



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en  
el CEM de la Comisaría de Picota - San Martín – 2023

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Del Aguila Rengifo, Piero Alessandro (orcid.org/0000-0003-3051-9818)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**CO-ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por guiar siempre mis proyectos y anhelo y en segundo lugar a mis padres Marlene Estrella Rengifo y Jorge Segundo Del Aguila Ushiñahua, por su amor, trabajo, sacrificio y por apoyarme incondicionalmente en mi formación profesional.

Piero

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al divino creador, por concederme la vida y depositar en él mi fe. También dar mi reconocimiento a la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de afianzar mi conocimiento y enriquecer mi carrera profesional.

A los catedráticos de la Universidad, por impartir sus conocimientos que consolidaron el nivel de los aprendizajes que anhelaba superarlos.

A mis padres, por ser mi soporte emocional durante toda esta etapa.

El autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimiento .....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de gestión del programa nacional Aurora.....	26
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio. ....	26
Tabla 3 Prueba de normalidad. ....	27
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la gestión del programa nacional Aurora y calidad de servicio.....	28
Tabla 5 Relación entre la gestión del programa nacional Aurora y la calidad del servicio. ....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión del programa nacional AURORA y la calidad de servicio. ....	30
--	----

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del Programa Nacional Aurora y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota - 2023. La investigación fue básica, de diseño no experimental, cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional, cuya población fue 490 víctimas y la muestra 216 víctimas de violencia. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión del programa nacional Aurora fue medio en 48 %, además, el nivel de calidad de servicio fue medio en 50 %. Asimismo, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del programa nacional Aurora y la calidad de servicio, ya que el Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.699 (correlación positiva moderada), 0.779, 0.920, 0.985 (correlación positiva muy alta). Concluyendo que, existe relación significativa entre la gestión del Programa Nacional Aurora y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023, y p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); con Rho de Spearman de 0.946 (correlación positiva muy alta) además, solo el 89.49 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** Gestión, servicios, atención.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the management of the Aurora National Program and the quality of service at the CEM Picota Police Station -2023. The research was basic, of a non-experimental, quantitative, cross-sectional, descriptive, correlational design, whose population was 490 victims and the sample was 216 victims of violence. The technique was the survey and the questionnaire as instrument. The results determined that the level of management of the Aurora national program was average at 48%, in addition, the level of service quality was average at 50%. Likewise, there is a significant relationship between the dimensions of the management of the Aurora national program and the quality of service, since the Rho Spearman reached a coefficient of 0.699 (moderate positive correlation), 0.779, 0.920, 0.985 (very high positive correlation ). Concluding that there is a significant relationship between the management of the Aurora National Program and the quality of service in the CEM Comisaría Picota -2023, and p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); with Spearman's Rho of 0.946 (very high positive correlation) in addition, only 89.49% of dependency between variables.

**Keywords:** Management, services, care.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según Kabir & Khan (2019), la violencia contra la mujer representa un peligro inminente para la integridad y la vida, según el reflejo de los porcentajes, por la misma razón de que se presentan más casos de conflictos violentos, lo cual se está convirtiendo un problema incontrolable para las autoridades. La ACNUDH que es el máximo órgano de las Naciones Unidas, informan que a diario en varios medios periodísticos nacionales e internacionales se muestran casos de asesinatos de mujeres, y la cantidad es asombrosa, según los casos registrados que arroja el sistema, aunque falta mucho de ellos, solo que no son denunciados, asimismo, los programas para reducir la violencia aún no son aplicados en su totalidad, en la medida que existen muchos vacíos legales que aún no pueden cubrirse y hacerse efectivas algunas normativas, y por otro lado, no denuncian estos tipos de casos, razón por el cual no se puede hacer una estimación real de la magnitud del problema.

Por otro lado, para combatir esta tragedia, los países latinoamericanos y los organismos internacionales han impulsado, entre otras cosas, medidas, planes, para poder erradicar esta tragedia que preocupa a la sociedad, porque se visualiza que las autoridades no tratan de apresurar una solución de disminuir estos casos, donde cada año en lugar de disminuir el porcentaje se ha ido aumentando, esta da entender que las autoridades no han hecho nada por prevenir, estos casos ya inicia desde la violación de un adolescente, maltrato físico y psicológico, hasta provocar la muerte de la víctima, estos casos son más propensos de ser vistos, asimismo, diversas fuente Latinoamericanas, solamente en el 2021 se produjeron cifras mayores a 4000 en feminicidios, cuyos actos se siguieron extendiendo con impunidad (Silva et al., 2020).

De igual forma, en el Perú, según el artículo periódico *“Feminicidas, las cifras silenciosas”* (2021); Al 15 de junio de 2021, se habían registrado 62 casos de feminicidios validados, lo que indica que se han investigado 19 casos

adicionales. Las mujeres adultas tienen el mayor número de víctimas de feminicidas con un 80,4 %, seguidas de las niñas y adolescentes con un 16,1 % y las mujeres mayores con un 3,5 %, nuestro país no viene mostrando seriedad ante esta situación, al no contar con un establecimiento de autoridad que busca estrategias de disminuir estos casos aumentantes, que cada vez son más frecuentes, a pesar de que contamos con diferentes órganos de ayuda a la mujer como es el caso de los CEM y otros, donde la mujer debe ser apoyada para acceder a la justicia. El Perú implementa los siguientes criterios, la Ley N°30364, ley que busca prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; en los Centro de Emergencia Mujer y otros, que tiene como meta la protección y acceso a la justicia de las víctimas.

Asimismo, en el plano Regional, es la tercera región con mayor incidencia del delito de feminicidio, pues en lo que va del año 2021 se han producido 05 casos después de la región Callao (6) y región Lima (9), así lo señala el artículo periódico *“Feminicidas, las cifras silenciosas” (2021)*; por lo que urge realizar un trabajo preventivo para disminuir este tipo de casos, pues el hecho de que las penas por el delito de feminicidio sean muy drásticas, no ha permitido reducir el número de casos, por ello existe la necesidad de realizar un trabajo preventivo conforme lo señala la Defensoría del Pueblo, buscando la reducción de la violencia; destacó también que dentro de la tipificación de la violencia, el 39 % corresponde a afecciones físicas, el 66.3 % mediante el rechazo, el 2 % de tipo sexual y el 40 % por medio de amenazas.

A nivel local, en el CEM Comisaría Picota, respecto a la gestión del Programa Nacional Aurora, se observa que algunos servicios que deberían estar habilitados las 24 horas del día, como es el caso del Servicio de Línea 100 o Chat 100, muchas veces están inhabilitados, la atención en los Centros de Emergencia Mujer CEM, las agraviadas señalan no reciben la atención ni ayuda que esperan al instante que realizan su denuncia y durante el desarrollo del proceso, no se preocupan por la solución de sus conflictos, además que los servidores públicos o personal que trabaja en dicha institución no son

empáticos en consecuencia no brindan un servicio eficaz, asimismo, el personal que cuenta la institución es poco en comparación a la cantidad de casos que requieren de un acompañamiento continuo y de visitas consecutivas, asimismo, el poco personal en los turnos hace que se tenga información o denuncias retrasadas. Por consiguiente, el propósito de la investigación radica en que se podrá establecer soluciones adecuadas a la medida del problema.

De igual manera, en concordancia con la información obtenida, se determinó realizar una investigación sobre la mencionada problemática, para lo cual se planteó como problema general. ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión del Programa Nacional AURORA en el CEM Comisaría Picota -2023? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023?

Por otra parte, la investigación se justificó por conveniencia, ya que asegurará un mejor soporte de atención, desde las quejas hasta sanciones, y asimismo hacer más efectivo el seguimiento de visitas domiciliarias, validar y tomar las garantías de cumplimiento y aprovechar los intereses de las usuarias. Medidas para ayudar a prevenir casos de feminicidio e intentos de feminicidio. Asimismo, tendrá Relevancia social, ya que el objetivo es averiguar por qué, a pesar de la existencia de programas e instalaciones como los centros de emergencia mujer, la frecuencia de la violencia de género no se ha reducido con éxito, sino que está aumentando. Esto identifica las deficiencias en la gestión del programa y le permite buscar soluciones que beneficien al público. De igual manera tuvo Valor teórica, ya que se sustentó en teorías que describen cada variable. La primera variable se considera Gestión del Programa Nacional Aurora, Teoría de los Derechos Fundamentales, Teoría del Enfoque de Género y Políticas Públicas. Para cambios en la calidad de servicio de los call center de mujeres, se tomó en cuenta la teoría de la calidad

de servicio a las usuarias, y tanto variables como teorías intentaron contrastar la situación actual. De igual manera tuvo Implicancias prácticas, ya que esta investigación nos permitirá conocer que el Programa Nacional AURORA, tiene una gestión establecida, que se podría mejorar, con las recomendaciones, producto de la investigación; finalmente tuvo Utilidad metodológica, ya que se describió, analizó y se comparó la realidad observada utilizando las probabilidades y teorías propuestas que apoyan nuestra posición. Permite que el instrumento utilice la adquisición de datos para decisiones y / o diagnósticos posteriores. De esta forma, contribuya a nuevas investigaciones, en el sentido de facilitar la aplicación de nuevas formas metodológicas de investigación.

Asimismo, la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM de la Comisaría Picota -2023. Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión del Programa Nacional AURORA en el CEM de la Comisaría Picota -2023. Evaluar el nivel de calidad del servicio en el CEM de la Comisaría Picota -2023. Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM de la Comisaría Picota -2023.

De igual forma, la investigación, se planteó como hipótesis general:  $H_i$ .- Existe relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023. Asimismo, como hipótesis específicas:  $H_1$ .- El nivel de gestión del Programa Nacional AURORA en el CEM Comisaría Picota -2023, es alto.  $H_2$ .- El nivel de calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023, es alto.  $H_3$ : Existe relación entre las dimensiones de la gestión del Programa Nacional Aurora y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que corresponde a las indagaciones abordadas por otros investigadores por lo que se consideró a Rojas et al. (2020), Pincay y Parra (2020), Tenesaca y Rodríguez (2022), quienes concluyeron que, dentro del establecimiento no se practica mucho al cumplimiento de respetar los derechos humanos, porque existe cierta discriminación a las mujeres porque cumplen un rol no tan importante según lo considera la entidad, por lo que esto ha llevado a tomar el descontrol de aparecer irregularidades de poder tener bajos ingresos en no dar preferencias a las mujeres, de no ejercer un buen trabajo, donde algunos usuarios se han dado cuenta de este proceso por lo que no vuelven acudir en el establecimiento, pese a esta afectación el encargado de su gestión no ha tomado en consideración.

De igual forma, uno de los aspectos relevantes fue el descubrimiento de que muchas pymes no tienen en conocimiento de emplear estrategias de poder manejar la calidad de servicio que quieren ofrecer a sus espectadores, lo cual no invierten para poder evaluar las capacidades de sus trabajadores para poder continuar con las actividades de la empresa, así mismo no invierten en capacitaciones, lo cual ayude a poder desarrollarse y actualizarse para emplear nuevos métodos de salida, ya que lo que buscan como dueños es conseguir desarrollo y tener la posibilidad de nuevas puertas del mercado, por lo que se tienen que esforzar si lo quieren lograr en el procesos de sus negocios empresariales. El resultado revela que a mayor calidad de servicio que se brinde dentro de las instalaciones, la satisfacción de los que acuden a la institución a realizar sus diversos trámites será mayor, por lo tanto esto valida que los buenos servicios y la atención de calidad forma parte de una efectividad de implorar a un mejor funcionamiento de actividades y cumplir sus metas propuestas en buenos términos, para que así obtengan un mejor conocimiento.

Asimismo, se incluyó a Caqui (2020), Malpartida et al. (2022), Torres et al. (2020), quienes concluyeron que la violencia familiar se desarrolla más que todo en la mujer, registrándose casos con hechos de lo más causal, quiere

decir que son por lo mismo casos registrados anteriormente, como por ejemplo se ha tenido como registro de mayor caso de agresiones leves y atentados de feminicidios, conllevando a que las víctimas vivan un trauma, lo que genera a que después requieran ayuda de un profesional, para poder vencer sus miedos y ser una nueva persona más fuerte, los casos más señalizantes se ha dado por machismo, de hacer creer al hombre por sí mismo que es la persona quien manda y quien decide, dejando sin lugar a la mujer, por lo que esto ha demostrado la deficiencia de algunas autoridades de no apoyar severamente estos hechos.

La calidad de las prestaciones están limitadas a la buena atención que brinda los trabajadores cada día, de poder dar indicaciones de empezar con la modalidad de atención, lo cual da entender que la capacitación es constante, de no poder reprimirse y seguir en buena marcha, encajando con la prioridad de los usuarios, pero sin embargo al existir ciertas debilidades todavía no se puede regenerar del completo, pero si se establece de que algunos objetivos se tenga que cumplir de cualquier manera, logrando que sus metas sigan construyéndose y por ende mejorando de una manera positiva cada objetivo, con la finalidad de generar prioridades en cada uno de los usuarios. Los determinantes de la violencia familiar, son los factores más relevantes y más terroríficos que vive una mujer, contando con el abusador en su propio techo, y viviendo a las amenazas de muerte, si llega a ser denunciado, donde llegan un día que al vivir esta tensión toman la decisión de suicidio.

Por otro lado, se citó a Gálvez (2021), Fasanando (2021), García (2021), quienes concluyeron que el coeficiente de análisis estadístico del coeficiente de rango de Spearman fue 0,848 (alta correlación positiva) y el valor p alcanzó 0,000 (valor  $p \leq 0,05$ ), dichos resultados evidencian que la violencia familiar, si se puede lograr introducir mecanismos para poder prevenir más casos, con el apoyo de la sociedad en comunicación con las autoridades, lo cual pueden acudir a las comisarias, CEM, ministerio público y demás instituciones ligadas a la prevención, además se evidencia que su caso puede ser atendido lo más rápido, por la orden que tienen de ser primero en atender, ya que son casos

de un nivel de emergencia, para que puedan obtener resultados de calidad y mejorar la atención.

