



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en  
calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Huayhua Umasi, Wilfredo (orcid.org/: 0009-0000-5097-5736)

**ASESORES:**

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (orcid.org/0000-0002-9242-3881)

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo (orcid.org/: 0000-0002-4605-5475)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Mi tesis está dedicada principalmente a Dios, por la salud y fuerza de voluntad que me da para culminar mi tesis, así mismo a mis padres, por todo su amor y el aliento que me dan para seguir adelante. Y hermanos por su apoyo moral.

### **Agradecimiento**

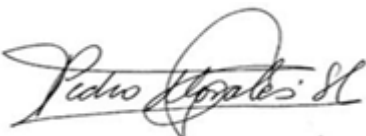
Agradezco a mi familia por su comprensión y, a mis amigos por su apoyo moral que me han brindado para terminar mi tesis y también a mis docentes por impartir sus conocimientos y tener la paciencia para ayudarnos en terminar nuestro meta.

### Declaratoria de autenticidad de los asesores

Nosotros, Morales Salazar Pedro Otoniel y Neciosup Obando Jorge Eduardo, docentes de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Trujillo asesores de la tesis, titulada: "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".del autor Wilfredo Huayhua Umasi, constatamos que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluimos que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A nuestro 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.

Lugar y fecha:25/08/2023

Apellidos y nombres del asesor: Morales Salazar Pedro Otoniel	
DNI N° 17910106	Firma 
ORCID 0000-0002-9242-3881	
Apellidos y nombres del asesor: Neciosup Obando Jorge Eduardo	
DNI N° 17911612	Firma
ORCID 0000-0002-4605-5475	


### Declaratoria de originalidad del autor

Yo, Wilfredo Huayhua Umasi, egresada de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de Trujillo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a tesis titulada: "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lugar y fecha: 25/08/2023

Apellidos y nombres del autor: Huayhua Umasi Wilfredo	
DNI N° 40384933	Firma 
ORCID 0009-0000-5097-5736	

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los asesores	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.1.1. Tipo de investigación	22
3.1.2. Diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.3.1. Población	25
- Criterios de inclusión,	25
- Criterios de exclusión,	25
3.3.2. Muestra	26
3.3.3. Muestreo	26
3.3.4. Unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
4.1. Descripción de resultados	30
4.1.1. Descripción del comportamiento de la variable independiente y de sus dimensiones	30
4.1.2. Descripción del comportamiento de la variable dependiente y de sus dimensiones	32

4.2. Contrastación de hipótesis	34
4.2.1. Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones	35
4.2.2. Pruebas de la hipótesis general entre la variable independiente y la variable dependiente	36
4.2.3. Prueba de hipótesis específicas.	37
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIA	52
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Valoración de juicio de expertos.	26
Tabla 2	Variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer	28
Tabla 3	Dimensiones de la variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer	30
Tabla 4	Variable dependiente calidad de servicio	31
Tabla 5	Dimensiones de la variable calidad de servicio	33
Tabla 6	Prueba de normalidad políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y Calidad de servicio	34
Tabla 7	Tabla de contingencia de las variables Políticas públicas de Prevención de Violencia Contra la Mujer y Calidad de servicio.	36
Tabla 8	Regresión Lineal y $R^2$ de las variables independiente Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y dependiente Calidad de servicio	37
Tabla 9	Tabla de contingencia de la dimensión Acciones Políticas y la variable Calidad de Servicio	38
Tabla 10	Regresión Lineal y $R^2$ de Acciones Políticas y Calidad de Servicio	38
Tabla 11	Tabla de contingencia de la dimensión Violencia Física y la variable Calidad de Servicio	39
Tabla 12	Regresión Lineal y $R^2$ de Violencia Física y Calidad de Servicio	40
Tabla 13	Tabla de contingencia de la dimensión violencia psicológica y la variable calidad de servicio.	41
Tabla 14	Regresión Lineal y $R^2$ de Violencia Psicológica y Calidad de Servicio	42
Tabla 15	Resumen de las pruebas de hipótesis de Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y Calidad de servicio	45



## Índice de figuras

Figura 1	Variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer	29
Figura 2	Dimensiones de la variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer	30
Figura 3	Variable dependiente calidad de servicio	32
Figura 4	Dimensiones de la variable calidad de servicio	33

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, se aplicó una investigación tipo básico con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte trasversal, descriptivo-correlacional, se trabajó con una muestra de 80 personas entre abogados litigantes, servidores público y usuarios del CEM Cusco; la técnica aplicada fue la encuesta, a través de formulación de dos cuestionarios de las variables Políticas Públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, de los resultados de encuesta de análisis de estadística descriptiva, se obtuvieron para variable Políticas Públicas de prevención de violencia contra la mujer un 58.7%, ubicándose en el nivel regular, mientras para la variable calidad de servicio se obtuvo nivel regular con 63.7%; y grado de correlación de valor de 0.434 positiva altamente significativa,  $p = 0.000$  menor a 0.01 y la regresión lineal  $(R) = 0.514$  positiva entre ambas variables, y  $(R^2) = 0.264$ , es decir el 26.4% de la variable calidad de servicio, es explicada por la variable políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer según  $R^2$ .

Palabras clave: Políticas pública, violencia contra la mujer, calidad de servicio.

## Abstract

The general objective of the research was to determine to what extent public policies for the prevention of violence against women imply quality of service in the Women's Emergency Center, Cusco 2022. A basic type of research was applied with a quantitative approach and a non-experimental design. transversal, descriptive-correlational, we worked with a sample of 80 people including trial lawyers, public servants and users of the CEM Cusco; The technique applied was the survey, through the formulation of two questionnaires of the variables Public Policies for the prevention of violence against women and quality of service, from the results of the descriptive statistics analysis survey, were obtained for the variable Public policies for prevention of violence against women 58.7%, reaching the regular level, while for the quality of service variable the regular level was obtained with 63.7%; and degree of highly significant positive correlation value of 0.434,  $p = 0.000$  less than 0.01 and the linear regression  $(R) = 0.514$  positive between both variables, and  $(R^2) = 0.264$ , that is, 26.4% of the quality of service variable , is explained by the variable public policies for the prevention of violence against women according to  $R^2$ .

Keywords: Public policies, violence against women, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

Sobre el problema de tesis, está referido a las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer sobre calidad de servicio para prevenir el delito de violencia contra la mujer, periodo del 2022; es de conocimiento que la violencia frente a la mujer viene siendo un problema latente en la sociedad, siendo las principales formas de violencia la agresión física, psicológico, sexual, y finalmente la más grave y trágico suceso de violencia en contra de la mujer es el hecho de ocasionarle la muerte, también conocido como el feminicidio que es el asesinato de una mujer por odio, desprecio al sexo femenino, como acto de dominación a la mujer, cualquier de estos casos constituirá un crimen de odio basado especialmente en el sexo, en ello cabe precisar como un estereotipo de género.

Gaceta Jurídica (2011), La norma supranacional como es la Convención Americana sobre Derechos Humanos, prevé en su Art. N° 4, sobre la justicia en cuanto a la vida, que señala: Todos los seres humanos tenemos derechos, se debe respetar nuestra vida; es una facultad que es protegido por la ley y esta protección debe ser a partir de la concepción. Nadie tiene derecho a privar en forma arbitraria la vida. Así mismo la “Convención de Belem Do Para” en su artículo 3 prevé señalando, que todas las mujeres tienen derechos a una existencia independiente sin ningún tipo de violencias, ya sea que se encuentran las mujeres en espacio público o privado. De otro lado el artículo 4 prevé que todas mujeres tienen derechos a reconocimiento, protección sobre cada uno de sus derechos humanos, esencialmente al derecho que debe respetarse su vida, asimismo, prevé el derecho a la dignidad como persona.

Geldschläger et al. (2010) el autor manifiesta sobre la calidad de atención, que viene hacer la calidad elevado en el trabajo con los agresores, más allá de entrenamiento básico, los miembros de los equipos profesionales deberán contar con las siguientes capacidades: 1. Tener compromiso en las relaciones sin acto de violencia y de igualdad de género. 2. Tener especializada en sensibilización sobre cuestión de la violencia. 3. Introspección con lo referente al personal de roles y la afinidad de género y la sensibilidad en las jerarquías de género y sexismo. 4. Autoexamen sobre tendencia personal frente al comportamiento dominante o

violento. 5. entendimiento exhaustivo de dinámicas en relaciones violentas. 6. Supervisión y formación continua. 7. Destreza de conducción de grupos.

En ese entender la norma supranacional establece que cualquier acto de violencia de género, se debe prevenirse, erradicarse y sancionarse. La propia norma supranacional exige no solo el estado peruano sino a todos los estados partes que han suscrito la convención o los tratados relacionados a los derechos humanos y en específico el convenio de Belén do para, que los estados deben dictar normar con criterio de objetividad para notificar, extirpar y condenar cualquier tipo de violencia de genero.

Según Damián y Flores (2018) señalan en su estudio que 28 entidades donde se presentó alerta de género, como indica la gravedad violenta contra mujeres en México y falta de acceso a la justicia y en 12 entidades ya se decretó la procedencia de este mecanismo, es ese sentido no debe desestimarse los hechos como podían hacer las autoridades, sino caso contrario se crearía un espacio para la producción de feminicidios.

