para q	No
Generar proyectos productivos, capacitaciones	No
Podrían haber más espacios para capacitación y empoderamiento femenino	No
Las comunicaciones	Si
No cambiaría nada	No
Que hubiera mayor oportunidad de empleo y la atención sea inmediata	Si
Información	No
Na	No
No	No
Sería ideal le dieran más calor a todos los casos de violencia hacia l mujer	No
Un acompañamiento continuo me refiero a brindarle alojamiento protección hasta que la persona realmente se en	No
Mayor coordinación con diferentes operadores o instituciones para recibir atención en salud mental de manera op	No
Facilidad en los trámites	No
Así esta bien	Si
Se de prioridad y atención inmediata a la mujer. Que los tramites sean más fáciles para que las denuncias se haga	No
Más proyectos que ayuden económicamente a la mujer	No
Que las instituciones intervinientes tengan los protocolos claros, mas capacitación a las mujeres en general	No
Más propuestas para las mujeres	No
Propondría que las mujeres fueran más tenidas cuenta para muchas más actividades laborales para ser mejor re	Si
Implementar mas proyectos para mujeres	No
Talleres para mujeres	No
Financiamiento a emprendimientos	No
Trámites más simples	No
Proyectos de protección para las mujeres	No
Protección para mujeres víctimas	No
Proyectos para mujeres	No
Ayuda a mujeres violentadas	No
Talleres a mujeres víctimas	No
Trámites más sencillos para denunciar	No
Proyectos productivos para las mujeres	No
Pienso que más capacitaciones orientadas a fortalecer el autoestima de las mujeres	No
Más apoyos	No
Mayor orientación y apoyo al momento de denunciar	No
Mayor información para la denuncia	No
Mayor orientación en el momento de la denuncia	No
Más cursos que motiven la comunidad y sobre todo a las mujeres	Si

Hacia la protección: más proyectos para mujeres víctimas en el Líbano, Tolima

Autoriza su participación		Edad		Nivel Educativo		Ocupación Principal		Zona de residencia		Conozco la ruta de atención para casos de violencia intrafamiliar		Si a qué instituciones acudir (Comisaría, Policía, Fiscalía, salud).		La información disponible es clara y comprensible		Puede acceder a la Comisaría sin obstáculos		Los tiempos de espera fueron razonables		Me brindaron trato respetuoso y libre de discriminación		Sentí confío privacidad atenc		
No	0	10-19 Años	1	Primaria	1	Empleo Form	1	Urbana	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo
Si	1	20-29 Años	2	Secundaria	2	Empleo Infor	2	Rural	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo
		30-39 Años	3	Técnica o Te	3	Hogar	3		3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		40-49 Años	4	Universitaria	4	Estudiante	4		4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo
		50-59 Años	5	Posgrado	5	Desempleado	5		5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo
		60 Años o más	6		6	Otro	6		6															

Satisfacción y durante la ración	Me explicaron claramente mis derechos y opciones		Recibi orientación sobre medidas de protección		Hubo coordinación con otras entidades		La atención contribuyó a mejorar mi seguridad		¿Participó en algún programa de apoyo en el último año?		El acceso fue fácil y con requisitos claros		El contenido respondió a mis necesidades		El programa fortaleció mi autonomía/red de apoyo		Cual o cuales de las			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	No	0	No Aplica	0	No Aplica	0	No Aplica	0	falta de información	Trámites complejos	Demoras transporte	Terror a re
	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Si	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	Totalmente desacuerdo	1	No	No	No	No
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3			Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Relativamente en desacuerdo	2	Si	Si	Si	Si
	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3				
	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5			Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4	Relativamente de acuerdo	4				
											Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	5				