La existencia de relación sustentadas en p-valor que es menor a 0.05 y el coeficiente alcanzado es de 0.706, así mismo se evidencia que la violencia familiar tiene un alto nivel, debido a los casos continuos que se han presentado en ese periodo. La calidad de los servicios influye mucho con la atención, pero sin embargo en el establecimiento se ha podido observar que las quejas por los pacientes son constantes, porque no son atendidos de manera equitativa, además son tratados de manera ineficiente con algunos doctores y enfermeras, resultando una calidad de servicio pésimo, que reclaman a diario, de no regresar nuevamente para una próxima atención resaltaron los pacientes, de no existir ya profesionalismo de recibir una atención que se merecen.

Por otra parte, el estudio se fundamentará en importantes teorías sobre la gestión del Programa Nacional Aurora se consideró lo siguiente: Teorías psicológicas sobre la violencia de género, de acuerdo a las historias investigadas, la mayoría de caso de mujeres ya duermen con la persona que les genera violencia, donde el temor hace que por mucho tiempo no hablen y actúen de manera desapercibida sin que los demás se den cuenta, dando a explicar que es parte de la teoría de la indefensión, que no tiene el apoyo de recibir ayuda por los demás (Carrelón, 2016). Asimismo, El estudio de la violencia de género: las mujeres con violencias ya son víctimas, de ser indefensas, de no tener las fuerzas y agallas de enfrentar y mucho más que no son consideradas de tener derechos, forma parte de un perjuicio, donde durante su trayecto se ha convertido en un delito de poder ser investigado para llegar a una penalidad de cárcel, por ir en contra de los derechos de la mujer, siendo un tema ya globalizado, donde ya se toma protestas por el asunto (Arce y Novo, 2000).

Referente a los términos básicos de la variable gestión del Programa Nacional AURORA se tiene a los siguientes: Gestión: se basa en como las

responsabilidades son asignadas a cada miembro de la entidad para que pueda brindar un servicio de calidad, ya que con una buena gestión llegan a obtener un fin positivo en cuanto a las personas que adquieren dichos vínculos, si bien es cierto es muy necesario que lleven vínculos tanto los encargados de cada servicio con la población, para que así puedan generar la meta trazado por su unidad. Sarabia (2018), Programa: es cuestión de como los encargados llevan a cabo cada programa para que mantengan un orden público y así evitar cualquier tipo de sanciones evitando la negatividad de las personas. Boru (2022), Protección: se basa en cómo la población busca que los encargados de proteger las calles tengan la experiencia adecuada para cuidar de cada uno de las personas, manteniendo su profesionalismo sin excepción alguna. (Mejía et al., 2019).

En cuanto a las bases teóricas de la gestión del Programa Nacional Aurora según el MIMP (2016), es la actuación a generar distintos comportamientos que van en contra de los principios de ser una persona centrada, de poder llegar a causar daños psicológicos y físicos, donde perfora todo el estado de ánimo de una persona, que en base causa la muerte llegado a un fin de haber tomado esta decisión sin discrepancia, pero sin embargo estas instituciones ya fomenta la protección y el cuidado de poder erradicar y evitar mayores tragedias o más casos de violencia contra la mujer, siendo un ente de estar al tanto y pendiente para una nueva ayuda y orientación del caso de violencia. Según Boru (2022), la violencia de pareja íntima (VPI), es otro acto de perjudicar a la mujer al existir abusos sexuales, de poder llegar a las consecuencias de embarazos no deseados, abortos, transmisión de enfermedades, muertes y entre tantos peligros que no se puede imaginar al poder ver estos tipos de casos que llaman la atención de alerta a nuestras autoridades.

Asimismo, Adhena et al. (2020), la violencia es un tema ya implicado por mucho tiempo, donde las alertas son incontrolables, que hasta ahora no se podido controlar estos actos delictivos y donde más afectado es a la mujer sea cualquier el caso de abuso, donde muchos han sido homicidios por parte de



sus parejas por lo que han vivido por mucho tiempo, según las cifras contadas la probabilidad es que siempre es la violencia causada por las parejas, donde tienen amenazar para callar, o de negar que formen otra relación. Además Boru (2022), la violencia a la mujer cada vez los casos son alarmante y ya las autoridades no pueden controlar, donde solo llegan en el acto de que la víctima se encuentra sin vida, y que el agresor haya huido donde ya por mucho tiempo de búsqueda se logra recién su condenada, tantos casos que también quedan impugne; entonces porque el estado no construye más instituciones de poder denunciar y proteger a la mujer como prioridad ante un mínimo abuso, donde ellas tengan la libertad de no sentirse agobiadas de seguir callando por mucho tiempo, ante los maltratos físicos, psicológicos los más comunes que han afectado a la mujer.

De acuerdo a Wet y Godongwana (2021), los principales problemas que atraen en ir en contra de la salud pública que causan daños físicos, sexuales y psicológicos, incluido el acto de agresión física, coerción sexual y abuso psicológico por parte de parejas íntimas actuales o anteriores. Además, Tho et al. (2019), la violencia durante el embarazo es el problema más devastador tanto para la madre como para el feto debido a la morbilidad y mortalidad agudas asociadas con la violencia, donde ya estos casos han llevado al abortos y consecuencias de las mujeres incluso de causarles la muerte, existiendo tanta crueldad por parte de su víctima. Según Al et al. (2020), la violencia de la pareja íntima también es un factor estresante conocido para las mujeres, que causa trauma emocional y psicológico.

Sin embargo, Kabir y Khan (2019), la violencia de pareja y los resultados relacionados con el embarazo se basan en diseños de estudios transversales, y hay una falta general de estudios longitudinales con un enfoque detallado en tipos específicos de violencia de pareja como predictores del desarrollo de depresión después del parto, donde dan como resultado de no poder embarazarse o de ya no querer hacerlo, porque el temor y el miedo queda impactado como un trauma de no olvidar, llevando a ser un problema tan intenso de volverse personas en perder el conocimiento y hasta llegar a ser

encerradas en un centro de rehabilitación de traumatismo. Además, establecieron que ya existe instituciones que están apoyando a la mujer de validar sus derechos, de no callar y no tener miedo, de poder denunciar a su agresor, donde ellos apoyan con todo el proceso para sentirse protegido hasta poder conseguir una condena, esto ha dado de mucho que hablar de que los estados siguen implementando estas bancadas por la existencia de grandes porcentajes de denuncias de agresión en contra de la población joven, niña y anciana.

Para Matángolo (2019), lamentablemente se viene causando por mucho tiempo, lo cual es parte ya de una demanda, por no decirlo de otra manera, ya que esto ha implicado muchas muertes de distintas formas sobre la violencia ha podido acabar y poner un fin, pero sin embargo no se puede reconocer de inmediato a un agresor muchas veces al hacerse pasar por una buena persona por mucho tiempo, pero después te das cuentas que resulta ser tu agresor principal que te ha llevado a otras decisiones de quedar inofensivo, forjando a que esto sea peligroso al no tener quien te defienda. Esto ha causado un tema muy delicado y comprometedor de describir sobre la violencia de la mujer que realmente los casos han aumentado ante denuncias no investigadas, donde solo al respuesta es por falta de pruebas, con solo ver a la persona en ese estado, lo han soltado a su agresor, causando más temor de que puede pagar su furia en su víctima otra vez, por lo que al hacer esto por parte de la justicia, donde se dan cuenta que han tenido que esperar hasta que esto pase para poder volver a condenarlo.

Es por eso que Sarabia (2018), manifiesta que la justicia muchas veces no es confiable, lo cual pone en aprietos a la víctima de quien confiar si ya saben que el agresor va estar libre si cuenta con dinero de pagar su libertad, por lo que muchas mujeres merecen callar y seguir viviendo así hasta su último suspiro de ya no soportar, porque esto es lo que las autoridades realmente consideran que las mujeres solo deben obedecer, para no causar estas acciones de violencia. Para los autores Kabir y Khan (2019), ante el problema de violencia de la mujer sucedido en muchos países, al volverse un noticia

internacional donde la mujer se ve afectada, se ha creado ciertos órganos institucionales de poder servir a la mujer gratuitamente en la existencia de violencia, donde las autoridades deben actuar de inmediato para no escapar su agresor, entonces eso es lo que falta implementar para una mejor organización de ser soporte de que se genere el valor y el accionar de poder enfrentarse con este tipo de problemas, logrando de dar temor también al agresor así como se comporta con su víctima, de creerse el macho de maltratar a una mujer indefensa.

Mientras Kabir y Khan (2019), manifestaron que el problema en caso de violencia de mujeres cada vez está más acumulado que ya no saben las autoridades como erradicar, por lo que les cuesta muchas veces plantear métodos y medidas de poder controlar, y de evitar, donde se pueda dejar de ofender a una mujer, donde una mujer también pueda defenderse, donde dejen de tocarla sin su consentimiento. El tema de violencia ya da mucho que pensar, donde es ya parte de una emergencia que alarma a todos con solo escucharlo ya se describe de inmediato su término, por lo que esto hace parte de poder ayudar en algunos casos, donde se puede agarrar a tiempo al agresor para evitar mayor violencia. Pero este tema ya está difundido por muchos medios, deben de buscar desarrollar ciertas estrategias para no dejar escapar a estas víctimas y poder ayudar de inmediato antes que se llegue a mayores problemas, ya que existe tantos antecedentes de cómo actúa la víctima como el agresor y así poder tener una guía de cómo enfrentarse a estas situaciones que causar terror y temor.

Mientras tanto Sarabia (2018), afirmó que con el tiempo se van actualizando en la formación de instituciones que ayudan a la mujer de ser víctima de abuso o violencia por cualquier persona, donde puedan responder de inmediato ante señales que puede mostrar como pedido de ayuda. Además, Kabir y Khan (2019), en sus propios términos afirmaron que la violencia de la mujer es un tema a nivel internacional, por lo que se deben de enfrentar a nuevos casos con nuevas modalidades de ser atacados, donde el derecho de la mujer tiene que ser válido, porque es un ser humano que también debe de gozar como todos los demás, de sentirse amada, y no menospreciada de que el hombre

solo es capaz de poder trabajar. De acuerdo a Agenagnew et al. (2020), se está convirtiendo notablemente en una importante preocupación pública. En repetidas ocasiones, se han informado en todo el mundo diferentes incidentes de violencia contra los proveedores de atención médica. Debido a esta causa las implicancias han aumentado de no saber cómo controlar, y que las autoridades no hagan nada al respecto.

Las dimensiones de la variable según el MIMP (2016), la Primera dimensión: Violencia física. Es un acto que atenta con el tocamiento del cuerpo, donde se siente el contacto del agresor y la víctima, como golpes, y otros actos que afecte en maltratar su cuerpo. (artículo 8 Ley 30364, inciso a). Además, Sarabia (2018), manifiesta que este tipo de violencia deja rastros que cualquiera lo puede notar, al ser afectado el cuerpo, dejando lesiones muy fuertes, inclusive de poder quedar hospitalizados de tantos golpes que ha sido causado por la persona agresora, lo cual ya es complicado quedar con una misma postura del cuerpo ya dañado. Asimismo, la violencia física es la actuación de golpes, mediante puñetazos, armas, patadas, lo cual al ser frecuente perfora tantos daños en el cuerpo de poder quebrantar la postura de no volver a ser una persona de antes, de caminar o hacer otras actividades, llegando a causar el temor y el miedo por mucho tiempo y de perder la oportunidad de que puedan ser sanados, eso sucede mayormente en mujeres adultas, niñas y ancianas.

Segunda dimensión: La violencia psicológica, es un acto por lo general causado por señas, insultos, gritos, apodos, donde esto provoca hacer sentir menos, despreciable, indefenso en una persona, lo cual puede generar un daño mental o un trauma. (artículo 8 Ley 30364, inciso b). En tanto, Quispe et al. (2021), menciona que es jugar con los sentidos, de perder el pensamiento, caer en depresiones, destrozar el estado de ánimo de volver a sonreír, donde la persona solo quiere estar encerrado, y apartado de otras personas, incluso de no ingerir sus alimentos, logrando que todo este conlleve a la pérdida de peso, descuido de la salud, incluso poder tomar la decisión de suicidarse, al no soportar tanto tormento. Además, Matángolo (2019), indica que, existen

otras causas de poder ser parte de este tipo de violencia, referente a las amenazas, traiciones, gritos constantes ante riñas, tantas implicancias que afecta en poco tiempo el estado de ánimo que ya pocos pueden controlar o recuperarse de estas consecuencias.

Tercera dimensión: La violencia sexual, es un acto penado, que se puede notar las dos formas de abuso, sea físico o psicológico, lo cual es más propenso bien de muerte o embarazos no deseados, estos actos son más radicales de existir por parte del agresor, considerando como una persona enferma. (artículo 8, inciso c.). Además, establece que esto es un tema muy delicado de manejar, de no poder creer el salvajismo, y personas enfermas que pueden dañar en un segundo a otras personas, de acabar con su propia vida, donde el acto sexual a la fuerza sin consentimiento, ha causado mucho temor, de no saber quién puede llegar a este extremo, por lo que las mujeres se sienten sin protección al no tener una libertad de vivir tranquila, porque existen personas que en cualquier momento pueden conseguir una víctima y sentirse feliz por haberlo hecho, siendo personas sin piedad, sin razón de ser. Asimismo, Pedroso y Fortunato (2021), afirmaron que existe en algunas ocasiones de la jerarquía de poder abusar en cualquier momento, donde enseñan a callar a sus víctimas o personas indefensas.