De otro lado, indica las autoridades no deben de minimizar el problema como los municipios o entidades del estado, además si se establecería un solo caso de feminicidio sería grave en sí mismo, por ello la alerta que pueda tardar puede generar la violencia de género, asimismo, es necesario la voces y experiencias vividas o presenciadas en su contra y además el problema debe ser atendido con profesionalismo con ética y sensibilidad, íntimamente en el lineamiento legal de respeto sobre los derechos humanos de mujeres y de otro lado, se debe producir un espacio libre de violencia, además se debe facilitarse el acceso a la justicia y a sus familiares y en cada lugar donde se decreta alerta se debe hacer estudios y evaluaciones con mayor profundidad y se debe investigarse los avances, casos pendientes y establecer retos en ese sentido. Agrega el articulista señalando que es imprescindible el trabajo académico y organizaciones feminista que den cuenta de ello.

Con respecto sobre la calidad de servicio, Flores y Delgado (2020), nos señala como la mejora y fortalecimiento de gestiones por resultados y calidades de atenciones que se da a los interesados, por medio de la adecuada proyección,

clasificación, dirección, control y evaluación de las acciones en cumplimiento al plan operativo institucional; de otro lado debe valorarse la confiabilidad, y la oportuna respuesta, la certidumbre y la empatía que deben de mostrar los colaboradores al público que concurre a la Municipalidad Distrital de Morales.

Conforme a la Carta Magna (1993), artículo 1 establece que defender al sujeto como ser humano y respetar su dignidad son el fin superior de toda la humanidad y del estado. Y en concordancia con el artículo 2, inciso 1, en donde se suscribe que, todo individuo tiene derecho a la existencia, esto quiere decir nadie puede privar la vida de otro ser humano, desde que es concebido como sujeto de derechos en todo cuanto le favorezca, teniendo en cuenta que protege a la persona como la más importante de la sociedad y del mismo estado.

Que en la actualidad, existe casos de violencia en contra de la mujer y de feminicidio en la región Cusco, frente a ello existe y tiene vacíos las norma sobre políticas legales de prevención de violencia frente a la mujer en calidad de atención para prevenir nuevos delitos, en ese sentido debe dictarse normas no solo en ámbito penal sino desde el ámbito de políticas públicas donde se establezca planes y proyectos que puedan mejorar la atención de operadores de justicia, así como profesionales competentes en asesorar a la parte agraviada y debe estar cohesionados la responsabilidad también de las municipalidades y gubernaturas del ámbito de estudio.

Con respecto a las políticas públicas, según Castello-Sirvent y Peris-Ortiz (2022), señalan que, en las sociedades modernas en su totalidad debe ser políticas públicas: como las enseñanzas, el paso hacia la tecnología moderna, cadena de suministros, y concluye señalando que todo lo que se pueda crear con la economía externa de empresa y la comunidad en general son políticas públicas. De la misma forma señalan Ordoñez y Sterling (2022), Que, conforme a la tradición, las políticas públicas están en manos del Gobierno, como lo señala la Constitución.

En concordancia a la disposición con respeto sobre la eficacia de atención en los Centros de Emergencia Mujer, dicha entidad brinda servicios al público a través de profesionales expertos que tienen conocimiento en el plano de violencia que están relacionados a las mujeres, y asimismo, el servicio que se brinda al

usuario son gratuitos por estado de vulnerabilidad, los servicios que la entidad propone en los Centro de Emergencia Mujer son de manera integral, es decir, hay un psicólogo, trabajador social y área legal, que van coadyuvar en la patrocinio, rescate y que puedan dar de manera oportuna una vía rápida de acceder a la justicia a las agraviadas víctimas de violencia frente a la mujer e integrantes del grupo familiar.

La mayoría de las personas que acudieron a las oficinas del Centros de Emergencia Mujer, casi no tienen una buena imagen con respecto a la prestación que se ofrece en los Centros de Emergencia Mujer, por consecuencia de que muchos de los profesionales no tienen el trato adecuado hacia las víctimas y muchas de los usuarios indican que no tiene confianza en los Centro de Emergencia, al no realizar un trabajo efectivo y eficiente en defensa de la parte agraviada que viene hacer las víctimas de violencia intrafamiliar.

La entidad de la Defensoría del Pueblo, elaboró un reporte de verificación 179-2018, respecto a CEM con referencia a los servicios que ofrece el MIMP a nivel nacional. Donde se señala que los Centros de emergencia tienen regular atención, traduciéndose en resultados numéricos, dentro del cual evidencia que el 89% declara que los especialistas que les haya atendido en la oficina del CEM, ofrecen información clara, y del mismo modo el 18% manifiesta que ofrecen información poco clara. En términos generales expresan que la institución realiza prestaciones óptimas del servicio al cliente, lo cual es un indicativo que es bueno. Y también manifestaron que el 82% de estudiados declaran que las oficinas están cerca y visibles al público y así también el 76% manifiesta que la entidad cuenta con letreros vistosos que facilitan su localización.

Para esta investigación nos formulamos como problema general: ¿En qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer en la calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?, y como problemas específicos: P1: ¿Cuál es el nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer y sus dimensiones en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022? P2: ¿Cuál es el nivel de avance de calidad de servicio y sus dimensiones en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; P3:

¿En qué medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; P4: ¿En qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; P5: ¿En qué medida implican la violencia psicológica en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?.

Nuestra justificación de trabajo de investigación está referido al estudio de que si existe políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer: teniendo como justificación teórica por cuanto sea revisado teorías de varios autores, doctrinas que los mismos nos permite comprender las variables que vienen hacer el centro de estudio de esta investigación.

Con referencia a la justificación práctica, la investigación ayudara a resolver los problemas de asuntos de violencia frente a mujeres a través de adaptación de políticas públicas de prevención por parte del Estado. Y en cuanto a la justificación metodología se sustenta en el desarrollo metodológico de la investigación que se realiza como tipo de investigación así mismo, las técnicas e instrumentos, población y muestra y su respectivo procesamiento de validación que los mismos podrán contribuir un nuevo procedimiento metodológico en la investigación.

Y en cuanto a la justificación social tiene trascendencia en la sociedad en vista que se aplica políticas públicas de prevención, para prevenir, erradicar actos de violencias hacia las mujeres en ese sentido la contribución de esta indagación será positivo y que los beneficiados de los aportes serán las presuntas víctimas y familiares involucrados de episodios de violencia de género, y de otro lado los responsables de actos ilícitos no deben quedar impunes, dentro del marco del debido proceso.

Se plantea el objetivo general: Determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, como Objetivo específico: O1: Conocer el nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer y sus dimensiones en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022; O2: Precisar el nivel de avance de calidad de servicio y sus dimensiones en el



Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022; O3: Establecer en qué medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; O4: Establecer en qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; O5: Establecer en qué medida implican la violencia psicológica en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.

Y tenemos como Hipótesis General: H<sub>i</sub>: Las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, H<sub>o</sub>: Las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer no implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022 y como Hipótesis Específica: H<sub>1</sub>: Las acciones políticas implican directa y significativamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; H<sub>2</sub>: La violencia física implica directa y significativamente en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; H<sub>3</sub>: La violencia psicológica implica directa y significativamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Trabajo de investigación tiene como sustento de referencias nacionales e internacionales.

Tenemos los antecedentes nacionales, Tovar (2020), Su objetivo, El Impacto de la Política Pública en la Gestión de la Prevención de la Violencia Basada en Género en los Centros de Emergencia Mujer Callao – 2020, es descriptivo y causal y pretende establecer la correlación entre dos variables existentes. El tipo de investigación que utilizó fue no experimental y descriptiva. Alcanzando a la conclusión de que se reconoce que la política pública tiene un impacto significativo en el funcionamiento de los sistemas jurídicos especializados. Creemos que es importante desarrollar políticas nacionales que realmente puedan simplificar la atención a las víctimas.

Delgado (2021), En su trabajo Calidad de Atención a la Violencia Doméstica en el Centro de Atención a la Mujer de la Jefatura de Mujer y Grupos Vulnerables: 2021, en su publicación tuvo como propósito establecer la calidad de las relaciones y servicios en el Centro de Atención a la Mujer concernientes con la violencia doméstica.; como método de trabajo utilizó el enfoque cuantitativo del tipo aplicada con un diseño no experimental de corte transversal y termina señalando que el indicador de calidad de servicio global observado sobre el análisis relacionado con la violencia intrafamiliar fue de 57,48%, con la dimensión calidad de servicio y violencia intrafamiliar, existe una correlación significativa según los resultados de la prueba de hipótesis.

Castillo et al. (2018) En su trabajo de estudio estableció la dependencia entre la violencia de género y el nivel de autoestima de las mujeres, donde utilizó el procedimiento cuantitativo de correlación transversal y demostrando una correlación positiva no tan significativa entre la violencia física, psicológica, sexual y relaciones económicas; el abuso físico tiene la mayor incidencia en comparación con otras formas, y las víctimas se sienten derrotadas, deprimidas y menospreciadas por la sociedad debido a la baja autoestima.

Gómez y Sánchez (2020), el estudio de diploma mantuvo como propósito demostrar el impacto de la cultura patriarcal en la violencia frente a las mujeres y el desarrollo integral de la humanidad de las mujeres, utilizando un enfoque descriptivo interpretativo cuantitativo (escala likert). Expresando en su conclusión que concurre un efecto significativo correlación entre variables.

Ventura (2016), En su obra muestra que las mujeres que han sido agraviados por la violencia no condenan a los perpetradores porque temen la venganza del verdugo y desconocen sus derechos. Lamentablemente, después de siete años en centros densamente poblados, pequeños pueblos afectados por la violencia intrafamiliar, la ciudad de Huánuco y sus fincas siguen sufriendo porque las autoridades y las víctimas de la zona desconocen los mecanismos, protocolos y normas.