Cuarta dimensión: Patrimonial o económica "Este es un acto u omisión destinado a reducir la propiedad o las finanzas de una persona. Donde el hombre es quien mantiene el hogar, y la mujer solo recibe lo que el hombre dispone, generando el machismo de hacer sentir superior, o mejor dicho es el hombre o jefe de la casa, quien manda y ordena. Además, Deere y León (2022), define que, algunas familias enseñan a sus hijos de que por ser el varón son ellos quienes dan las ordenes, incluso de menospreciar a sus propias hermanas, mencionando que ellas deben estar en sus cocina o aprender atender bien a un hombre, porque ellos solo son amas de casa y que no sirven para otra cosa. Asimismo, Henao et al. (2021), describieron que el poder lo tiene porque el hombre trabaja, y la mujer solo para de ama de

casa, donde esto limita de tener prioridad de opinar y ordenar, incluso de elegir, solo es hacer caso lo que su pareja dice y ya no hay marcha atrás.

En cuanto a la teoría de variable calidad de servicio son las siguientes: Las 4 Teorías de la Calidad, no todos definen la calidad en un mismo sentido, donde la teoría ha ido implicando nuevas acciones de que creen que la calidad es así y debe ser presentada de esa manera, de acuerdo al tipo de servicio según relatan, por lo que de acuerdo a esto se ha establecido distintas medidas que asemejan o escogen de someterse a definir calidad de servicio. (Rodríguez, 2020). Asimismo, la teoría del servicio, que para dar existencia de una calidad de servicio debe ser respaldado en haber una comunicación significativa por intermedio, de poder generar la confianza de cambiar opiniones acerca del tipo de servicio que se está brindando, pidiendo el punto de vista y que se puede implementar para que su calificación sea considerable, esto es llamar las buenas relaciones ente cliente y proveedor; llegando a un fin positivo y por ende generando ganancias benefactoras para cada organización (Galvis, 2018).

Referente a los términos básicos de la variable calidad del servicio se tiene a los siguientes: Calidad: se basa en como los usuarios buscan que las personas expertas en el cuidado o prevención puedan brindar un servicio de calidad, para que pueda existir un mejor funcionamiento para generar un estado estable. Rodriguez et al. (2019). Servicio: se basa en como las instituciones brindan un servicio adecuado para la población, generando un país relacionado con una buena gestión, ya que son encargados de mantener y garantizar la buena convivencia, para que de esa manera exista un mejor orden público. Estrategias: se basa en mantener cada resultado positivo, y ganando excelentes resultados, porque busca definir hacia donde quiere llegar la organización planteada para la mejoría de cada objetivo. (Bordoloi et al., 2022)

Como segunda variable se tiene a la calidad de servicio según Decreto Supremo N° 054 (2018), establecen que los servicios brindados por el sector público son parte de generar un apoyo frente a las necesidades de muchas

personas que forman parte de este registro de solidaridad, donde también es parte del deber del estado cuidar y velar por las necesidades primarias que es la salud, donde se someten personas de bajos recursos que no tienen la capacidad de poder cancelar una clínica privada. Además el estado debe de planificar en la recluta de profesionales con experiencia en todo lo que concierne con su capacidad, de dar orientación paciencia, cuidados preventivos, de consultar y responder las dudas de los pacientes al no entender ciertos conceptos médicos. Según Chen et al. (2019), mientras tanto, los consumidores tienen un comportamiento de compra retrasado estratégico al comprar y altos requisitos de calidad del servicio. Este artículo investiga las decisiones de precios y calidad del servicio de dos períodos frente a la obtención de los bienes médicos y farmacéuticos.

Asimismo, Bordoloi et al. (2022), el creciente comercio en el mercado, cada vez más empresas están pasando de ofrecer productos o servicios (PSS) que forman parte del tipo de producto en calidad y precio, para poder llegar a un acuerdo de contratación de compra y venta, lo cual también genera un ingreso ante la presencia de medicinas en un centro hospitalario, dando a un precio único, por lo que su salida es inmediata, de poder volver a un nuevo pedido de compra. Para Chen et al. (2019), establecen que es el trabajo de una gestión administrativa, de emplear estrategias para mejorar el servicio que se merece cada usuario, con la intención de que pueda regresar de nuevo a tu establecimiento y al mismo tiempo sienta la confianza que tendrá un buen resultado. Además, Bordoloi et al. (2022), manifestaron que la calidad es tener impecable el servicio en todo momento sin fallas, donde la preferencia del cliente es la prioridad de sentirse cómodo, de darle la atención que merece, donde el establecimiento que brindan los servicios debe trabajar cada día en cómo mejorar.

Según Shi et al. (2022), en su propia descripción, detalla que ayuda a relacionar al cliente, donde pueden mantener una comunicación significativa de consultar y responder sobre el proceso del servicio que adquirir, y donde se dé a indicar cuál es lo correcto poder realizar, dando preferencia al cliente de poder escoger en sus mejores opciones, esto generar integridad de un

buen servicio. Por otra parte Wang et al. (2021), mencionaron que la calidad de servicio establece analizar al cliente sobre sus expectativas de poder asemejar de cómo le gustaría que sea tratado durante el servicio brindado, o como lograrías a que este contento y agradecido por lo que ofreces, y si cumple realmente todo lo indicado mucho más si tienes resultado inmediato, esto genera un mayor impacto de que un cliente se siga sumando a tu establecimiento de querer en una próxima seguir atendiendo, al haber podido lograr sus expectativas hace que vuelva en otra oportunidad, y es así que se va ganando la confianza y el respaldo de los usuarios, y generan una buena opinión de tu buen trabajo como profesionales.

Por otra parte, para Rodriguez et al. (2019), se debe realizar en base de experiencias, creación de estrategias, donde ciertos errores ya cometidos haces que mejores y no cometas lo mismo, donde ya vas conociendo a tu cliente por qué forma quiere que sea atendido, son tantas cosas que genera la atención, por el solo hecho de lograr complacer, donde sienta la seguridad que si va conseguir resultados, lo cual se va volver una parte de la fortaleza y oportunidad de seguir desarrollándose. Mientras Chen et al. (2019), enfatizaron que la gestión administrativa tiene mucho que ver en las actividades de funcionamiento que quiere aperturar como empresa de servicios, por lo que tiene que analizar cada aspecto que pueda demostrar durante la presencia de un cliente, al querer conseguir resolver cierta duda donde no tenga conocimiento, pero si contara con sus servidores para dar una explicación breve de cómo va proceder su atención determinado a que el usuario no se sienta solo, de que todo va estar guiado hasta conseguir un resultado de que reconforte su solicitud de servicio brindado.

Sin embargo para Wang et al. (2021), para responder a un buen servicio se debe ser respaldado por el buen direccionamiento de un líder que manifieste a la planificación de preparar nuevas estrategias sobre ciertos errores que se siguen complicando o dañando la buena atención que quieren demostrar, es poder enmendar cada cosa que se va controlando al no dar un resultado de siempre, por lo que es importante que una buena gestión esté al tanto de ciertas debilidades que puedan seguir existiendo, donde esto no atrae las



actividades que se quiere desarrollar y se enfoque realmente a los servicios especializados ante profesionales de poder ser atendido y consultar cualquier duda y guiarte ante cualquier implicancia durante tu proceso, lo cual esto es lo que un usuario quiere sentir de un establecimiento al querer atenderse o sentir la ayuda de que si es valorado y rescatado sobre cualquier duda que no tenía conocimiento de los trámites que incurren, dando a conocer asimismo que la empresa ha determinado dar el mejor servicio donde no lo encontró en otro lugar y eso da mucho que hablar.

Por su parte Chen et al. (2019), denominaron que, es reflejada en un buen accionar de una gestión administrativa encaragda por personas profesionales que tienen la potestad de controlar de acuerdo a lo planificado o de creer que es valido aplicar ciertas medidas y cambios colaterales de una mejor atención. Para Bordoloi et al. (2022), hace referencia que la calidad de servicio puede estar denominado por muchos actos que enfaticen ocupar su lugar de perfección, por lo que se utiliza ciertas técnicas y estrategias de poder llegar alcanza este accionar de brindar un buen servicio, donde la gente se sienta complacido de poder volver y regresar en una nueva oportunidad y ademas saber que la atención es privilegiada de no sentirse defraudada. Asimismo Wang et al. (2021), implementa que la gestión es el quien toma el cargo de preocuparse por hacer que las actividades funcionen como debe ser, donde los servicios se brinden como lo referencian, sin perforaciones, porque el usuario necesita de la orientación y la atención en todo momento hasta conseguir un resultado factible.

De acuerdo a Wang et al. (2021), la feroz competencia, genera el temor de perder la función que cumplía, la estrategia dinámica de reducción de precios se ha convertido en una forma efectiva para que las empresas respondan a la competencia y aumenten las ventas. Asimismo, Rodriguez et al. (2019), en una cadena de mercado de productos de bienes y servicios, el comportamiento estratégico de los usuarios aún existe, referente de poder seguir compitiendo mediante estrategias de poder ofrecer un servicio unico. Además, Shi et al. (2022), la gestión de la calidad es uno de los temas más críticos, porque no se respalda mucho en buenas noticias y opiniones por

parte de la población, donde se determina que no se logra que los servicios públicos estén trabajando en estrategias de mejorar la atención de sus servicios, pese a que cuentan con grandes profesionales, pero no tienen la esencia de tener la forma de atender, lo cual esto consagra deficiencias de manejos operativos y administrativos de conseguir ausencia en atención de sus servicios (Garay, et al., 2022)

Según Xue et al. (2021), indica que, el comportamiento estratégico de usuarios afectará las demandas de servicio del proveedor de servicios en diferentes períodos de ventas y, en última instancia, afectará los ingresos por productos y servicios de todo el PSSC. En tanto, Stupar y Huljenic (2019), la industria textil es intensiva en producción e incorpora diversas transacciones realizadas por múltiples proveedores, compradores corporativos y miembros. En el contexto de empresa con otra misma competencia, el costo de atraer a un nuevo usuario es notablemente mucho más alto que el necesario para retener a uno actual. Además, Bu et al. (2022), indica que, la lealtad del cliente en términos de intención de recompra del usuario se ha considerado, por lo tanto, como un determinante clave para que las empresas textiles mejoren su eficiencia y ventaja competitiva. Según Xue et al. (2021), en un espectro más amplio, los principales problemas de la industria textil han sido la implementación inadecuada de prácticas de calidad, servicios al usuario inadecuados, demoras o vacilaciones en la devolución de productos.

Las dimensiones según el Decreto Supremo N° 054 (2018) son: Dimensión 1: Necesidades de las personas, las necesidades pueden ser muchas, pero siempre va existir algo que logre su satisfacción y sentirse agradecido por haber recibido una buena atención donde todo momento estuvo pendiente de cada movimiento, como parte de ser orientado ante cualquier duda que no se haya resuelto. Asimismo, Pacheco y Ramos (2020), las gestiones públicas ante la existencia de instituciones que promulgan servicios, deben de priorizar armar un plan operativo, de cómo poder cumplir con las expectativas de cada usuario, que necesita su servicio. Además, Kulinska et al. (2020), las necesidades siempre van estar ahí de nunca poder acabar, porque son

muchas y distintas reacciones de poder enfatizar a elegir algo y mañana ser distinto, muchos casos ante las necesidades primarias como educación, salud y alimentación, ha sido algo frecuente por las personas.

Dimensión 2: Valor del servicio; es de acuerdo al servicio brindado, es que puede tener un valor de prestigio, de ser consagrado que ha dado un buen resultado su operatividad, al mismo tiempo se refleja que un servicio bien implementado puedes darle el gusto de agregarle un nuevo valor, por lo que no se dará marcha atrás, de no probarlo o sentir esa experiencia, porque de acuerdo a su valor esperan el mejor servicio. Asimismo, Li y Shang (2019), manifestó que una gestión organizada puede sustraer en adquirir un nuevo valor al servicio que cree que no se van arrepentir de poder comprobarlo, de poder ser una oportunidad a tu nueva rutina de ejercer más atención y cuidado, en poder dar un servicio completo según lo indicado hasta puede tener un valor agregado para su mayor impacto. En tanto, Morocho y Burgos (2018), el esfuerzo, la eficiencia, el empeño hace que tu servicio tenga un nuevo valor de que todos no puedan desaprovechar sino al contrario querrá ganar una nueva experiencia, de que se sienta lo que realmente ofrece, y que si cumple lo prometido.

Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio, en este factor sugiere; que la organización establezca en equipo los componentes de los recursos y servicios que serán diseñados, mejorados y reestructurados, y eso conllevará a una entrega oportuna de los recursos y servicios. Asimismo, Cheng et al. (2018), establecieron que para poder fortalecer los servicios es que deben trabajar todos mediante direcciones que enfoca en seguir un plan operativo y estratégico, de no perder la oportunidad de dar existencia a un control de todo lo que se va llevando a cabo, logrando estar al tanto de que todo salga impecable, y que el servicio califique de calidad, y en buena disposición de ser agradecido por los usuarios. Además, Ma et al. (2021), fortalecer un servicio evita contraer debilidad de seguir progresando como institución de estar inculcado en mejorar su disposición de servicios ante peticiones de sus usuarios, en agregar algo más para una perfección agradable y servicial de

las personas, porque de esa manera es necesario para que mantengan el progreso necesario.

Dimensión 4: Liderazgo, es el accionar de una persona con una capacidad de saber proyectar, encaminar, ejercer, resolver dudas, de no darse por vencido, y de incentivar a su equipo que se va lograr juntos, de manera que consigna cumplir las metas y objetivos que se proponen, y esto ayuda a poder centrar a que todos cumplan sus funciones debidas y adecuadas mostrando eficiencia de un buen trabajo. Además, Suecun et al. (2020), menciona que, la atención son prioridades explicitas por lo que al existir un personaje líder de poder manejar estos aspectos de centralización en conllevar a que dé como resultado un buen servicio, debe consagrarse que un líder lo puede lograr, en ayuda de todos los que conforman el establecimiento. Asimismo, Barrera et al. (2022), enfocan a que el buen servicio se centra en la existencia de un líder de poder direccionar y apoyar en todo sentido de no poder resolver, con el único objetivo de que todo salga como lo planificado o acordado, pese de haber consecuencias se tuvo una solución inmediata, generando un mejor resultado en cuanto al servicio brindado.

Dimensión 5: Cultura de calidad, son aquellos factores que permite brindar un adecuado servicio al usuario, teniendo en cuenta sus dudas, los procedimientos a desarrollar en sus procesos. Para ello, Cervantes et al. (2020), manifestaron que es importante actualizarse en la gestión administrativa, de poder ayudar a crear sus propias estrategias para poder aplicarlas en prestación de servicios, de responder con una calidad de excelente servicio, por lo que son mencionados por tu mismo público, para que mejoren cada gestión aplicada en las entidades. Además, Zhang (2022), implica hablar de valores, culturas, porque hace parte también de cómo ha ido evolucionando y mejorando al ser reemplazado por mejores estrategias, que han podido ayudar a mejorar su calidad de servicio, además de contar con la experiencia en reemplazar habilidades que permiten descubrir a nuevos pasos de como poder cubrir o reforzar ciertos actos de atención a los usuarios frente a prestar servicios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

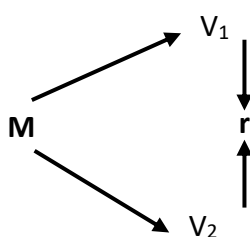
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo **básica**. Ha demostrado que reduce la base teórica y se centra en el desarrollo de nuevas teorías sobre las variables de investigación (Concytec, 2018)

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio investigativo fue **no experimental** y de enfoque **cuantitativo** debido a que no contempla la manipulación de las variables al considerar un análisis en su propio espacio natural; asimismo, fue cuantitativo al estar expresado de forma numérica y abordar cálculos estadísticos (Cortes e Iglesias, 2004), de **nivel descriptivo correlacional**, porque abordó la descripción detallada de las variables considerando sus características, ámbitos de aplicación, normativas relacionadas, entre otras; mientras que también buscó la determinación de las correlaciones entre ellas de acuerdo a lo establecido en los objetivos (Niño, 2011) y **transversal**, porque la información solo ocurre por única vez, para ser analizadas y evaluadas en base de servir como único resultado (Arias, 2012).

Para la presente investigación se utilizó el diseño:



**Dónde:**

M: Muestra

V1: Gestión del Programa Nacional Aurora

V2: Calidad de servicio

r : Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión del Programa Nacional Aurora

**Variable 2:** Calidad de servicio

**Nota:** La consignación de la operacionalización detallada en una tabla, está en los anexos.

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Según Hernández et al. (2014), es todo el conjunto de personas que pertenecen a un establecimiento que están siendo vinculados al tema de investigación, teniendo distintas formas de pensar y actuar ante lo que se quiere conseguir información. (p. 174). La población estuvo conformada por 490 víctimas de violencia contra la mujer.

**Criterios de inclusión:** Todas aquellas víctimas que se encuentren en el periodo del presente estudio.

**Criterios de exclusión:** Todas aquellas víctimas que no se encuentren en el periodo del presente estudio.

#### 3.3.2. Muestra

Según Bernal (2010) es la parte que se seleccionada de la cantidad de la población donde son tomados unos cuantos donde realmente serán utilizados para conseguir la información suficiente de lo que se quiere dar explicar y dar a saber. (p. 161)

La muestra de estudio fue determinada así:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

<b>Z =</b>	<b>1.96</b>
<b>E =</b>	<b>0.05</b>
<b>p =</b>	<b>0.5</b>
<b>q =</b>	<b>0.5</b>
<b>N =</b>	<b>490</b>

n =	3.8416	*	0.25	*	490
	0.0025	*	489	+	0.9604

n =	470.596				
	2.18				
					<b>216</b>

La muestra estuvo conformada por 216 víctimas de violencia.

### 3.3.3. Muestreo

Fue **probabilístico aleatorio simple**. Desde la mirada de Según Babativa (2017), está constituido por la existencia de probabilidad sobre las expectativas que se consiguen determinar durante el proceso de investigación, que puede ser eventual no detallada.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Una víctima de violencia.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnica

Se hizo uso de una encuesta que logró conseguir una información más probable al poder examinar a cada participante que ha dado su consentimiento de brindar mayor información de lo que se puede preguntar (Hernández et al., 2014).

### Instrumentos:

Se utilizó al cuestionario, el cual fue desplegado para recolectar la información de cada uno de las variables de desde la muestra seleccionada. (Hernández et al., 2014).

Para al a variable Gestión del Programa Nacional AURORA, se empleó un cuestionario de autoría propia con 12 ítems. La escala de respuesta según Likert fue: 1= Siempre, 2= Frecuentemente, 3= Algunas veces, 4= Pocas Veces, 5= Nunca, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (12-28), Medio (29-41) y Alto (42-60) considerando los valores mínimos y máximos.

Para la variable Calidad de servicio, se empleó un cuestionario de autoría propia con 16 ítems. La escala de medición fue: 1= Totalmente de acuerdo, 2=

En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (16-37), Medio (38-59) y Alto (60-80) considerando los valores mínimos y máximos.

### **Validez**

Se determinó la puntuación promedio de los expertos, se usó la V de Aiken. En cuanto a la primera variable, su resultado arrojó un promedio de 1.00 (100 %), a la segunda variable, arrojó un promedio de 0.99 (99 %) de concordancia entre jueces; lo que indicó, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para aplicarlo.

### **Confiabilidad**

Fue establecido con valores entre 0.7 hasta 1 de acuerdo al Alpha de Cronbach (Hernández et al., 2014). Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad de gestión del Programa Nacional Aurora, la cual dio como resultado 0,921, la confiabilidad de calidad de servicio la cual dio como resultado 0,819 al ser superior a 0,70 estos resultan significativos; por lo que tienen una fuerte confiabilidad

## **3.5. Procedimiento**

En este proceso se ha permitido concentrarse en plantear como primer paso el problema, mediante la observación que incurre la entidad, siguiendo con las justificaciones mediante métodos para su contexto, además se procedió al desarrollo de un marco teórico que establece sus antecedentes como referencia de los casos existentes, y de aplicar conceptos en base a las variables y sus indicadores mediante fuentes y autores aceptados de especificar cada detalle, al mismo tiempo para conseguir mayor énfasis de su desarrollo se consiguió información aplicando instrumentos de investigación, para poder proceder a ser utilizado mediante fórmulas estadísticas que definan un resultado de dar mayor detalle de lo que se quiere saber, y de acuerdo a eso se procedió con las conclusiones y como no recomendar ciertos aspectos de poder considerar para mejorar en brindar un mejor servicio como establecimiento.



### 3.6. Métodos de análisis de datos

Fue establecido según el recojo de datos aplicados en la muestra y la validación ha sido por profesionales que poseen prudencia en el estudio. Se empleó la estadística descriptiva mediante tablas y figuras para la presentación de resultados, así como también se empleó a la estadística inferencial mediante la cual se determinó las correlaciones para conocer la relación entre las variables de investigación mediante los cálculos pertinentes por medio del SPSS v.25. Dado que la muestra fue mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova de tal manera, se demostró que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman

### 3.7. Aspectos éticos

Se cumplieron los principios de: **Beneficencia**, donde esta investigación se desarrolló con la idea de poder conseguir respuestas para poder presentar a la entidad que nos ha brindado la confianza de poder investigar a fondo. **No maleficencia**, los resultados conseguidos no se malinterpretaron, solo son cuestiones estudiantiles que cumplen el contexto de no dañar a nadie con lo encontrado. **Justicia**, de que cada proceso de desarrollo se ha respetado en todo momento a todos los participantes que forman parte de esto. **Autonomía**, porque existió la libertad para la decisión sobre el tema a abordar, como también brindó la posibilidad de que los encuestados se expresen de acuerdo a su criterio. **Derecho**, porque se consideró la voluntad de las personas encuestadas, de modo que tuvieron la posibilidad de decidir sobre su participación. **Consentimiento informado**, se refiere a que los participantes conocen los fines reales de la investigación y su impacto positivo para la entidad (R.C.U. N° 034-2021/UCV).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de gestión del programa nacional AURORA.*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Gestión del programa nacional AURORA	Bajo	12-28	61	28 %
	Medio	29-41	103	48 %
	Alto	42-60	52	24 %
	<b>Total</b>		<b>216</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a víctimas de violencia.

#### **Interpretación**

Según la tabla 1, el nivel de gestión del programa nacional Aurora fue bajo en 28 %, nivel medio en 48 % y alto en 24 %.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio.*

<b>Variable</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Calidad de servicio	Bajo	16-37	64	30%
	Medio	38-59	108	50 %
	Alto	60-80	44	20 %
	<b>Total</b>		<b>216</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a víctimas de violencia.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de calidad de servicio fue bajo en 30 %, nivel medio en 50 % y alto en 20 %, dichos resultados se deben a que los servidores públicos o personal que trabaja en dicha institución no son empáticos en consecuencia no brindan un servicio eficaz, asimismo, el personal que cuenta la institución es poco en comparación a la cantidad de casos que requieren de un acompañamiento continuo y de visitas consecutivas.

**Tabla 3***Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del programa nacional Aurora	,153	216	,000	,939	216	,000
Calidad de servicio	,109	216	,000	,950	216	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS V.25**Interpretación**

Dado que la muestra fue mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo  $p = 0.000$  y  $0.000$  siendo las dos de las variables menor al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se demostró que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

#### 4. Tabla 4

*Relación entre las dimensiones de la gestión del programa nacional Aurora y calidad de servicio.*

			Violencia física	Violencia psicológica	Violencia sexual	Violencia patrimonial o económica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Violencia física	Coeficiente de correlación	1,000	,912**	,678**	,768**	,985**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	216	216	216	216	216
Violencia psicológica	Violencia psicológica	Coeficiente de correlación	,912**	1,000	,710**	,783**	,920**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	216	216	216	216	216
Violencia sexual	Violencia sexual	Coeficiente de correlación	,678**	,710**	1,000	,725**	,699**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	216	216	216	216	216
Violencia patrimonial o económica	Violencia patrimonial o económica	Coeficiente de correlación	,768**	,783**	,725**	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	216	216	216	216	216
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,985**	,920**	,699**	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	216	216	216	216	216

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del programa nacional AURORA y la calidad de servicio, un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.699 (correlación positiva moderada), 0.779 (correlación positiva alta), 0.920, 0.985 (correlación positiva muy alta).

### Tabla 5

*Relación entre la gestión del programa nacional Aurora y la calidad del servicio.*

			<b>Gestión del programa nacional Aurora</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	Gestión del programa nacional Aurora	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

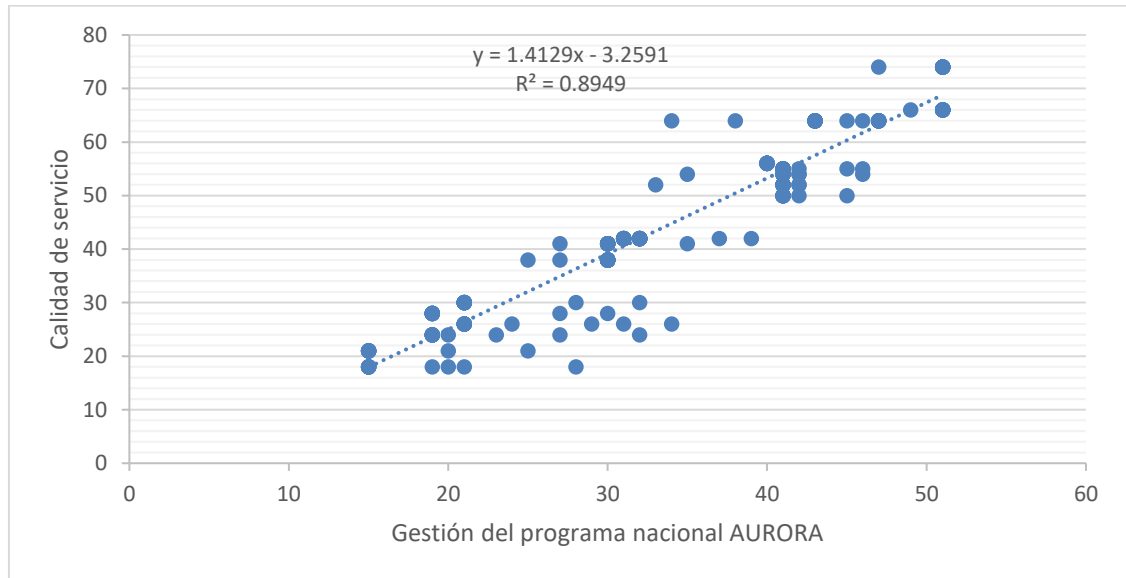
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación significativa entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), con un Rho Spearman de 0.946 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre la gestión del programa nacional AURORA y la calidad de servicio.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

### Interpretación

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.8949$ ), indicó que la calidad de servicio depende en 89.49 % de la gestión del programa nacional Aurora.