Purizaga (2021), En su tesis doctoral, demostró en una encuesta de cuestionario que existe un vínculo entre el cambio de política pública y la violencia contra las mujeres, que utilizó el método causal cuantitativo para determinar, y llegó a los resultados de las brechas de política pública, incluido el nivel de MCV alto. Asimismo, la situación es la misma cuando la política estatal se relaciona con distintas dimensiones de la variable violencia frente a la mujer (conocer sobre los derechos de la mujer, violencia contra la mujer, masculinidad, discriminación), lo que indica que tienen afectación de correlación relevante entre variables experimentadas.

Garro (2021), en su trabajo en la que determino la proporción de relación entre la gestión de políticas públicas y la violencia intrafamiliar, utiliza estudios no experimentales, descriptivos correlacionales y utiliza como herramientas métodos de encuesta; La conclusión es que la conexión entre las dos variables de investigación se obtuvo una fuerza de correlación altamente significativa ( $Rho$  de Spearman = 0.934).

Fernández (2019), el estudio encontró que ocurre una proporción de relación entre la implementar políticas pública y la variable violencia intrafamiliar utilizando método de estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, utilizando cuestionarios para analizar las variables independientes y

dependientes; Recurriendo a valerse de la prueba de Rho Spearman para verificar la correlación de estudio, obteniéndose un resultado de (0,282), indicando una correlación positiva débil.

En tanto a referencias internacionales, se tiene a Carvajal (2019), en su trabajo de investigación tiene como objetivo general, análisis descriptiva el conflicto intrafamiliar, siendo como metodología de enfoque cualitativo, se basa en diseño fenomenológico así como se realiza la recolección de datos usa técnica de entrevista de semiestructurada grupal, y se concluye por el tesista que la academia debe contribuir a la investigación y debate permanente de normativa en defensa a derechos de mujeres, niños y adolescentes que debería brindarse asesoría a afectados víctimas de violencia familiar. Que la violencia intrafamiliar es un tema de actualidad que si bien es cierto existe la normatividad de la materia, pero para su operativización debe existir debate permanente no solo en áreas académicas sino con alcance de difusión a lo sociedad y se cumpliría la efectividad de la violencia de la norma.

Casiano (2023), en su trabajo tiene como propósito primordial caracterizar la anomia normativa de la violencia intrafamiliar contra el hombre, el tipo de investigación es básica, su propósito es describir los principios para resolver un estudio de investigación cualitativa, clasificar la anomia normativa de la investigación y la violencia intrafamiliar. Concluye que la violencia doméstica contra los hombres se caracteriza por la anomia normativa, que se manifiesta en la ausencia de normas específicas que castiguen la violencia, y también concluye que toda agresión física por parte de un hombre por parte de una mujer es considerada un acto. Los hombres del núcleo familiar o sus cónyuges son deliberados y voluntarios de violencia. Como expresó la tesis, creo que en el sentido de que la violencia contra los hombres existe en menor medida, el Estado no solo debe promover normas a través de políticas públicas, sino también acciones políticas concretas.

Duarte (2019), Como parte de su trabajo, en 2017 y 2018 realizó un estudio sobre las particularidades en los asuntos de violencia de género e intrafamiliar en Santa Marta, que tuvo como objetivo caracterizar los casos de violencia e identificar

patrones de violencia. Se utilizaron métodos cuantitativos descriptivos, observacionales y retrospectivos para lograr este objetivo. Por lo tanto, se concluyó que la frecuencia de violencia hacia la mujer y violencia intrafamiliar aumentó en el 2018 con respecto a los datos del 2017. El estudio reveló que las colectividades de las víctimas tenían entre 10 y 24 años, y la violencia no sexual era la más común. Además, se ha observado que los perpetradores son en su mayoría hombres que no tienen relación con la víctima, mientras que las parejas afectivas son el principal sitio de violencia, principalmente en el hogar.

Calsin et al. (2022) En su estudio, “Políticas Públicas y Violencia frente a las Mujeres en Latinoamérica”, el objetivo primordial de investigación fue diferenciar las políticas públicas en materia de violencia frente a las mujeres a nivel latinoamericano a través de un análisis transversal de la literatura. También se ha observado que la violencia contra las mujeres en Latinoamérica ha aumentado las cifras en los últimos años debido a factores sociales, políticos y económicos.

Rengifo et al. (2019), El objetivo de su obra es investigar en detalle el orden público, la legislación y su relación con la violencia doméstica, concluyendo que las estrategias y herramientas para combatir la violencia doméstica son inadecuadas e ineficaces y que la responsabilidad del estado no es solo introducir la violencia pública, sino también determinar su eficacia y eficiencia en el descenso de las cuestiones de violencia intrafamiliar colombianas.

Díaz et al. (2019), En el trabajo esgrimo método cualitativo, investigación teórica y métodos analíticos en el ámbito socio-jurídico con la intención de realizar la política nacional preventiva en la ciudad colombiana de Pereira, a la cual brindan una representación una concepción de la política pública preventiva, su significancia y la obligación de recetarla de manera efectiva para minimizar la violencia contra las mujeres. La conclusión es que, para desarrollar una política nacional efectiva sobre la violencia contra las mujeres, se debe involucrar a la ciudadanía, representantes de los adultos mayores, etc., y debe ser visto como un problema de salubridad mental, y no solo criminal.

Y en cuanto a teorías según Silva (2020), En su indagación, demuestra estrategias del sector justicia para abordar la violencia de género; Utilizo métodos descriptivos y analíticos para mostrar los vacíos existentes en el ordenamiento jurídico peruano. Concluyendo que existe vacíos en la gestión de justicia en el campo policial, entidad fiscal y el poder judicial, careciendo la deficiente concienciación y formación del personal que se dedica como trabajador público, los que se comisionan en la indagación y sanción en el campo de violencia familiar, del mismo modo existe insuficiencia de dispositivos e herramientas precisos y eficientes con referencia al conjunto de medidas que favorezcan el resguardo de los sujetos afectados por la violencia, en tal sentido la instituciones como la fiscalía, poder judicial y otras, son instituciones que excluyen sus principios y enfoques en cuanto a sus acciones.

Díaz (2020), en su estudio, el impacto de la política nacional de igualdad de género en la violencia contra la mujer en Chiclayo, enfocándose principalmente con la intención; de valorar el desarrollo de la política nacional de igualdad de género de Chiclayo en materia de violencia en contra las mujeres y uso el tipo de investigación básico como métodos mixtos, con énfasis en el diseño cualitativo, fenomenológico, y llegar a las siguientes conclusiones: una política que ha hecho un trabajo claro, teniendo en cuenta las instituciones involucradas, desarrollando lineamientos y procedimientos para la implementación de esta política de manera horizontal.

Córdova (2022), que tiene como objetivo implementar políticas públicas relacionadas con la violencia contra las mujeres en el centro poblado de Chinchavito, se encuentra en investigación básica descriptiva con regresiones transversales correlacionales y estudios cuantitativos. enfoque de diseño no experimental y concluyó la existencia correlacional entre la aplicación de la política pública y la violencia en contra las mujeres en el centro poblado de Chinchavito en el año 2021, determinándose un coeficiente Rho de Spearman un valor de 0,380 y un grado de significancia menor a  $<0,001$  ( $p < 0,05$ ), indicando que las variables se correlacionaron en un 38%, aceptándose la hipótesis general propuesta en este estudio.

Curampa (2022), el propósito general de su tesis fue comprobar la relación incidencia frente al orden público y la violencia de género en la región de Villa Salvador. Tipo de investigación que en este trabajo empleo un diseño no experimental con enfoque cuantitativo donde las variables son observadas, pero no manipuladas. Y concluye que la variable de propósito general 1, identificada como Políticas públicas, logrando una correlación de 0.048 con la variable violencia de género en villa el Salvador en el año 2022. Así, la hipótesis propuesta se confirmó al obtener una correlación directa positiva baja del 8% entre las variables.

Idme et al. (2022), la política pública es un proceso complejo que requiere la aplicación de modelos integrales que incluyan factores culturales, políticos y económicos para suprimir la violencia frente a las mujeres, y requiere la participación de todos los representantes en la implementación de la política pública.

Barreto (2019) el planteamiento de acciones en la política del país es compleja, y la falta de coordinación de esfuerzos en la implementación crea considerables inconvenientes en los escenarios interinstitucionales, desperdicia espacios de coordinación y afecta al conjunto de población objetivo de las intervenciones de las agencias.

En términos de política nacional, la institución del ministerio de la Mujer y Grupos Vulnerables (MIMP) introdujo la Ley N° 30364 (2015). La normativa apunta en advertir y penar la violencia en contra de las mujeres, con un enfoque específico en la protección de grupos vulnerables, ya sea por edad o discapacidad.

Además, en el ámbito político del ámbito regional del Cusco, se encuentra el Reglamento Regional del Cusco N°. 125-2017-CR/GRC. Cusco aprobó la creación de un órgano consultivo regional para extirpar la violencia frente a las mujeres y sus familiares en la región de Cusco. A nivel provincial, el Gobierno Provincial de Espinar también ha emitido un decreto - Decreto Municipal N°. 11-2019-MPE-C, que tiene como objetivo eliminar la violencia frente a las mujeres e integrantes de la familia. Además de las políticas anteriores, se han tomado otras medidas a nivel nacional para abordar la violencia frente a la mujer y la afectación a miembros

integrantes de familia. Estos circunscriben resoluciones ministeriales, proyectos y programas nacionales.

La política nacional del Perú es el documento base para formular e implementar estrategias para solucionar las trascendentales dificultades que afronta el país en todos los ámbitos. Estas políticas se formulan para promover el bienestar social, mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y difundir como el progreso sostenible.