## V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrastó los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de gestión del programa nacional Aurora tuvo un nivel bajo del 28 %, nivel medio en 48 % y alto en 24 %, dichos resultados se deben a que algunos servicios que deberían estar habilitados las 24 horas del día, muchas veces están inhabilitados, las agraviadas no reciben la atención ni ayuda que esperan al instante que realizan su denuncia y durante el desarrollo del proceso, no se preocupan por la solución de sus conflictos, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Rojas et al. (2020), indicaron que, dentro del establecimiento no se practica mucho al cumplimiento de respetar los derechos humanos, porque existe cierta discriminación a las mujeres porque cumplen un rol no tan importante según lo considera la entidad, por lo que esto ha llevado a tomar el descontrol de aparecer irregularidades de poder tener bajos ingresos en no dar preferencias a las mujeres, de no ejercer un buen trabajo, donde algunos usuarios se han dado cuenta de este proceso por lo que no vuelven acudir en el establecimiento, pese a esta afectación el encargado de su gestión no ha tomado en consideración.

En tanto, Torres et al. (2020) mencionaron que, los determinantes de la violencia familiar, son los factores más relevantes y más terroríficos que vive una mujer, contando con el abusador en su propio techo, y viviendo a las amenazas de muerte, si llega a ser denunciado, donde llegan un día que al vivir esta tensión toman la decisión de suicidio, además se cuenta con un mayor porcentaje de visitas. Los mayores casos son el ingreso de llamadas de emergencia para mujeres es el siguiente: 30-49 años, 43.8 %, casados 48.8 % completaron la escuela secundaria, 45 %, 61 % realizan labores domésticas, 52.5 % no consumen alcohol.

En tanto, Adhena et al. (2020), indicaron que, la violencia es un tema ya implicado por mucho tiempo, donde las alertas son incontrolables, que hasta ahora no se podido controlar estos actos delictivos y donde más afectado es a la mujer sea

cualquier el caso de abuso, donde muchos han sido homicidios por parte de sus parejas por lo que han vivido por mucho tiempo, según las cifras contadas la probabilidad es que siempre es la violencia causada por las parejas, donde tienen amenazar para callar, o de negar que formen otra relación. Además Boru (2022), dedujo que, la violencia a la mujer cada vez los casos son alarmante y ya las autoridades no pueden controlar, donde solo llegan en el acto de que la víctima se encuentra sin vida, y que el agresor haya huido donde ya por mucho tiempo de búsqueda se logra recién su condenada, tantos casos que también quedan impugne; entonces porque el estado no construye más instituciones de poder denunciar y proteger a la mujer como prioridad ante un mínimo abuso, donde ellas tengan la libertad de no sentirse agobiadas de seguir callando por mucho tiempo, ante los maltratos físicos, psicológicos los más comunes que han afectado a la mujer.

Asimismo, el nivel de calidad de servicio tuvo un nivel bajo del 30 %, nivel medio en 50 % y alto en 20 %, dichos resultados se deben a que los servidores públicos o personal que trabaja en dicha institución no son empáticos en consecuencia no brindan un servicio eficaz, asimismo, el personal que cuenta la institución es poco en comparación a la cantidad de casos que requieren de un acompañamiento continuo y de visitas consecutivas, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Pincay y Parra (2020), indicaron que, uno de los aspectos relevantes fue el descubrimiento de que muchas pymes no tienen en conocimiento de emplear estrategias de poder manejar la calidad de servicio que quieren ofrecer a sus espectadores, lo cual no invierten para poder evaluar las capacidades de sus trabajadores para poder continuar con las actividades de la empresa, así mismo no invierten en capacitaciones, lo cual ayude a poder desarrollarse y actualizarse para emplear nuevos métodos de salida, ya que lo que buscan como dueños es conseguir desarrollo y tener la posibilidad de nuevas puertas del mercado, por lo que se tienen que esforzar si lo quieren lograr en el procesos de sus negocios empresariales.



Asimismo, Shi et al. (2022), manifestaron que, en su propia descripción, detalla que ayuda a relacionar al cliente, donde pueden mantener una comunicación significativa de consultar y responder sobre el proceso del servicio que adquirir, y donde se dé a indicar cuál es lo correcto poder realizar, dando preferencia al cliente de poder escoger en sus mejores opciones, esto genera integridad de un buen servicio. Por otra parte Wang et al. (2021), mencionaron que la calidad de servicio establece analizar al cliente sobre sus expectativas de poder asemejar de cómo le gustaría que sea tratado durante el servicio brindado, o como lograrías a que este contento y agradecido por lo que ofreces, y si cumple realmente todo lo indicado mucho más si tienes resultado inmediato, esto genera un mayor impacto de que un cliente se siga sumando a tu establecimiento de querer en una próxima seguir atendiendo, al haber podido lograr sus expectativas hace que vuelva en otra oportunidad, y es así que se va ganando la confianza y el respaldo de los usuarios, porque generan una buena opinión de tu buen trabajo como profesionales.

Además, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del programa nacional AURORA y la calidad de servicio, ya que el Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.699 (correlación positiva moderada), 0.779, 0.920, 0.985 (correlación positiva muy alta), un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), en todas las correlaciones, indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión del programa nacional AURORA, mejor será la calidad de servicio, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Fasanando (2021) indicó que, la existencia de relación sustentadas en p-valor que es menor a 0.05 y el coeficiente alcanzado es de 0.706, así mismo se evidencia que la violencia familiar tiene un alto nivel, debido a los casos continuos que se han presentado en ese periodo. Asimismo, Caqui (2020) señaló que la violencia familiar se desarrolla más que todo en la mujer, registrándose casos con hechos de lo más causal, quiere decir que son por lo mismo casos registrados anteriormente, como por ejemplo se ha tenido como registro de mayor caso de agresiones leves y atentados de feminicidios, conllevando a que las víctimas vivan un trauma, lo que

genera a que después requieran ayuda de un profesional, para poder vencer sus miedos y ser una nueva persona más fuerte, los casos más señalados se ha dado por machismo, de hacer creer al hombre por sí mismo que es la persona quien manda y quien decide, dejando sin lugar a la mujer, por lo que esto ha demostrado la deficiencia de algunas autoridades de no apoyar severamente estos hechos.

Finalmente, existe relación muy alta y significativa entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023, ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.946 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.8949$ ), indica que la calidad de servicio depende en 89.49 % de la gestión del programa nacional AURORA, dichos resultados coinciden con lo expuesto por García (2021) indicó que la correlación positiva entre la dimensión calidad de la atención y la gestión del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, con base en los coeficientes de Pearson 0.867, 0.844, 0.848, 0.790, p-value 0.000.

La calidad de los servicios influye mucho con la atención, pero sin embargo en el establecimiento se ha podido observar que las quejas por los pacientes son constantes, porque no son atendidos de manera equitativa, además son tratados de manera ineficiente con algunos doctores y enfermeras, resultando una calidad de servicio pésimo, que reclaman a diario, de no regresar nuevamente para una próxima atención resaltaron los pacientes, de no existir ya profesionalismo de recibir una atención que se merecen. Asimismo, Malpartida et al. (2022), mencionaron que, la calidad de las prestaciones están limitadas a la buena atención que brinda los trabajadores cada día, de poder dar indicaciones de empezar con la modalidad de atención, lo cual da entender que la capacitación es constante, de no poder reprimirse y seguir en buena marcha, encajando con la prioridad de los usuarios, pero sin embargo al existir ciertas debilidades todavía no se puede regenerar del completo, pero si se establece de que algunos objetivos se tenga que cumplir de cualquier manera, logrando que sus metas

sigan construyéndose y por ende mejorando de una manera positiva cada objetivo , con la finalidad de generar prioridades en los cada uno de los usuarios.

Además, Kabir y Khan (2019), indicaron que, la violencia de pareja y los resultados relacionados con el embarazo se basan en diseños de estudios transversales, y hay una falta general de estudios longitudinales con un enfoque detallado en tipos específicos de violencia de pareja como predictores del desarrollo de depresión después del parto, donde dan como resultado de no poder embarazarse o de ya no querer hacerlo, porque el temor y el miedo queda impactado como un trauma de no olvidar, llevando a ser un problema tan intenso de volverse personas en perder el conocimiento y hasta llegar a ser encerradas en un centro de rehabilitación de traumatismo. Además, establecieron que ya existe instituciones que están apoyando a la mujer de validar sus derechos, de no callar y no tener miedo, de poder denunciar a su agresor, donde ellos apoyan con todo el proceso para sentirse protegida hasta poder conseguir una condena, esto ha dado de mucho que hablar de que los estados siguen implementando estas bancadas por la existencia de grandes porcentajes de denuncias de agresión en contra de la población joven, niña y anciana.

Asimismo, Rodriguez et al. (2019), hicieron referencia que, se debe realizar en base de experiencias, creación de estrategias, donde ciertos errores ya cometidos haces qué mejores y no cometas lo mismo, donde ya vas conociendo a tu cliente por qué forma quiere que sea atendido, son tantas cosas que genera la atención, por el solo hecho de lograr complacer, donde sienta la seguridad que si va conseguir resultados, lo cual se va volver una parte de la fortaleza y oportunidad de seguir desarrollándose. Mientras Chen et al. (2019), enfatizaron que la gestion administrativa tiene mucho que ver en las actividades de funcionamiento que quiere aperturar como empresa de servicios, por lo que tiene que analizar cada aspecto que pueda demostrar durante la presencia de un cliente, al querer conseguir resolver cierta duda donde no tenga conocimiento.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la gestión del Programa Nacional Aurora y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023, con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), y un Rho Spearman de 0.946 (correlación positiva muy alta) y además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.8949$ ), indica que la calidad de servicio depende en 89.49 % de la gestión del programa nacional Aurora.
- 6.2. El nivel de gestión del programa nacional AURORA tiene un nivel bajo del 28 %, nivel medio en 48 % y alto en 24 %, dichos resultados se deben a que algunos servicios que deberían estar habilitados las 24 horas del día, muchas veces están inhabilitados, las agraviadas no reciben la atención ni ayuda que esperan al instante que realizan su denuncia y durante el desarrollo del proceso, no se preocupan por la solución de sus conflictos.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio tiene un nivel bajo del 30 %, nivel medio en 50 % y alto en 20 %, dichos resultados se deben a que los servidores públicos o personal que trabaja en dicha institución no son empáticos en consecuencia no brindan un servicio eficaz, asimismo, el personal que cuenta la institución es poco en comparación a la cantidad de casos que requieren de un acompañamiento continuo y de visitas consecutivas.
- 6.4. Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del programa nacional Aurora y la calidad de servicio con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) y un Rho Spearman de 0.699 (correlación positiva moderada), 0.779, 0.920, 0.985 (correlación positiva muy alta), en todas las correlaciones, indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión del programa nacional AURORA, mejor será la calidad de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al jefe del CEM Comisaría Picota, promover que los servicios en Línea 100 o Chat 100, se mantengan habilitados las 24 horas del día, para poder actuar de manera inmediata ante los llamados de los agraviados generando a su vez mayor calidad del servicio.
- 7.2. Al jefe del CEM Comisaría Picota, mejor acompañamiento a las agraviadas y/o asesoramiento al instante que realizan su denuncia y durante el desarrollo del proceso, ayudando a la solución de sus conflictos, apoyo en su defensa legal como también otras funciones que les exige el cargo.
- 7.3. Al jefe del CEM Comisaría Picota, capacitar al personal en temas de atención al usuario, para contar con personal, capacitado, idóneo y con conocimiento de los casos y agravios que sufre el usuario, siendo empáticos y brindando así un servicio eficaz.
- 7.4. Al jefe del CEM Comisaría Picota, gestionar mayor número de personal, para su disposición oportuna frente a los casos que se presenten sobre todo en aquellos que requieren de un acompañamiento continuo y de visitas consecutivas, para evitar informes y denuncias retrasadas.

## REFERENCIAS

- Adhena, G., Oljira, L., Dessie, Y., Degefa-Hidru, H. (2020). Magnitude of Intimate Partner Violence and Associated Factors among Pregnant Women in Ethiopia. *Advances in Public Health*. <https://doi.org/10.1155/2020/1682847>
- Agenagnew, L., Tebeje, B., Tilahun, R. (2020). Disclosure of Intimate Partner Violence and Associated Factors among Victimized Women, Ethiopia, 2018: A Community-Based Study. *International Journal of Reproductive Medicine*. <https://doi.org/10.1155/2020/6513246>
- Al-Anazi, R., AlQahtani, S., Mohamad, A., Hammad, S., Khleif, H. (2020). Violence against Health-Care Workers in Governmental Health Facilities in Arar City, Saudi Arabia. *The Scientific World Journal*. <https://doi.org/10.1155/2020/6380281>
- Arce, R., Novo, M. (2000). *El estudio de la violencia de género: teorías explicativas, factores de riesgo y evaluación*. [https://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/uforense/descargas/Prueba\\_pericial\\_psicoloxgica\\_forense\\_del\\_maltrato\\_xArce\\_y\\_Novox\\_2012x.pdf](https://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/uforense/descargas/Prueba_pericial_psicoloxgica_forense_del_maltrato_xArce_y_Novox_2012x.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdbde004/download)
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigaci%3b3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera-Rodríguez, A., Espejel, A., Pérez, M., Ramírez-García, A. (2022). Atributos tangibles e intangibles y diferenciación sensorial de la vainilla mexicana. *Polibotánica*. <https://doi.org/10.18387/polibotanica.54.15>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bordoloi, D., Singh, V., Sanober, S., Mohamed, S., Ahmed-Ujjan, J. (2022). Deep Learning in Healthcare System for Quality of Service. *Deep Unsupervised Learning for Healthcare Data Analytics*. <https://doi.org/10.1155/2022/8169203>
- Boru-Bifftu, B. (2022). Determinants of Intimate Partner Violence against Pregnant Women in Ethiopia: A Systematic Review and Meta-Analysis. *BioMed Research Internationa*. <https://doi.org/10.1155/2022/4641343>
- Bu, H., Xia, J., Wu, Q., Chen, L. (2022). Relationship Discovery and Hierarchical Embedding for Web Service Quality Prediction. *Neuroevolution: Methods and Applications*. <https://doi.org/10.1155/2022/9240843>
- Caqui-Pajuelo, Y. (2020). Violencia familiar contra la mujer: análisis desde un enfoque personalista. *Ministerio de la Mujer, Lima, Perú*.  
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/494/1118>
- Carrelón, D. (2016). *Teorías psicológicas sobre la violencia de género*.  
<https://www.peritosexpertia.com/teorias-psicologicas-sobre-la-violencia-de-genero/>
- Cervantes, G., Muñoz, G. & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*.  
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chen, L., Xie, F., Wu, Y. (2019). Predicting Quality of Service via Leveraging Location Information. *Analysis and Applications of Location-Aware Big Complex Network Data*. <https://doi.org/10.1155/2019/4932030>
- Cheng, X., Cao, Y., Huang, K., Wang, Y. (2018). Modeling the Satisfaction of Bus Traffic Transfer Service Quality at a High-Speed Railway Station. *Journal of Advanced Transportation*. <https://doi.org/10.1155/2018/7051789>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los*

*investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - *Reglamento RENACYT.*  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen.  
[http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Decreto Supremo N° 054 (2018). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público,*  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Deere, C., León, M. (2022). De la potestad marital a la violencia económica y patrimonial en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos.*  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.9900>

Fasanando, L. (2021). *Violencia familiar y el rendimiento académico en el área comunicación de los estudiantes del cuarto grado del nivel primaria de la I.E. N°0448 - Alto El Sol, Distrito de Pachiza, Provincia de Mariscal Cáceres, 2020,* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61919/Fasanando\\_ML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61919/Fasanando_ML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gálvez, F. (2021). *Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61170/G%c3%a1lvez\\_SFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61170/G%c3%a1lvez_SFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galvis, C. (2018). *Teoría del servicio.* [https://prezi.com/no7p\\_1oakix3/teoria-del-servicio/](https://prezi.com/no7p_1oakix3/teoria-del-servicio/)

García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020,* [Tesis de maestría],



- Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada\\_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garay JPP, Guillen DF, Huaman PT, López (2022) Ecs violencia contra la mujer en Perú: un problema psicosocial [violência contra as mulheres no Peru: um problema psicossocial] [violencia hacia la mujer en el Perú: un problema psicosocial], *Relações Internacionais no Mundo Atual*,  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85134307950&doi=10.21902%2fRevrima.v3i36.5777&partnerID=40&md5=a22a2c366fd5762d05f97180c875d5a8>
- Henao-Henao, D., Moncada-Patiño, J., Saenz-Giraldo, A. (2021). Metodología para la valoración patrimonial y económica de colecciones bibliográficas del CRAM en el Museo Casa de la Memoria de Medellín. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v44n1ec1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kabir, R., Khan, H. (2019). A Cross-Sectional Study to Explore Intimate Partner Violence and Barriers to Empowerment of Women in Armenia. *BioMed Research International*. <https://doi.org/10.1155/2019/6939684>
- Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., y Szelag, K. (2020). *Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry*. *Journal of Innovation & Business Best Practice*. <https://ibimapublishing.com/articles/JIBBP/2020/831308/831308.pdf>
- Li, Y., y Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378720617306912?token=BA7474D227797F18BF88448D617997845875D9AD60D87E36C0B8B97228C2929FE>

67405E789A0759F4F482443C5C24436&originRegion=us-east-1&originCreation=20230318174227

- Ma, P., Yao, N., Yang, X. (2021). Service Quality Evaluation of Terminal Express Delivery Based on an Integrated SERVQUAL-AHP-TOPSIS Approach. *Optimisation of Contactless Delivery*. <https://doi.org/10.1155/2021/8883370>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., Salas-Canales, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Matángolo, G. (2019). La violencia en la institución familiar: estilos de crianza, disciplina y Maltrato Infantil. *Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, Argentina*. <https://www.redalyc.org/journal/3396/339666619003/339666619003.pdf>
- MIMP (2016). *Violencia basada en género: Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del estado*. Ministerio de Mujer y poblaciones Vulnerables, Perú. <https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2021/03/mimp-marco-conceptual-violencia-basada-en-genero.pdf>
- Morocho-Revolledo, T. y Burgos-Chávez, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. [https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)
- Pacheco-Moreira, G. y Ramos-Alfonso, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en una cooperativa de ahorro y crédito. *Polo del conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/1547/2892>

- Pedroso-Bastos, K., Fortunato-Costa, L. (2021). Caracterización de las víctimas y de la violencia sexual cometida por adolescentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.19.2.4399>
- Pincay-Morales, Y. y Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. *Una mirada en Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Portoviejo, Ecuador*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>
- Quispe-Mamani, J, Quispe-Lino, C., Arpasi-Chambi, K., Llanos-Condori, V., Hanco-Gomez, M. y Quispe-Quispe, B. (2021). Factores determinantes de la violencia física hacia lamujer en el Perú, periodo 2015-2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.825](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.825)
- Rodríguez, A. (2020). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Rodriguez-Hernandez, M., Jiang, Zh., Gomez-Sacristan, A., Pla, V. (2019). Intelligent Municipal Heritage Management Service in a Smart City: Telecommunication Traffic Characterization and Quality of Service. *Wireless Communications and Mobile Computing*. <https://doi.org/10.1155/2019/8412542>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sarabia, S. (2018). Violencia: una prioridad de la salud pública. *Revista de Neuro-Psiquiatría*. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rnp.v81i1.3267>
- Shi, Y., Ying, J., Shi, D., Yan, J. (2022). Service-Oriented Modeling for Blockchain-Enabled Supply Chain Quality Information Systems. *Blockchain and Smart Contracts Towards Decentralized Applications in Industry 4.0*. <https://doi.org/10.1155/2022/1987933>

- Stupar, I., Huljenić, D. (2019). Model-Based Extraction of Knowledge about the Effect of Cloud Application Context on Application Service Cost and Quality of Service. *Scientific Programming*. <https://doi.org/10.1155/2019/5075412>
- Suecun-Carrero, S., Monroy-Díaz, A., Sandoval-Cuellar, C., Ramírez-López, L. (2020). Fiabilidad y validación del instrumento de conocimientos, actitudes y prácticas en la enfermedad de Chagas. *Revista Cubana de Medicina Tropical*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0375-07602020000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0375-07602020000200006)
- Tenesaca-Machúcala, B. y Rodríguez-Pillaga, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8468048>
- Tho-Nhi, T., Thuy-Hanh, N., Duc-Hinh, N., Van-Toan, N., Gammeltoft, T. (2019). Intimate Partner Violence among Pregnant Women and Postpartum Depression in Vietnam: A Longitudinal Study. *BioMed Research International*. <https://doi.org/10.1155/2019/4717485>
- Torres-Condor, G., Samanez-Torres, K., Samanez-Torres, K. (2020). Violencia familiar y su influencia en el estado emocional de mujeres en la provincia de Ica, Perú, año 2018. *Conrado, Juliaca, Perú*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-260.pdf>
- Wang, D., Ren, T., Zhou, X., Yuan, K., He, Q. (2021). Dynamic Contract Design of Product-Service Supply Chain considering Consumers' Strategic Behavior and Service Quality. *Complexity in Economics and Business 2021*. <https://doi.org/10.1155/2021/6848971>
- Wet-Billings, N., Godongwana, M. (2021). Exposure to Intimate Partner Violence and Hypertension Outcomes among Young Women in South Africa. *International Journal of Hypertension*. <https://doi.org/10.1155/2021/5519356>

Xue, J., Rasool, Z., Ali-Khan, M., Imran-Khan, A., Khan, F., Afzal-Khan, A., Shoukat, R. (2021). The Influence of Substituting Prices, Product Returns, and Service Quality on Repurchase Intention. *Behaviour Analysis, Complexity and Control of Networked Dynamical Systems*. <https://doi.org/10.1155/2021/4167340>

Zhang, H. (2022). The Service Quality Evaluation of Agricultural E-Commerce Based on Interval-Valued Intuitionistic Fuzzy GRA Method. *Journal of Mathematics*. <https://doi.org/10.1155/2022/3931136>

# ANEXOS

## Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión del Programa Nacional AURORA</b>	Se define a la violencia, como a cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado MIMP (2016, p. 11)	Son aquellas actividades que ayudan a la prevención de acciones que pueden causar daño alguno a la víctima y se medirá mediante las dimensiones: e indicadores MIMP.	Violencia física	Maltrato entre padres	Ordinal
				Maltrato de padres hacia los hijos	
				Maltrato entre hermano	
			La violencia psicológica	Violencia emocional	
				Violencia verbal	
				Abandono emocional	
			Violencia sexual	Hostigamiento físico	
				Hostigamiento verbal	
				Hostigamiento psicológico	
			Patrimonial o económica	Perturbación de la posesión	
Limitación de recursos económicos					
<b>V2: Calidad de servicio</b>	Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (Decreto Supremo N° 054, 2018).	Son los servicios prestados que se brindan al usuario para satisfacer sus necesidades y se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Necesidades de las personas	Equipos y Tecnología	Ordinal
				Instalaciones	
				Horarios de atención	
			Valor del servicio	Atención de calidad	
				Expectativa	
				Tiempo Establecido	
			Fortalecimiento del servicio	Lenguaje sencillo y entendible	
				Atención Rápida	
				Disposición de ayuda	
			Liderazgo	Actitud amable y empática	
				Técnica y herramientas	
				Personal capacitado	
			Cultura de calidad	Conocimiento de los procesos	
				Atención individualizada	
				Trámites	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título: Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad de servicio en el CEM de la Comisaría Picota -2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>problema general.</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023?</p> <p><b>problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de gestión del Programa Nacional AURORA en el CEM Comisaría Picota -2023? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023?</p>	<p><b>objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de gestión del Programa Nacional AURORA en el CEM Comisaría Picota -2023. Identificar el nivel de calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023. Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>H<sub>i</sub>.</b> Existe relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H<sub>1</sub>.- El nivel de gestión del Programa Nacional AURORA en el CEM Comisaría Picota -2023, es alto. H<sub>2</sub>.- El nivel de calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023, es alto. H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
No experimental, de corte transversal, nivel correlacional.	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 490 víctimas de violencia</p> <p><b>Muestra</b> 216 víctimas de violencia.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		<p><b>Gestión del Programa Nacional AURORA</b></p> <p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p>Violencia física</p> <p>La violencia psicológica</p> <p>Violencia sexual</p> <p>Patrimonial o económica</p> <p>Necesidades de las personas</p> <p>Valor del servicio</p> <p>Fortalecimiento del servicio</p> <p>Liderazgo</p> <p>Cultura de calidad</p>



## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para víctimas de violencia en la gestión del Programa Nacional Aurora

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con el afán de solicitar su apoyo para responder el presente cuestionario, sus respuestas permitirán medir la variable Gestión del Programa Nacional Aurora en los Centros de Emergencia Mujer, Comisaría Picota -2023, por lo que se le pide sinceridad y convicción en sus respuestas.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Siempre	1
Frecuentemente	2
Algunas veces	3
Pocas veces	4
Nunca	5

Nº	ÍTEMS DE GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN:</b> Violencia física						
01	¿Usted ha sido constantemente maltratada por alguno de sus padres o miembros cercanos a su familia, dándole bofetadas, puñetazos o patadas?					
02	¿En su hogar se presenta con frecuencia abusos de padres hacia los hijos?					
03	¿Usted ha recibido maltrato físico tales como golpes, sacudidas fuertes o empujones de parte de sus hermanos, familiares o pareja sentimental?					
<b>DIMENSIÓN:</b> Violencia psicológica						
04	¿Usted ha sido víctima de humillaciones, amenazas, rechazos e insultos de parte de su pareja?					
05	¿Usted ha sido criticada o humillada en público o privado, sobre tu apariencia o forma de ser?					
06	¿A usted la han amenazado con irse, pegarle o botarla de la casa?					
<b>DIMENSIÓN:</b> Violencia sexual						
07	¿A usted le exigen tener relaciones sexuales sin su consentimiento?					
08	¿Usted ha sido víctima de abuso sexual en espacios públicos?					
09	¿Usted ha sido víctima de chantajes sexuales?					
<b>DIMENSIÓN:</b> Violencia patrimonial o económica						
10	¿Su pareja controla estrictamente sus ingresos o el dinero que le entrega originando discusiones?					
11	¿A usted le han quitado su dinero o se han adueñado arbitrariamente de sus bienes?					
12	¿A usted le han privado de necesidades básicas como la comida o la ropa?					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de servicio

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) en esta oportunidad recorro a usted con el afán de solicitar su apoyo para responder el presente cuestionario, sus respuestas permitirán medir la variable Calidad de servicio en los Centros de Emergencia Mujer, Comisaría Picota-2023, por lo que se le pide sinceridad y convicción en sus respuestas.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Totalmente de acuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nº	ÍTEMS DE CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>						
01	¿El centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota cuentan con equipos y tecnología moderna que le permite brindar un servicio rápido y eficiente?					
02	¿Las instalaciones físicas del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son seguras, confortables y adecuadas a las necesidades de las personas?					
03	¿Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son accesibles tanto para el personal como para los usuarios del servicio?					
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
04	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra interesado por ofrecer una atención de calidad a las víctimas?					
05	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, cuenta con la experiencia necesaria y el conocimiento que se amerita para atender los casos que se presentan?					
06	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota que brinda la atención lo realiza dentro del tiempo establecido?					
07	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, emplea un lenguaje sencillo y entendible con las víctimas, de modo que la información obtenida sea idónea para detallar el caso?					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
08	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, ofrece una atención rápida a las víctimas?					
09	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra predispuesto para ayudar a la víctima en los trámites y gestiones correspondientes conforme a ley?					
10	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, muestra una actitud amable y empática con la víctima y sus familiares.?					
<b>DIMENSIÓN: Seguridad</b>						
11	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, utiliza técnicas y herramientas para ganarse la confianza de la víctima.?					
12	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, es prudente y sensato con las preguntas que formula a la víctima?					