Escalante (2022), en su trabajo de investigación con el objetivo general de promover reflexiones teóricas y prácticas para mejorar la coordinación institucional de los reguladores con otros actores del sector público, el estudio utiliza un enfoque cualitativo basado en procesos lógicos e inductivos, llegando a las siguientes conclusiones. La articulación del liderazgo es una parte muy importante del proceso de coordinación, que puede darse a nivel interno, interinstitucional o intergubernamental, dentro del espacio de coordinación e involucra la participación de actores que han identificado metas comunes. Sin embargo, esta coordinación debe realizarse teniendo en cuenta la necesidad de respetar también algunos componentes que contribuyen a su eficacia a fin de producir los efectos ineludibles para el beneficio de los objetivos comunes establecidos.

Díaz (2021), el objetivo general de su trabajo fue analizar en qué medida una estrategia nacional integrada con la participación de varias unidades estructurales puede contribuir al posicionamiento de marcas colectivas. Este es un estudio empírico que examina fenómenos de la vida real contemporánea y concluye que la coordinación interinstitucional debe ser efectiva y segura, y que las entidades no solo deben contratar sino también trabajar dentro de la coordinación interinstitucional, que ya es muy importante como se observa. En sus estudios de caso y utilizando una plataforma de comunicación común, las autoridades públicas relevantes identifican proyectos empresariales importantes para el desarrollo local, regional y nacional.

Pérez y Gardey (2022) El concepto de presupuesto tiene muchos usos y, a menudo, se asocia con las materias de las finanzas y la economía. En este sentido, un presupuesto es una estimación del monto necesario para cubrir ciertos gastos,



también según Burbano (2011), quien define un presupuesto como “una expresión formal cuantitativa de los objetivos de gestión empresarial” para un determinado momento de tiempo. Esta definición es muy amplia y es importante tener en cuenta que los objetivos pueden incluir proyectos de expansión, mejoras en las instalaciones, reconocimiento de los empleados e impacto en toda la empresa.

Huerta et al. (2020) en su tesis de gestión estratégica, sistemas de información y calidad, señala que comprender los conceptos de estrategia y planificación es fundamental para la implementación de técnicas de información de gestión estratégica. Sólo Hernández A. (2003) quienes afirmaron que los sistemas de información son uno de los aspectos importantes y críticos para el buen desempeño de las empresas. Además, su importancia debe ser comprendida por toda la organización, la alta dirección debe tenerla en cuenta al momento de ejecutar el proceso de planeación estratégica de la empresa, y por ende también los diversos usuarios de la empresa. La empresa debe tener información e incentivos. Si esto se logra, la empresa podrá superar a sus competidores, mejorar su poder de transacción e incluso impedir la entrada de diferentes contrincantes y lograr la presencia “ventaja, así mismo la competencia sostenible”.

Según Ley 30364, El maltrato físico es un acto o comportamiento que daña la integridad del cuerpo en un estado sano. El agravio por negligencia, indiferencia o carencia de elementos básicos que haya causado o pueda ocasionar lesiones corporales, soberanamente del tiempo necesario para su reparación.

Grassi et al. (2022) La violencia física significa cualquier forma de ataque físico; castigo corporal con fuerza física; impacto; un golpe; corte; intento de asfixia o quema; amenazas o agresión; Tirón del pelo; golpear algo; uso intencional de la fuerza o el dominio frente a uno mismo, ya sea persona ajena o como también a grupos de una comunidad, usando la fuerza para amenazar, oprimir, intimidar o castigar a alguien; relacionado con el daño.

Conforme a la Ley 30364, describe que la violencia psicológica representa el comportamiento del individuo con propensiones de controlar la voluntad, humillar y así mismo avergonzar con la finalidad de ocasionar daños psíquicos, el cual es considerado como la variación de las diversas funciones de la mente o la capacidad

mental del individuo, el cual es afectado por diversos contextos de situaciones de violencia, que genera el deterioro permanente o temporal ya sea irreversible o reversible del adecuado función e íntegro del previo.

Asensi (2016), Al examinar la evidencia de los expertos en psicología sobre la violencia de género, señaló que, en la violencia contra las mujeres, la agresión física es casi abrumadoramente de naturaleza psicológica. En otras palabras, el abuso psicológico deja a las víctimas con muchas consecuencias físicas y emocionales. Por lo tanto, en el proceso de investigación es importante reconocer que la violencia psicológica es tanto un proceso violento en sí mismo como una consecuencia de cualquier violencia contra las mujeres.

Gálvez, (2021), la intención de su trabajo fue examinar la relación entre la violencia familiar y la calidad del tratamiento en el Centro de Emergencia para Mujeres de Picota, en su estudio tiene el propósito de determinar la relación entre la violencia doméstica y la calidad del tratamiento en el Centro de Emergencia para Mujeres de Picota. y concluyó que la violencia doméstica está estrechamente relacionada con la calidad de atención en el Centro de Emergencias para Mujeres Picota, en los resultados detallados se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman resultante de 0,848, habiendo obtenido una conexión de correlacional positiva alta y un valor de significancia "p" igual a 0,000, (valor de  $p \leq 0.05$ ).

Torres, (2020), calidad de servicio define en su trabajo como propósito de satisfacción de las partes agraviadas en violencia contra el género durante el estado de emergencia sanitaria 2019, Servicio de Policía de Familia y su fin e estudio es establecer relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las víctimas o agraviadas de actos de violencia en contra del género durante el Covid-19, el tipo de investigación básica, no experimental por otro lado, es descriptivo y correlativo con el propósito de establecer relaciones entre variables. Concluyo que, durante el periodo de pandemia de emergencia sanitaria, existe una relación de reciprocidad alta de 0.938 entre calidad de los servicios que brinda la PNP de Familia de Tarapoto y la aceptación de los beneficiarios víctimas de actos violencia; donde la lealtad, la debida respuesta, la seguridad, la comprensión y la tangibilidad

afectaron en forma directa la satisfacción del usuario; mientras que el valor  $p$ , es 0.000 bajo la hipótesis alternativa.

Veliz (2021), En su investigación sobre habilidades interpersonales y calidad de servicio en el CEM Piura, su finalidad de estudio establecer la relación que existe entre habilidades blandas y calidad de servicio en la entidad del CEM de Piura; siendo su investigación de tipo básica, con estudio de diseños no experimentales. Se extraen los siguientes resultados, conforme a la muestra de estudio, y de acuerdo al análisis y opinión del grupo de investigación, el grado de habilidades blandas en el Centro de Emergencias de Piura se encuentra en un nivel medio y en un nivel óptimo, pero es necesario para optimizar habilidades blandas de los empleados. Por otro lado, el 76,7% de las personas cree con seguridad que está en el trabajo en equipo, el 66,7% en la dimensión coaching, el 73,3% en la dimensión liderazgo y el 60% en la dimensión comunicación.

Vilca et al. (2021) quien señala con respecto a la calidad de servicio, lo que distingue a las organizaciones a largo plazo es la calidad de sus bienes y de sus servicios. De la misma forma, Crispín et al. (2020), señala que los servicios de calidad sobrellevan a la satisfacción y, por ende, la fidelización de los clientes o usuarios.

Vergara, et al. (2012), En su investigación, afirma que se puede argumentar que hay tres elementos importantes involucrados en la evaluación del servicio: la percepción, la satisfacción y las intenciones futuras, como compras repetidas, lealtad, quejas e intenciones de recomendar servicios. Las relaciones entre los factores clave que surgen de este análisis sugieren que las percepciones tienen una clara influencia en la satisfacción del cliente, lo que a su vez afecta directamente las intenciones futuras.

Rogel (2018), En sus estudios de gestión de la calidad incluye captar las necesidades de los clientes y analizar sus situaciones y/o necesidades de consultoría, acompañamiento e incluso soluciones. La calidad ha evolucionado con el tiempo y se ha adaptado a los cambios de planificación y lógica del mundo actual. Siguiendo este pensamiento, es práctico considerar la dimensión de promover la calidad del servicio tanto en el marco organizacional como en el caso de estudio

específico (después de todo, una agencia de viajes). Por lo tanto, es práctico identificar campos de estudio de la calidad del servicio a nivel global y considerar sus significados correspondientes: a) confiabilidad, b) seguridad, c) capacidad de respuesta, d) empatía y e) intangibilidad.

Moliner, (2001), En su trabajo de pesquisa, señala que prestamos especial atención a la definición de calidad de servicio, considerando su impacto en las valoraciones de los consumidores. También analiza la satisfacción de la clientela. Por tanto, un usuario satisfecho es un usuario leal que está dispuesto a dar un referencia positivo a otros. Por consiguiente, la calidad del servicio y la satisfacción son fundamentales para comprender el bienestar organizacional.

Clemenza et al. (2010), calidad de servicios significa un nivel de excelencia, que debe cubrir las necesidades de usuarios, de otro lado como lograr satisfacer la misma, es instrumento que brinda de ventaja para la institución.

Zeithaml y Bitner (2002), citado en Castillo Falen, (2019), los elementos tangibles se definen como “instalaciones o infraestructura propiedad del personal de la organización. A través de ellos, transmiten la imagen de la empresa y pueden ser aprovechados por usuarios para examinar la calidad del servicio”.

Calderón (2022) La tecnología nos ha permitido modernizar la logística en todos los aspectos de la sucesión de suministro. Con la implementación de las TIC en los negocios, los gerentes y mandos intermedios deberán participar en una formación especializada específica para su industria y tener un conocimiento adecuado de las tecnologías digitales. Palabras como community manager, SEO, big data y crowdfunding ya no deberían ser ajenas. El resultado de integrar este proceso en la modernización logística integrada es una mejora significativa en el planeamiento y organización de toda cadena de suministro. Esto significa mayor productividad, menores costos y más información.

Segura (2022) La modernidad de la logística tiene en cuenta una base secuencial, aumenta la eficiencia, desarrolla nuevas dinámicas, atiende las necesidades de los "nuevos" consumidores, operaciones rentables y big data que controla todas las operaciones. En Liftit contamos con las operaciones técnicas y

logísticas necesarias para mejorar los procesos modernos en la cadena de distribución y promover el crecimiento y desarrollo sustentable de la empresa.

Sánchez (2021) la puntualidad hace que hoy en día se vea casi como una habilidad o talento humano más que como algo que se pueda desarrollar. La puntualidad en el trabajo es fácil de entender, salvo que en algunos casos por circunstancias especiales (atascos, problemas con el transporte público...) no podamos hacer nada. La puntualidad en el trabajo es aún más importante porque de ella depende nuestro sustento. La puntualidad es uno de los atributos más valorados de la empresa. Esto tiene sentido, porque los trabajadores que siempre llegan a tiempo tienen varias virtudes: organización, previsión, empatía y respeto por su trabajo. Las personas que son puntuales en el trabajo también lo son en todas las áreas de su vida. Esta es una cualidad muy interesante que afecta positivamente no solo a quienes nos rodean, sino también a nosotros mismos.

Capacidad de respuesta organizacional según Demuner (2018), como una diversidad de actividades que reflejan la celeridad y la coordinación con las actividades que se implementan y son revisan periódicamente. Esto también se aplica a la evaluación del seguimiento de objetivos y las acciones correctivas posteriores.

Amberes (2021) la rapidez en el servicio es el elemento concluyente en la captación y mostrando fidelidad de los usuarios. En tanto, las empresas deben examinar sus procesos e instaurar medidas para la mejoría continua, mantener calidad del servicio; considerando las prioridades técnicas e informativas de los equipos de atención al cliente. El crecimiento en ventas y buena reputación de un negocio online está directamente relacionado con la velocidad a la que se enfoca. De hecho, es el factor más importante detrás de mejores puntajes CSAT, con el 73% de los clientes diciendo que lo más importante que pueden hacer los equipos de servicio al cliente es valorar su tiempo, según Forrester.

El equilibrio perfecto entre velocidad y calidad, según Diaz-Hernandez (2021), Encontrar es un gran desafío para todos los equipos de servicio al cliente, por lo que se sugieren pasos para mejorar la velocidad del servicio al cliente.

Eficiencia, según la Real Academia Española (2022), explica que viene hacer la capacidad de lograr resultados esperados con la mínima cantidad de recursos posible. Según Sánchez (2018), la eficiencia es una manifestación muy investigado en materia economía. Hace referencia a la menor distribución de elementos necesarios para producir un determinado nivel de servicios y bienes.

Pilligua y Arteaga (2019), En su documento, concluyen que, independientemente de la industria en la que se dedique la organización, es imperativo brindar un ambiente de trabajo agradable para los empleados, ya que tienen un gran impacto en el resultado final, deben tener una comunicación fluida independientemente de la jerarquía y actuar como enlace entre los empleados La comunicación, la gestión y las previsiones del líder, la organización como estrategia debe brindar un ambiente de trabajo adecuado para sus talentos y asegurar que sus operaciones se realicen y funcionen de manera óptima.

Martín (2020) con relación al concepto de clima laboral define que es un determinado medio ambiente físico integrado por el ser humano, en el cual realiza sus actividades de trabajo, esto generando la satisfacción del personal que labora, implicando con la cultura de la entidad empresarial y la manera de relacionarse.

Segredo et al. (2017) Hablando de comunicación, el autor dice que la buena comunicación en una organización determina la imagen que la institución proyecta ante el público o la sociedad, que es reconocimiento y prestigio, y la institución debe tener un mecanismo de información establecido, el cual debe venir de arriba hacia abajo rápidamente y apropiadamente. Para los empleados del grupo de trabajo, todo esto permite realizar las funciones y realizar bien la organización.

Yañez (2016), Muestra que existe una amplia deliberación e indagación sobre el fenómeno de la confianza en la comunidad de las ciencias sociales, y sus conclusiones han sido respaldadas por muchos autores; es claro que la confianza social debe superar las creencias normativas sobre la confianza positiva y negativa en las relaciones interpersonales. Además, muestra a alguien que tiene una alta propensión a la confianza y la desconfianza, que son dimensiones diferentes.

Orellana (2019), El liderazgo influye en el comportamiento de una agrupación de personas con el fin de trabajar en equipo y lograr un objetivo común. De otro lado liderazgo viene hacer importante en la actualidad debido a la falta de personas que puedan dirigir equipos y lograr fines o objetivos por encima del promedio.

Malpartida et al. (2022) la calidad de servicio es un factor viene a ser factor de gestión que va determinar la elección de consumidor e inversión que debe estar puesto a realizar el disfrutar de beneficios que se eligen, en ese sentido constituye uno de los factores importantes en organizaciones encargadas en la prestación de servicios al usuario.

La teoría con respecto a la variable de prevención de violencia contra la mujer, uno de los precursores es Prescott (2014) el autor propone con respecto a la violencia en contra de las mujeres desde un punto vista de la desigualdad social, enfocándose fundamentalmente en lo genero con relación a las diferencias sociológicas, biológicas y sociales, la falta de placer físico sensorial en la primera etapa del desarrollo de la vida considera el autor que es las principal causa de colectividades violentas. La existencia de violencia es consecuencia de las culturas y sociedades donde prima el regaño en la etapa de la infancia. Según Prescott plantea en su teoría que para prevenir la violencia es necesario que exista un proceso optimo del desarrollo mental, de la misma manera emocional, interacción social e intelectual con el objetivo de la formar sociedades exentas de violencia.

La teoría con relación a la variable de calidad de servicio, los primeros precursores en proponer la teoría de la calidad fueron Parasuraman y Berry (1985,1988) comprendieron que la calidad era importante como la existencia de diferencia entre lo que uno espera y lo que se percibe. Otro precursor de esta teoría es Deming (1988) ha establecido que la calidad son grados de predictibilidad en cuanto a la uniformidad y confiabilidad a un costo mínimo. Por lo que esté gradualidad consiste en ajustarse a las insuficiencias del mercado, en términos más claros según Deming mencionó la calidad es un proceso de cuestionamientos lo cual implica una mejoría continua. Para eso el autor determino la fundación teórica, comprendiendo que la calidad ocasiona reacciones sucesivas, para alcanzar la

calidad plantea conocer diversos factores, así como el cliente del cual necesitamos comprender sus necesidades del momento y del futuro, también plantea conocer el factor del personal dentro de ello considerar importante el trabajo en equipo, capacitación de forma permanente y así mismo motivación a participar en el mejoramiento incansable de un proceso, por otra parte plantea la metodología de implementación de la calidad según Deming, no es solo necesario solución de problemas sino también plantea de que la dirección se comprometa a fortalecer la organización, por lo que el propósito de la organización es la mejoría continua del servicio que se presta, con el fin de lograr la satisfacción del cliente produciendo un ambiente de integración y cooperación para aumentar la productividad, este esfuerzo será conducido por la alta dirección, Deming con el fin de lograr su teoría propuso insertar en varias organizaciones para lograr la mejora continua. Así mismo Kaoru (1988) otro de los pioneros de la calidad, suponiendo en su teoría que calidad comprende los siguientes procesos como el desarrollo, diseño, manufactura y conservando productos de calidad, comprendiendo que el producto debe valorizarse a un precio económico, y de suma utilidad siempre cubriendo las necesidades satisfactoriamente del cliente final.

Según Huacac (2020), el paradigma positivista viene hacer un modelo de investigación, en el mismo considera la realidad viene hacer uniforme razón por la cual se generaliza o se obtiene los resultados. En la presente investigación se aplicó el paradigma de investigación de enfoque cuantitativo siendo su característica en esencia la aplicación de estadísticas descriptiva e inferencial con el fin de demostrar la hipótesis a través de los hallazgos obtenidos y llegar a una conclusión. Del mismo Modo Ricoy (2006) manifiesta que la investigación cuantitativa es considerado como paradigma positivista, enfocado en lo científico tecnológico, racionalista, sistémico y empírico analítico, concluyendo que un enfoque de paradigma positiva demostrará de que una investigación tenga el propósito de explicar sus hipótesis por intermedio de resultados estadísticos, o del mismo modo comprobar los parámetros de estudio de una variable con resultados de expresiones numéricas, así mismo flores (2004) alega que la versión modificada del enfoque de paradigma positiva es el post-positivismo que indica que lo realidad es un hecho que no puede ser entendida por completo, esa es la diferencia.



### **III. METODOLOGÍA**

El método hipotético deductivo se conoce como el método científico, en la misma se aplica la observación en un problema de estudio asimismo, se formula una hipótesis como posible solución, se hace deducción que debe ser contrastadas observadas y medidas por la hipótesis; es el camino que explica las causas del problema o señala como hacer una comprobación de investigación (Huacac 2020). En la presente investigación el método hipotético deductivo, se aplicó al momento de formular la hipótesis y siendo contrastada en el discusiones de los hallazgos obtenidos y se usó el método deductivo para verificar o validar la correlación de la hipótesis nula o alternativa para rechazar o aceptarla. Según Huacac (2020), el método deductivo consiste ir de lo general a lo particular, aplicar principios y leyes comunes a situaciones cotidianas y concretas esto significa extraer una consecuencia particular.

Huacac (2020), el método inductivo según el autor señala, que el proceso debe ir de lo particular a lo general de hallazgos obtenidos hasta las conclusiones obtenidos. Este método comienza con datos objetivos concretos para luego pasar a los resultados y se formula una ley universal. En este trabajo se utilizó el método inductivo en la que se identificó las personas que conforman la población y muestra. Así mismo se empleó método analítico para el estudio de las variables, de otro lado se empleó métodos sintéticos para redactar resumen, conclusión y recomendaciones de la investigación del presente trabajo.