13	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota conoce el proceso y procedimientos que se ejecutan desde que la víctima ingresa a la entidad?					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
14	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota ofrece una atención individualizada a la víctima, de manera que se resguarde con recelo la información obtenida?					
15	¿En el Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota los trámites y exámenes que se realizan depende de la gravedad del caso?					
16	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota se muestra atento para resolver las dudas de las víctimas y de sus familiares?					

## Consentimiento y/o asentimiento informado



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en el CEM de la Comisaría de Picota -San Martín – 2023

Investigador (a) (es): Piero Alessandro Del Aguila Rengifo

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en el CEM de la Comisaría de Picota -San Martín – 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM de la Comisaría Picota -2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: CEM Comisaría Picota – San Martín.



Describir el impacto del problema de la investigación.  
¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa Nacional AURORA y la calidad del servicio en el CEM Comisaría Picota -2023?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en el CEM de la Comisaría de Picota -San Martín – 2023" Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 – 30 minutos y se realizará en los exteriores y periferia del CEM Comisaría Picota. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Del Aguila Rengifo Piero Alessandro, email: pierodelaguila17@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..... *Silvia Cadara foranando* .....

Fecha: *13/06/23* ..... hora: *15:00* ..... Firma: ..... *Silvia* .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Violencia Física</b>													
01	¿Usted ha sido constantemente maltratada por alguno de sus padres o miembros cercanos a su familia, dándole bofetadas, puñetazos o patadas?				X				X				X	
02	¿En su hogar se presenta con frecuencia abusos de padres hacia los hijos?				X				X				X	
03	¿Usted ha recibido maltrato físico tales como golpes, sacudidas fuertes o empujones de parte de sus hermanos, familiares o pareja sentimental?				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 2: Violencia Psicológica</b>													
04	¿Usted ha sido víctima de humillaciones, amenazas, rechazos e insultos de parte de su pareja?				X				X				X	
05	¿Usted ha sido criticada o humillada en público o privado, sobre tu apariencia o forma de ser?				X				X				X	
06	¿A usted le han amenazado con irse, pegarle o botarla de la casa?				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 3: Violencia Sexual</b>													
07	¿A usted le exigen tener relaciones sexuales sin su consentimiento?				X				X				X	
08	¿Usted ha sido víctima de abuso sexual en espacios públicos?				X				X				X	
09	¿Usted ha sido víctima de chantajes sexuales?				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 4: Violencia Patrimonial o Económica</b>													
10	¿Su pareja controla estrictamente sus ingresos o el dinero que le entrega originando discusiones?				X				X				X	
11	¿A usted le han quitado su dinero o se han adueñado arbitrariamente de sus bienes?				X				X				X	
12	¿A usted le han privado de necesidades básicas como la comida o la ropa?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Bermudes Valles Jorge Luis    DNI: 43657667


Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública Y Gobernabilidad – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




Tarapoto 30 de mayo de 2023

Dr. Bermudes Valles, Jorge Luis  
DNI N° 43657667.  
Mat. 19-864  
ORCID: 0000-0002-0135-4033



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Necesidades de las personas</b>													
01	¿El centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota cuentan con equipos y tecnología moderna que le permite brindar un servicio rápido y eficiente?				X				X				X	
02	¿Las instalaciones físicas del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son seguras, confortables y adecuadas a las necesidades de las personas?				X				X			X		
03	¿Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son accesibles tanto para el personal como para los usuarios del servicio?				X				X			X		
	<b>Dimensión 2: Valor del servicio</b>													
04	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra interesado por ofrecer una atención de calidad a las víctimas?				X				X			X		
05	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, cuenta con la experiencia necesaria y el conocimiento que se amerita para atender los casos que se presentan?				X				X			X		
06	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota que brinda la atención lo realiza dentro del tiempo establecido?				X				X			X		
07	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, emplea un lenguaje sencillo y entendible con las víctimas, de modo que la información obtenida sea idónea para detallar el caso?				X				X			X		
	<b>Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio</b>													
08	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, ofrece una atención rápida a las víctimas.				X				X			X		
09	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra predispuesto para ayudar a la víctima en los trámites y gestiones correspondientes conforme a ley?				X				X			X		
10	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, muestra una actitud amable y empática con la víctima y sus familiares?				X				X			X		
	<b>Dimensión 4: Liderazgo</b>													
11	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, utiliza técnicas y herramientas para ganarse la confianza de la víctima?				X				X			X		
12	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, es prudente y sensato con las preguntas que formula a la víctima?				X				X			X		

13	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota conoce el proceso y procedimientos que se ejecutan desde que la víctima ingresa a la entidad?				X				X			X		
	<b>Dimensión 5: Cultura de calidad</b>													
14	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota ofrece una atención individualiza a la víctima, de manera que se resguarde con recelo la información obtenida?				X				X			X		
15	¿En el Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota los trámites y exámenes que se realizan depende de la gravedad del caso?				X				X			X		
16	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota se muestra atento para resolver las dudas de las víctimas y de sus familiares?				X				X			X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Bermudes Valles Jorge Luis    DNI: 43657667

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública Y Gobernabilidad – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

Tarapoto 30 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




Dr. Bermudes Valles, Jorge Luis  
DNI N° 43657667.  
Mat. 19-864  
ORCID: 0000-0002-0135-4033

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Violencia Física</b>													
01	¿Usted ha sido constantemente maltratada por alguno de sus padres o miembros cercanos a su familia, dándole bofetadas, puñetazos o patadas?				X				X					X
02	¿En su hogar se presenta con frecuencia abusos de padres hacia los hijos?				X				X					X
03	¿Usted ha recibido maltrato físico tales como golpes, sacudidas fuertes o empujones de parte de sus hermanos, familiares o pareja sentimental?				X				X					X
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 2: Violencia Psicológica</b>													
04	¿Usted ha sido víctima de humillaciones, amenazas, rechazos e insultos de parte de su pareja?				X				X					X
05	¿Usted ha sido criticada o humillada en público o privado, sobre tu apariencia o forma de ser?				X				X					X
06	¿A usted la han amenazado con irse, pegarle o botarla de la casa?				X				X					X
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 3: Violencia Sexual</b>													
07	¿A usted le exigen tener relaciones sexuales sin su consentimiento?				X				X					X
08	¿Usted ha sido víctima de abuso sexual en espacios públicos?				X				X					X
09	¿Usted ha sido víctima de chantajes sexuales?				X				X					X
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 4: Violencia Patrimonial o Económica</b>													
10	¿Su pareja controla estrictamente sus ingresos o el dinero que le entrega originando discusiones?				X				X					X
11	¿A usted le han quitado su dinero o se han adueñado arbitrariamente de sus bienes?				X				X					X
12	¿A usted le han privado de necesidades básicas como la comida o la ropa?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Tarapoto 30 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
Dra. C.P.C. Karla Lorena Navarro Torres  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
Nº Matrícula 19-1370

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Necesidades de las personas</b>														
01	¿El centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota cuentan con equipos y tecnología moderna que le permite brindar un servicio rápido y eficiente?				X				X					X
02	¿Las instalaciones físicas del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son seguras, confortables y adecuadas a las necesidades de las personas?				X			X				X		
03	¿Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son accesibles tanto para el personal como para los usuarios del servicio?				X			X						X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 2: Valor del servicio</b>														
04	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra interesado por ofrecer una atención de calidad a las víctimas?				X			X						X
05	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, cuenta con la experiencia necesaria y el conocimiento que se amerita para atender los casos que se presentan?				X			X						X
06	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota que brinda la atención lo realiza dentro del tiempo establecido?				X			X						X
07	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, emplea un lenguaje sencillo y entendible con las víctimas, de modo que la información obtenida sea idónea para detallar el caso?				X			X						X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio</b>														
08	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, ofrece una atención rápida a las víctimas.				X			X						X
09	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra predisposto para ayudar a la víctima en los trámites y gestiones correspondientes conforme a ley?				X			X						X
10	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, muestra una actitud amable y empática con la víctima y sus familiares?				X			X						X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 4: Liderazgo</b>														
11	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, utiliza técnicas y herramientas para ganarse la confianza de la víctima?				X			X						X
12	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, es prudente y sensato con las preguntas que formula a la víctima?				X			X						X

13	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota conoce el proceso y procedimientos que se ejecutan desde que la víctima ingresa a la entidad?				X			X						X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 5: Cultura de calidad</b>														
14	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota ofrece una atención individualiza a la víctima, de manera que se resguarde con recelo la información obtenida?				X			X						X
15	¿En el Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota los trámites y exámenes que se realizan depende de la gravedad del caso?				X			X						X
16	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota se muestra atento para resolver las dudas de las víctimas y de sus familiares?				X			X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Navarro Torres Karla Lorena

DNI: 46736468

Especialidad del validador (a): Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

Tarapoto 30 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dra. C.R.C. Karla Lorena Navarro Torres  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
N° Matrícula 19-1370

Firma del experto informante



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Violencia Física</b>														
01	¿Usted ha sido constantemente maltratada por alguno de sus padres o miembros cercanos a su familia, dándole bofetadas, puñetazos o patadas?				x				x					x
02	¿En su hogar se presenta con frecuencia abusos de padres hacia los hijos?				x				x					x
03	¿Usted ha recibido maltrato físico tales como golpes, sacudidas fuertes o empujones de parte de sus hermanos, familiares o pareja sentimental?				x				x					x
<b>Dimensión 2: Violencia Psicológica</b>														
04	¿Usted ha sido víctima de humillaciones, amenazas, rechazos e insultos de parte de su pareja?				x				x					x
05	¿Usted ha sido criticada o humillada en público o privado, sobre tu apariencia o forma de ser?				x				x					x
06	¿A usted la han amenazado con irse, pegarle o botarla de la casa?				x				x					x
<b>Dimensión 3: Violencia Sexual</b>														
07	¿A usted le exigen tener relaciones sexuales sin su consentimiento?				x				x					x
08	¿Usted ha sido víctima de abuso sexual en espacios públicos?				x				x					x
09	¿Usted ha sido víctima de chantajes sexuales?				x				x					x
<b>Dimensión 4: Violencia Patrimonial o Económica</b>														
10	¿Su pareja controla estrictamente sus ingresos o el dinero que le entrega originando discusiones?				x				x					x
11	¿A usted le han quitado su dinero o se han adueñado arbitrariamente de sus bienes?				x				x					x
12	¿A usted le han privado de necesidades básicas como la comida o la ropa?				x				x					x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Abog. Anitza Lizetti Gómez Paredes      DNI: 46867866

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública - Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

Tarapoto 31 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Abog. Mg. Anitza L. Gómez Paredes  
 C.A.S.M. N° 779

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Necesidades de las personas</b>														
01	¿El centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota cuentan con equipos y tecnología moderna que le permite brindar un servicio rápido y eficiente?				X				X			X		
02	¿Las instalaciones físicas del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son seguras, confortables y adecuadas a las necesidades de las personas?				X				X				X	
03	¿Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son accesibles tanto para el personal como para los usuarios del servicio?				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 2: Valor del servicio</b>														
04	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra interesado por ofrecer una atención de calidad a las víctimas?				X				X				X	
05	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, cuenta con la experiencia necesaria y el conocimiento que se amerita para atender los casos que se presentan?				X				X				X	
06	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota que brinda la atención lo realiza dentro del tiempo establecido?				X				X				X	
07	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, emplea un lenguaje sencillo y entendible con las víctimas, de modo que la información obtenida sea idónea para detallar el caso?				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio</b>														
08	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, ofrece una atención rápida a las víctimas.				X				X				X	
09	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra predisposto para ayudar a la víctima en los trámites y gestiones correspondientes conforme a ley?				X				X				X	
10	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, muestra una actitud amable y empática con la víctima y sus familiares?				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 4: Liderazgo</b>														
11	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, utiliza técnicas y herramientas para ganarse la confianza de la víctima?				X				X				X	
12	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, es prudente y sensato con las preguntas que formula a la víctima?				X				X				X	

13	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota conoce el proceso y procedimientos que se ejecutan desde que la víctima ingresa a la entidad?				X				X				X	
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 5: Cultura de calidad</b>														
14	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota ofrece una atención individualiza a la víctima, de manera que se resguarde con recelo la información obtenida?				X				X				X	
15	¿En el Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota los trámites y exámenes que se realizan depende de la gravedad del caso?				X				X				X	
16	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota se muestra atento para resolver las dudas de las víctimas y de sus familiares?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Abog. Anitza Lizetti Gómez Paredes      DNI: 46867866

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública - Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 31 de mayo de 2023

  
Abog. Mg. Anitza L. Gómez Paredes  
CJASM N°779

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Violencia Física</b>														
01	¿Usted ha sido constantemente maltratada por alguno de sus padres o miembros cercanos a su familia, dándole bofetadas, puñetazos o patadas?				X				X					X
02	¿En su hogar se presenta con frecuencia abusos de padres hacia los hijos?				X				X					X
03	¿Usted ha recibido maltrato físico tales como golpes, sacudidas fuertes o empujones de parte de sus hermanos, familiares o pareja sentimental?				X				X					X
<b>Dimensión 2: Violencia Psicológica</b>														
04	¿Usted ha sido víctima de humillaciones, amenazas, rechazos e insultos de parte de su pareja?				X				X					X
05	¿Usted ha sido criticada o humillada en público o privado, sobre tu apariencia o forma de ser?				X				X					X
06	¿A usted le han amenazado con irse, pegarle o botarla de la casa?				X				X					X
<b>Dimensión 3: Violencia Sexual</b>														
07	¿A usted le exigen tener relaciones sexuales sin su consentimiento?				X				X					X
08	¿Usted ha sido víctima de abuso sexual en espacios públicos?				X				X					X
09	¿Usted ha sido víctima de chantajes sexuales?				X				X					X
<b>Dimensión 4: Violencia Patrimonial o Económica</b>														
10	¿Su pareja controla estrictamente sus ingresos o el dinero que le entrega originando discusiones?				X				X					X
11	¿A usted le han quitado su dinero o se han adueñado arbitrariamente de sus bienes?				X				X					X
12	¿A usted le han privado de necesidades básicas como la comida o la ropa?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Abog. Fabiana Guadalupe Gálvez Silva DNI: 72044264

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública - Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Abog. Fabiana Guadalupe Gálvez Silva  
CASM N° 1112  
Magister en Gestión Pública

Tarapoto 30 de mayo de 2023

Firma del experto informante



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Necesidades de las personas</b>														
01	¿El centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota cuentan con equipos y tecnología moderna que le permite brindar un servicio rápido y eficiente?				X				X					X
02	¿Las instalaciones físicas del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son seguras, confortables y adecuadas a las necesidades de las personas?				X				X					X
03	¿Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son accesibles tanto para el personal como para los usuarios del servicio?				X				X					X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 2: Valor del servicio</b>														
04	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra interesado por ofrecer una atención de calidad a las víctimas?				X				X					X
05	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, cuenta con la experiencia necesaria y el conocimiento que se amerita para atender los casos que se presentan?				X				X					X
06	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota que brinda la atención lo realiza dentro del tiempo establecido?				X				X					X
07	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, emplea un lenguaje sencillo y entendible con las víctimas, de modo que la información obtenida sea idónea para detallar el caso?				X				X					X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio</b>														
08	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, ofrece una atención rápida a las víctimas.				X				X					X
09	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra predisposto para ayudar a la víctima en los trámites y gestiones correspondientes conforme a ley?				X				X					X
10	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, muestra una actitud amable y empática con la víctima y sus familiares?				X				X					X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 4: Liderazgo</b>														
11	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, utiliza técnicas y herramientas para ganarse la confianza de la víctima?				X				X					X
12	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, es prudente y sensato con las preguntas que formula a la víctima?				X				X					X

13	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota conoce el proceso y procedimientos que se ejecutan desde que la víctima ingresa a la entidad?				X				X					X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 5: Cultura de calidad</b>														
14	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota ofrece una atención individualiza a la víctima, de manera que se resguarde con recelo la información obtenida?				X				X					X
15	¿En el Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota los trámites y exámenes que se realizan depende de la gravedad del caso?				X				X					X
16	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota se muestra atento para resolver las dudas de las víctimas y de sus familiares?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Abog. Fabiana Guadalupe Gálvez Silva      DNI: 72044264

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública - Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Abog. Fabiana Guadalupe Gálvez Silva  
CASM N° 1112  
Magister en Gestión Pública

Tarapoto 30 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Violencia Física</b>													
01	¿Usted ha sido constantemente maltratada por alguno de sus padres o miembros cercanos a su familia, dándole bofetadas, puñetazos o patadas?				X				X				X	
02	¿En su hogar se presenta con frecuencia abusos de padres hacia los hijos?				X				X				X	
03	¿Usted ha recibido maltrato físico tales como golpes, sacudidas fuertes o empujones de parte de sus hermanos, familiares o pareja sentimental?				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 2: Violencia Psicológica</b>													
04	¿Usted ha sido víctima de humillaciones, amenazas, rechazos e insultos de parte de su pareja?				X				X				X	
05	¿Usted ha sido criticada o humillada en público o privado, sobre tu apariencia o forma de ser?				X				X				X	
06	¿A usted le han amenazado con irse, pegarle o botarla de la casa?				X				X			X		
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 3: Violencia Sexual</b>													
07	¿A usted le exigen tener relaciones sexuales sin su consentimiento?				X				X				X	
08	¿Usted ha sido víctima de abuso sexual en espacios públicos?				X				X				X	
09	¿Usted ha sido víctima de chantajes sexuales?				X				X				X	
	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>Dimensión 4: Violencia Patrimonial o Económica</b>													
10	¿Su pareja controla estrictamente sus ingresos o el dinero que le entrega originando discusiones?				X				X				X	
11	¿A usted le han quitado su dinero o se han adueñado arbitrariamente de sus bienes?				X				X				X	
12	¿A usted le han privado de necesidades básicas como la comida o la ropa?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CPC. Willy Bryan Pinchi Trigoso      DNI: 70166195

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública - Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 30 de mayo de 2023

  
Mg. CPC. Willy Bryan Pinchi Trigoso  
MTRA: 19-1324

Firma del experto informante



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 1: Necesidades de las personas</b>														
01	¿El centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota cuentan con equipos y tecnología moderna que le permite brindar un servicio rápido y eficiente?				X				X					X
02	¿Las instalaciones físicas del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son seguras, confortables y adecuadas a las necesidades de las personas?				X				X					X
03	¿Los horarios de atención del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota son accesibles tanto para el personal como para los usuarios del servicio?				X				X					X
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 2: Valor del servicio</b>														
04	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra interesado por ofrecer una atención de calidad a las víctimas?				X				X					X
05	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, cuenta con la experiencia necesaria y el conocimiento que se amerita para atender los casos que se presentan?				X				X					X
06	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer- Comisaría Picota que brinda la atención lo realiza dentro del tiempo establecido?				X				X					X
07	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, emplea un lenguaje sencillo y entendible con las víctimas, de modo que la información obtenida sea idónea para detallar el caso?				X				X					X
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio</b>														
08	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, ofrece una atención rápida a las víctimas.				X				X				X	
09	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, se muestra predispuesto para ayudar a la víctima en los trámites y gestiones correspondientes conforme a ley?				X				X					X
10	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, muestra una actitud amable y empática con la víctima y sus familiares?				X				X					X
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 4: Liderazgo</b>														
11	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, utiliza técnicas y herramientas para ganarse la confianza de la víctima?				X				X					X
12	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota, es prudente y sensato con las preguntas que formula a la víctima?				X				X					X

13	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota conoce el proceso y procedimientos que se ejecutan desde que la víctima ingresa a la entidad?				X				X					X
<b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Dimensión 5: Cultura de calidad</b>														
14	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota ofrece una atención individualizada a la víctima, de manera que se resguarde con celo la información obtenida?				X				X					X
15	¿En el Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota los trámites y exámenes que se realizan depende de la gravedad del caso?				X				X					X
16	¿El personal del Centro de Emergencia Mujer - Comisaría Picota se muestra atento para resolver las dudas de las víctimas y de sus familiares?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CPC. Willy Bryan Pinchi Trigoso      DNI: 70166195

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública - Escuela de Posgrado - UCV Tarapoto

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. CPC. Willy Bryan Pinchi Trigoso  
MTRA: 19-1324

Tarapoto 30 de mayo de 2023

Firma del experto informante

## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Gestión del Programa Nacional AURORA

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D3	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken	1.00
------------	------

**Variable 2: Calidad de servicio**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D5	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**V de Ayken 0.99**

**Confiabilidad de los instrumentos de investigación**  
**Análisis de fiabilidad de gestión de programa nacional AURORA**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		,921	12

**Análisis de fiabilidad calidad de servicio**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		,819	16

Tarapoto, 30 de mayo de 2023

SEÑORA  
CARLA AMOR DEL AGUILA GUERRERO  
COORDINADORA DEL CEM COMISARÍA PICOTA

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 30 de mayo de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información: pierodelaguila17@gmail.com

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Del Aguila Rengifo, Piero Alessandro
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- Título de la investigación : Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en el CEM de la Comisaría de Picota -San Martín - 2023
- 5) Asesor : Dr. Saavedra Sandoval, Renán

Por tal motivo, solicito a usted se sirva *autorizar la realización de la investigación* en la institución que usted dirige; así como también, *autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación*, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Jullán  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV - TARAPOTO



## Base de datos estadísticos

### Base de datos de gestión del programa nacional AURORA

Nº	VIOLENCIA FISICA				VIOLENCIA PSICOLOGICA				VIOLENCIA SEXUAL				VIOLENCIA PATRIMONIAL O ECONOMICA				TOTAL
	pr1	pr2	pr3	SUB TOTAL	pr4	pr5	pr6	SUB TOTAL	pr7	pr8	pr9	SUB TOTAL	pr10	pr11	pr12	SUB TOTAL	
1	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
2	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
3	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
4	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
5	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
7	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
8	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
9	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
10	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
11	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
12	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
13	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
14	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
15	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	4	8	3	3	4	10	28
16	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	2	8	2	1	2	5	27
17	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	42
18	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	2	4	3	3	2	8	20
19	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	3	7	3	4	4	11	27
20	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	5	5	4	14	46
21	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
22	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
23	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
24	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
25	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
26	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
27	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
28	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
29	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
30	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
31	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
32	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
33	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
34	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
35	2	2	1	5	1	2	4	7	3	3	4	10	4	3	3	10	32

36	2	3	3	8	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	6	25
37	3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	45
38	1	1	1	3	2	2	2	6	3	3	2	8	2	3	3	8	25
39	1	2	2	5	2	1	3	6	3	4	4	11	4	1	3	8	30
40	3	4	3	10	4	3	4	11	5	5	4	14	4	1	5	10	45
41	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
42	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
43	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
44	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
45	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
46	1	2	2	5	2	2	1	5	4	3	3	10	4	4	3	11	31
47	4	4	4	12	3	4	4	11	2	2	1	5	2	2	2	6	34
48	3	2	3	8	2	3	3	8	3	4	4	11	4	4	4	12	39
49	4	4	5	13	3	3	4	10	2	3	3	8	2	2	3	7	38
50	5	4	5	14	4	5	5	14	3	3	4	10	4	4	1	9	47
51	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	1	9	49
52	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
53	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
54	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
55	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
56	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
57	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
58	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
59	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
60	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
61	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
62	3	3	4	10	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	3	11	42
63	1	1	1	3	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	19
64	1	2	2	5	2	1	1	4	3	4	4	11	4	4	4	12	32
65	3	4	3	10	4	3	3	10	2	3	3	8	2	2	3	7	35
66	1	2	2	5	2	2	1	5	3	3	4	10	4	4	1	9	29
67	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	5	14	4	4	1	9	46
68	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
69	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
70	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
71	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
72	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
73	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
74	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
75	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
76	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
77	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41

78	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
79	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
80	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
81	2	3	3	8	2	2	2	6	3	4	3	10	3	4	4	11	35
82	3	3	4	10	4	4	3	11	3	2	2	7	1	2	2	5	33
83	1	1	1	3	2	2	1	5	1	3	4	8	4	4	4	12	28
84	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	3	7	3	2	2	7	23
85	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	42
86	1	2	2	5	2	2	1	5	2	4	5	11	5	4	4	13	34
87	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
88	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
89	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
90	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
91	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
92	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
93	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
94	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
95	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
96	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
97	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
98	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
99	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
100	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
101	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
102	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
103	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	4	3	3	10	21
104	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
105	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	4	11	42
106	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	3	3	8	24
107	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	45
108	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	4	5	5	14	37
109	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
110	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
111	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
112	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
113	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
114	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
115	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
116	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
117	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
118	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
119	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19



120	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	42
121	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	2	8	2	1	2	5	27
122	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	42
123	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	2	4	3	3	2	8	20
124	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	3	7	3	4	4	11	27
125	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	5	5	4	14	46
126	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
127	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
128	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
129	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
130	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
131	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
132	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
133	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
134	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
135	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
136	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
137	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
138	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
139	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
140	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
141	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
142	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
143	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
144	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
145	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
146	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
147	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
148	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
149	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
150	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
151	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
152	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
153	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
154	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
155	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
156	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
157	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
158	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
159	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
160	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
161	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30

162	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
163	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
164	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
165	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
166	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
167	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
168	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
169	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
170	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
171	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
172	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
173	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
174	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
175	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
176	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
177	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
178	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
179	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
180	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
181	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
182	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
183	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
184	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
185	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
186	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
187	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
188	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
189	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
190	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
191	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
192	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
193	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
194	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
195	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
196	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
197	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
198	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15
199	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
200	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
201	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30
202	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	41
203	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	15

204	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	19
205	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	41
206	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	21
207	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	47
208	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	31
209	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	43
210	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	51
211	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	51
212	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	32
213	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	30
214	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	40
215	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	21
216	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 2051287411
CEM COMISARÍA PICOTA - AURORA	
Nombre del Titular o Representante legal: COORDINADORA	
Nombres y Apellidos Carla Amor del Águila Guerrero	DNI: 44010583

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en el CEM de la Comisaría de Picota -San Martín – 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Piero Alessandro Del Aguila Rengifo	DNI: 71736447

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión del Programa Nacional AURORA y calidad del servicio en el CEM de la Comisaría de Picota -San Martín - 2023", cuyo autor es DEL AGUILA RENGIFO PIERO ALESSANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:29:39
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:56:33

Código documento Trilce: TRI - 0641019