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

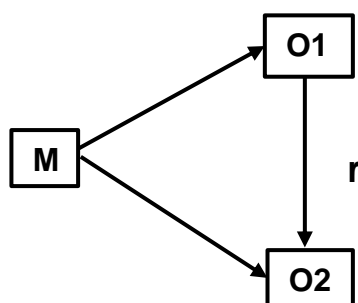
##### **3.1.1. Tipo de investigación**

En tanto se procedió a realizar una investigación básica, descriptiva, relacional. Con el propósito es identificar así mismo explicar las relaciones que conllevan al comportamiento correlacional, que involucran el estudio de variables de investigación y medir el grado de correlación (Hernández et al, 2014). En este caso entre variables seleccionadas, como la variable independiente (V1) políticas públicas para prevenir la violencia contra las mujeres y la variable dependiente (V2) calidad de servicio, por lo que este estudio determinará el grado de relevancia descrito en un determinado contexto.

### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental correlacional causal de corte transeccional. Diseños considerados no experimentales lo cual se basan en prestar atención en las variables de estudio en lugar de maniobrarlas (Hernández et al, 2014). El tipo de investigación en este estudio es fundamentalmente básico, y por consiguiente el nivel de profundidad de estudio que se trató de obtener se desarrolló con un nivel de estudio descriptivo de corte correlacional transversal y de enfoque cuantitativo no experimental.

De manera que se ha representado para facilitar la identificación de los componentes de la investigación y medir el grado de incidencia al momento de procesar los datos.



**M** = Abogados litigantes, servidores públicos y usuarios víctimas de violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer Cusco

**O<sub>1</sub>** = Variable independiente, Políticas Públicas de prevención de violencia contra la mujer

**O<sub>2</sub>** = Variable dependiente, Calidad de Servicio

**R** = Relación causal de las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable Independiente:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer: Las políticas públicas son un proceso complejo, por ello es necesidad la aplicación de modelos integrales que contengan factores culturales, políticos, económicos, con la intención de acabar la violencia frente a las mujeres,

siendo necesario considerar la colaboración de todos los actores en implementación de políticas públicas. Idme et al. (2022).

### **Indicadores**

#### **De la dimensión Acciones políticas**

- Coordinación interinstitucional
- Presupuesto
- Sistema de información

#### **De la dimensión Violencia física**

- Golpes
- Agresiones
- Negligencia

#### **De la dimensión Violencia psicológica**

- Marginación
- Insultos
- Humillación

**Variable Dependiente:** Calidad de servicio. Es un componente que viene a ser un factor de gestión, que va determinar la elección de consumidor que debe estar dispuestos a realizar el disfrute de beneficios que eligen, en ese sentido constituye uno de los factores importantes en organizaciones encargadas en la prestación de servicios al usuario. Malpartida y Salas (2022).

### **Indicadores:**

#### **De la dimensión elementos tangibles**

- Modernidad logística
- Modernidad de local de servicios
- Puntualidad del personal profesional

### **De la dimensión capacidad de respuesta**

- Rapidez de atención al usuario
- Rapidez de solución al problema
- Eficiencia en servicio

### **De la dimensión Clima Laboral**

- Comunicación
- Confianza
- Liderazgo

La operacionalización de las variables se encuentra en el anexo 1.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Se consideró en este proceso de estudio de investigación, una población de 100 personas. Que comprende 10 abogados litigantes, 15 servidores públicos y 75 usuarios del Centro de Emergencia Mujer. En relación a ello, López (2004) señala que la población estudiada está conformada por el universo poblacional de investigación, que son integrados por un conjunto de personas, animales u objetos, etc., de la cual se recoge su parecer para la investigación.

- Criterios de inclusión,

Se contará con la colaboración de los usuarios agraviados en violencia familiar, abogados litigantes y servidores públicos en la provincia de Espinar en la región del Cusco.

- Criterios de exclusión,

Se exceptuará al personal trabajador en los Centros de Emergencia Mujer.

### 3.3.2. Muestra

En esta investigación se trabajó con 80 encuestados entre Abogados litigantes, servidores públicos y usuarios víctimas de violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer Cusco, López (2004) el reducido grupo de muestra será una parte de la población o del universo de estudio a realizar, donde se refiere que la muestra es la cantidad de personas a entrevistar.

$$n = \frac{N * p * q * z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * z^2} = \frac{100 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(100 - 1) * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 80$$

En el cual:

Tamaño Muestra	n =	80
Población	N =	100
Unidad Tipificada	Z =	1.96
Probabilidad de ocurrencia del fenómeno	P =	0.5
Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno	Q =	0.5
Error máximo admisible	E =	0.05

### 3.3.3. Muestreo

Referimos a que existe una probabilidad de la muestra de 80 encuestados dentro de una población elegida y determinada, por lo tanto, el investigador tiene el propósito de seleccionar a los integrantes del total de la muestra general del universo de estudio, el muestreo probabilístico según López (2010) citado en García (2017) indica que del conjunto de integrantes que forman parte del universo tienen igual condición de formar parte de una muestra, el cual es conocido como el principio de equiprobabilidad.

### 3.3.4. Unidad de análisis

Entendiéndose a que se refiere a las respuestas de los encuestados seleccionados a participantes en el exterior de la institución del Centro de Emergencia Mujer Cusco, como a los abogados litigantes, servidores y usuarios.

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

Se utilizaron métodos de encuesta y recolección para recolectar y registrar información sobre estas dos variables, utilizando información proporcionada por profesionales como abogados, funcionarios y usuarias del Centro de Emergencia Mujer Cusco.

Y como instrumento se utilizó dos cuestionarios para la primera variable denominado políticas públicas y prevención de violencia contra la mujer, el cual estuvo conformado por 27 preguntas dividido en tres dimensiones y la segunda variable denominado calidad de servicio conformado por tres dimensiones y la misma estuvo conformado por 27 preguntas.

Validez y confiabilidad; el instrumento es certificado o validado por tres expertos, que tiene título de posgrado y conocimiento en la materia, verificaron y revisaron el cuestionario, finalmente dando su conformidad.

**Tabla 1**

*Validación de juicio de expertos.*

<b>N° Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>DNI</b>	<b>Veredicto</b>
Alfredo Alberto Mamani Collanco	Maestro Gerencia Educativa Estratégica	29486093	Aplicable
Julio Luque Gemio.	Maestro en Derecho	06808817	Aplicable
Ruperto Juan Quispe Ccolque.	Maestro en Investigación y Docencia	24883637	Aplicable

Del mismo modo, se ha efectuado la demostración preliminar que los instrumentos utilizados tengan un nivel de confiabilidad dentro de los rangos

establecidos, para que esta investigación tenga consistencia y ser fiable en su proceso de recojo de información, procesamiento y resultados, para ello hemos asumido trabajar con una muestra piloto de 20 participantes con la que se trabajó, y luego se ha procesado y finalmente se ha obtenido para nuestra variable independiente políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer, un alfa de Cronbach de 0.689 y para la variable dependiente calidad de servicio un Alfa de Cronbach de 0.731, de ambos resultados confirmamos que están dentro del rango de aceptable y aplicable para esta investigación.

### **3.5. Procedimientos**

En relación a este punto, se ha realizado la recaudación de testimonios y que ello se obtiene por medio del cuestionario que se plasma de manera directa, y se ejecuta la tabulación ello a raíz de obtención de datos, el cual debe ser sin variar la información obtenida, y así se logra obtener una base de datos y para que el investigador pueda procesarla con la asistencia de algunos programas estadísticos para obtener resultados de nuestro estudio, que luego se precisara las discusiones, conclusión y por último las recomendaciones y que así se lograra obtener respuesta a la problemática materia del estudio.

La recolección de información es un proceso crucial para obtener datos relevantes y decisiones fundamentales o investigaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Como se ha mencionado anteriormente la investigación consiste en un estudio de corte correlacional, por consiguiente, el estudio se enfocó en el grado de relación entre las políticas públicas con el fin de prevenir la violencia frente a las mujeres y la calidad de servicio, las encuestas obtenidas del estudio se realiza el procesamiento de la información conseguida con la asistencia del programa Microsoft Office Excel para obtener tablas y figuras descriptivos y seguidamente se efectuó a realizar la prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov utilizando el software SPSS 25.0 y así mismo se procesó para analizar la prueba de rho de Spearman, como también la prueba de regresión lineal, para lograr resultados requeridos con sus respectivas códigos de respuestas expresados mediante tablas

y figuras para ilustrar las relaciones existentes. Luego del procesamiento de los datos se proceden a explicar mediante técnicas de interpretación de acuerdo a los elementos resultantes que componen la investigación como variables, dimensiones e indicadores de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los lineamientos de la UCV para el perfeccionamiento de la investigación aseguran la confiabilidad, integridad e interés de los trabajos de investigación, recopilación de antecedentes y búsqueda bibliográfica, respetando la autoría del investigador, actos jurídicos, doctrinas, tesis y extractos de artículos; de la misma manera se utilizó la aplicación del software de turnitin para garantizar la genuinidad de esta investigación, también utilizando la normativa APA séptima edición.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

En este capítulo se demuestra los datos obtenidos de la investigación en diferentes representaciones de tablas como también figuras, utilizando el programa Microsoft Excel 2010, para procesar los 80 encuestados, las cuales se describirán a continuación.

#### 4.1.1. Descripción del comportamiento de la variable independiente y de sus dimensiones

Tabla 2

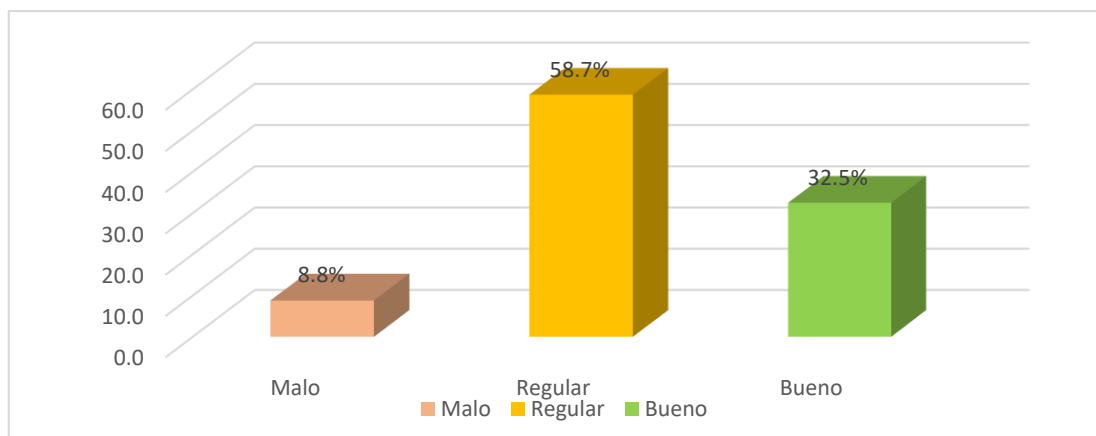
*Variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer*

	<b>Niveles</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Válido</b>	Malo	7	8.8
	Regular	47	58.7
	Bueno	26	32.5
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

Figura 1

*Variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer*



**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

Interpretación: conforme a los datos resultantes de la tabla 2 y figura 1, logramos visualizar que un 32.5 % de encuestados considera bueno, el 58.7% de encuestados considera un nivel regular, el 8.8% manifiesta un nivel malo. Así como se puede apreciar en los resultados, la mayoría considera que es muy regular, por lo que debemos tener en importancia que las políticas nacionales de prevención de violencia contra la mujer, es importante que esta actividad de gestión de políticas públicas tome relevancia permitiendo que garanticen la disminución de violencia en contra de las mujeres.

**Tabla 3**

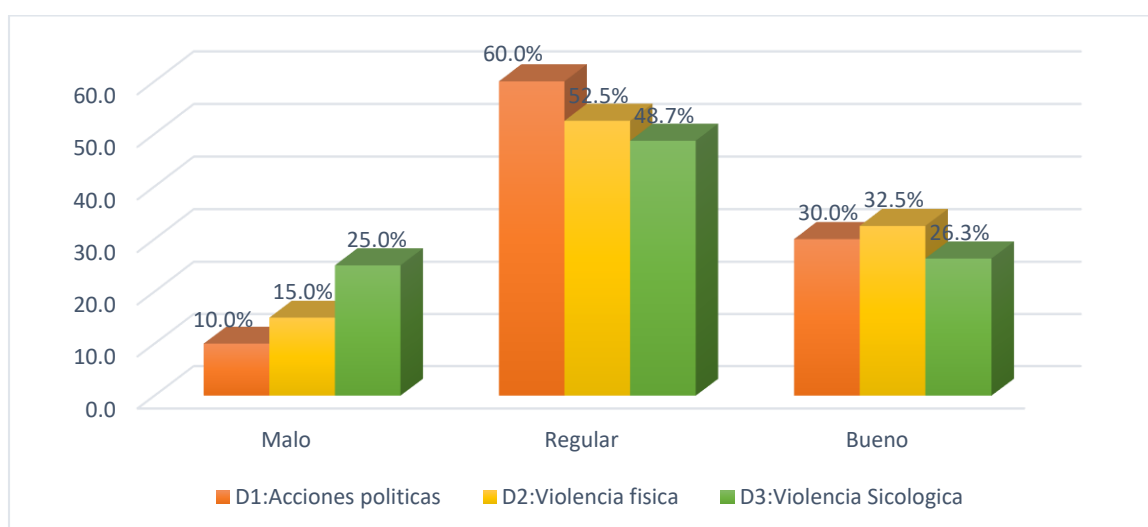
*Dimensiones de la variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer*

Niveles	D1:Acciones Políticas		D2:Violencia Física		D3:Violencia Psicológica		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
<b>Válido</b>	Malo	8	10.0	12	15.0	20	25.0
	Regular	48	60.0	42	52.5	39	48.7
	Bueno	24	30.0	26	32.5	21	26.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	

**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

**Figura 2**

*Dimensiones de la variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer*



**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

Interpretación: Según la representación en la tabla 03 y figura 02 en donde se compara las tres dimensiones de la variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer, en donde se observa que los participantes encuestados en cuanto a la dimensión de “acciones políticas” el 30.0% considera bueno, 60% considera regular, el 10.0% considera malo; en cuanto la dimensión de “violencia física” el 32.5% considera un nivel bueno, 52.5% opina que es regular y el 15.0% considera un nivel malo y por último con referencia de la dimensión de “violencia Psicológica” el 26.3% considera un nivel bueno, 48.7% manifiesta que es regular y el 25.0% considera un nivel malo. De lo que se puede concluir que las acciones políticas, la violencia física y la violencia psicológica son muy importantes en cuanto a la ejecución de las políticas públicas de prevención de violencia frente a la mujer.

#### 4.1.2. Descripción del comportamiento de la variable dependiente y de sus dimensiones

**Tabla 4**

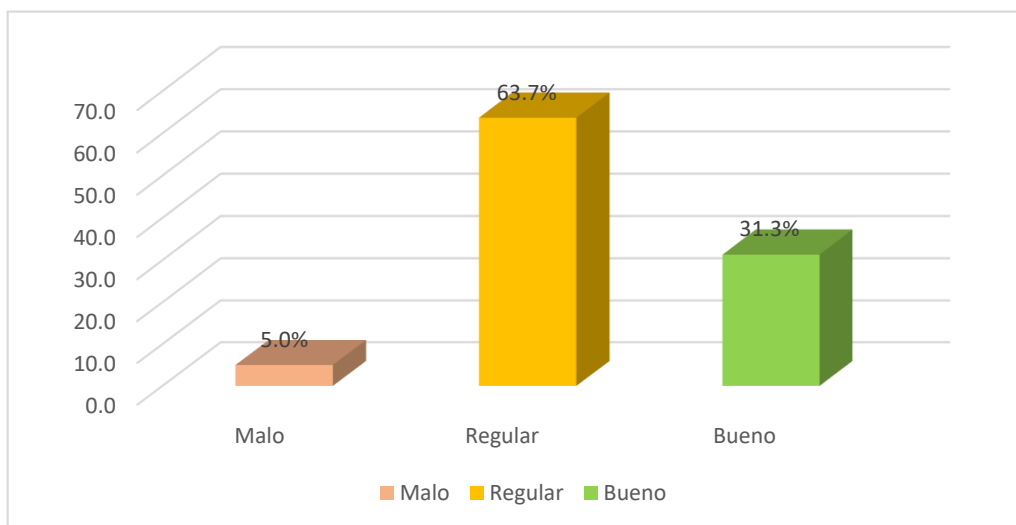
*Variable dependiente calidad de servicio*

	Niveles	Fi	%
	Malo	4	5.0
Válido	Regular	51	63.7
	Bueno	25	31.3
	Total	80	100.0

**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

**Figura 3**

*Variable dependiente calidad de servicio*



**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

Interpretación: conforme a lo que se observa en la tabla 4 y figura 3 en cuanto a la variable calidad de servicio, muestra que los encuestados indican que el 31.3% considera bueno, el 63.7% considera regular y 5.0% considera malo. Por lo que podemos concluir que el elemento de calidad de servicio es importante enfocarse en este variable por lo que está relacionado a la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de las víctimas de violencia contra la mujer.

**Tabla 5**

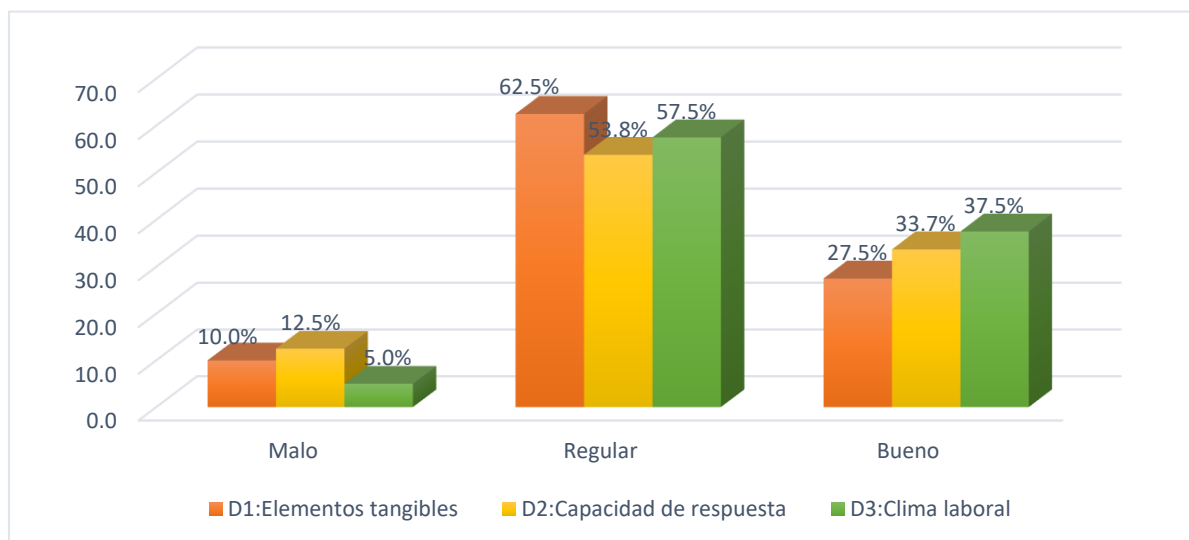
*Dimensiones de la variable calidad de servicio*

Niveles	D1:Elementos tangibles		D2:Capacidad de Respuesta		D3:Clima Laboral		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Válido	Malo	8	10.0	10	12.5	4	5.0
	Regular	50	62.5	43	53.8	46	57.5
	Bueno	22	27.5	27	33.7	30	37.5
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	

**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

**Figura 4**

*Dimensiones de la variable calidad de servicio*



**Nota:** Dato que se obtuvo de la aplicación de instrumentos a los encuestados.

Interpretación: Según la representación en la tabla 05 y figura 04 en donde se compara las tres dimensiones que conforman la variable calidad de servicio, en donde se observa a los participantes encuestados con referente a la dimensión de “elementos tangibles” el 27.5% considera bueno, 62.5% considera regular y 10.0% considera malo; en tanto la dimensión de “capacidad de respuesta” resulta que el 33.7% considera bueno, 53.8% opina que es regular y el 12.5 % considera malo y por último con referencia de la dimensión de “Clima laboral” un 37.5% considera que es bueno, 57.5% considera regular y el 5.0% considera que es malo. De lo que se logra concluir que los factores tangibles, la capacidad de respuesta y clima laboral son factores muy importantes para perfeccionar en cuanto a la calidad de servicio.

#### **4.2. Contrastación de hipótesis**

En concerniente a contrastación de las hipótesis, recurrimos ha utilizar la plataforma del programa spss versión 25, para el procesamiento de las 80 encuestados, las cuales se describirán a continuación.

#### 4.2.1. Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables independiente y dependiente y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1:Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer	0.085	80	,200*
V2:Calidad de Servicio	0.112	80	0.014
D1:Acciones Politicas	0.124	80	0.004
D2:Violencia Fisica	0.082	80	,200*
D3:Violencia Psicologica	0.100	80	0.045

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

La información visualizada en la tabla 6, son los resultados examinados de la prueba de normalidad ya que la muestra utilizada para la investigación es 80 encuestados superiores a las 50 muestras, por ende, se acepta la prueba de Kolmogorov-Smirnov con respecto de las variables V1 y V2, de la misma manera para las dimensiones de la primera variable y segunda variable. Y también podemos apreciar los resultados de Kolmogorov-Smirnov de prueba de normalidad, en donde se observa primero las resultantes estadísticos; seguidamente los grados de libertad y por el ultimo la significancia, realizando una análisis de nivel de significancia, según las tablas interpretativas los resultados obtenidos en su mayoría son menores al valor de 0.05, por lo que podemos describir que la distribución se considera una distribución anormal, si en todo caso haya sido mayor a 0.05 tendríamos que considerarlo una distribución normal; lo que nos conlleva a una conclusión que la (V1 Y V2) y sus respectivas dimensiones (D1,D2, Y D3) se obtienen valores de significancia menores a 0.05 en su mayoría por lo que estos resultados confirman que el dato sigue una distribución anormal y en este caso es

relevante aplicar una prueba de hipótesis no paramétrica que consiste en ejecutar la prueba de Rho de Spearman.

#### 4.2.2. Pruebas de la hipótesis general entre la variable independiente y la variable dependiente

**H<sub>0</sub>:** Las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer no implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.

**H<sub>1</sub>:** Las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.

**Tabla 7**

*Tabla de contingencia de las variables Políticas públicas de Prevención de Violencia Contra la Mujer y Calidad de servicio.*

POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	CALIDAD DE SERVICIO			Total
	Bueno	Regular	Malo	
<b>Bueno</b>	9 34.6%	17 65.4%	0 0.0%	26 100.0%
<b>Regular</b>	15 31.9%	29 61.7%	3 6.4%	47 100.0%
<b>Malo</b>	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	7 100.0%
<b>Total</b>	25 31.3%	51 63.8%	4 5.0%	80 100.0%

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

**Sig. P = 0.000 <0.001 Rho Spearman = 0.434**

### Interpretación:

Con respecto a la tabla 7, el 47 es la mayoría del cual el 61.7% considera regular con referente a la variable políticas públicas de prevención contra la mujer, del mismo modo considera que Calidad de servicio es regular, el coeficiente de correlación Rho de spearman es de 0.434, dicho resultado indicando según las técnicas de interpretación se considera moderada, por tanto, que existe una fuerza de correlación positiva altamente significativa, en tal efecto con la implementación de políticas de prevención de violencia contra la mujer existirá una mejoría en la calidad de servicio. Así también, podemos observar que el valor de (p) de significancia se obtuvo un indicador de 0.000 por lo que este valor se considera menor a 0.01, por eso, concluimos que se desecha la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada.

**Tabla 8**

*Regresión Lineal y R<sup>2</sup> de las variables independiente Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y dependiente Calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,514	0.264	0.255	6.723

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

Interpretación: como se visualiza en la tabla 8, el resultado de la regresión lineal en donde se observa la correlación (R) = positiva de 0.514, entre ambas variables analizados, si se realiza una variación del coeficiente de determinación en un 26.4% de la variable calidad de servicio, es explicada por la variable de políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer según R<sup>2</sup>.

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis específicas.

**H<sub>0</sub>:** Las acciones políticas de prevención no implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer.



**H<sub>1</sub>:** Las acciones políticas de prevención implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer.

**Tabla 9**

*Tabla de contingencia de la dimensión Acciones Políticas y la variable Calidad de Servicio*

ACCIONES POLITICAS	CALIDAD DE SERVICIO			Total
	Bueno	Regular	Malo	
<b>Bueno</b>	9 37.5%	15 62.5%	0 0.0%	24 100.0%
<b>Regular</b>	15 31.3%	31 64.6%	2 4.2%	48 100.0%
<b>Malo</b>	1 12.5%	5 62.5%	2 25.0%	8 100.0%
<b>Total</b>	25 31.3%	51 63.8%	4 5.0%	80 100.0%

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

**Sig. P = 0.014 <0.02 Rho Spearman = 0.273**

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 9, el 48 es la mayoría del cual el 64.6% considera regular con referente a la dimensión de acciones políticas del mismo modo considera que calidad de servicio es regular, la prueba de correlación Rho de Spearman resultado 0.273, representando que según la utilización de tabla de interpretación se considera una fuerza de correlación baja positiva y significativa, en tal efecto con la implementación de acciones políticas existirá una mejoría en la calidad de servicio. Así también podemos observar que el valor de (p) de significancia se obtuvo un indicador de 0.014 por lo que este valor se considera menor a 0.02, por eso, concluimos que se desecha la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada.

**Tabla 10***Regresión Lineal y R<sup>2</sup> de Acciones Políticas y Calidad de Servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,351	0.124	0.112	7.338

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

Interpretación: como se visualiza en la tabla 10, el resultado de la regresión lineal en donde se observa la correlación (R) = positiva de 0.351, entre Acciones Políticas y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del 12.4% de la variable calidad de servicio, esto es explicada por la dimensión de Acciones Políticas, según R<sup>2</sup>.

**H<sub>0</sub>:** Las políticas públicas en la prevención de violencia física, no implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer

**H<sub>2</sub>:** Las políticas públicas en la prevención de violencia física, implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer.

**Tabla 11***Tabla de contingencia de la dimensión Violencia Física y la variable Calidad de Servicio*

VIOLENCIA FISICA	CALIDAD DE SERVICIO			Total
	Bueno	Regular	Malo	
Bueno	7 26.9%	19 73.1%	0 0.0%	<b>26</b> <b>100.0%</b>
Regular	15 35.7%	24 57.1%	3 7.1%	<b>42</b> <b>100.0%</b>
Malo	3 25.0%	8 66.7%	1 8.3%	<b>12</b> <b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b> <b>31.3%</b>	<b>51</b> <b>63.8%</b>	<b>4</b> <b>5.0%</b>	<b>80</b> <b>100.0%</b>

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25**Sig. P = 0.018 <0.02 Rho Spearman = 0.264**

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11, el 42 es la mayoría del cual el 57.1% considera regular con referente a la dimensión de violencia física del mismo modo considera que calidad de servicio es regula, la prueba de correlación Rho de Spearman es de 0.264, lo que demuestra según la tabla de interpretación se considera que existe una correlación baja positiva y significativa, en tal efecto con la implementación de calidad de servicio habría mejoría en la prevención de la violencia física, Así también podemos observar que el valor de (p) de significancia se obtuvo un indicador de 0.018 por lo que este valor se considera menor a 0.02, por eso, concluimos que se desecha la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada.

**Tabla 12**

*Regresión Lineal y R<sup>2</sup> de Violencia Física y Calidad de Servicio*

<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	,298	0.089	0.077	7.481

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

Interpretación: como se visualiza en la tabla 12, el resultado de la regresión lineal en donde se observa la correlación (R) = positiva de 0.298, entre Violencia Física y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del coeficiente de determinación en un 8.9% de la variable calidad de servicio, es explicada por la dimensión Violencia Física, según R<sup>2</sup>.

**H<sub>0</sub>:** Las políticas públicas en la prevención de violencia psicológica, no implican directa y significativamente en la atención en Centro de Emergencia Mujer.

**H<sub>3</sub>:** Las políticas públicas en la prevención de violencia psicológica, implican directa y significativamente en la atención en Centro de Emergencia Mujer.

**Tabla 13**

*Tabla de contingencia de la dimensión violencia psicológica y la variable calidad de servicio.*

VIOLENCIA SICOLOGICA	CALIDAD DE SERVICIO			Total
	Bueno	Regular	Malo	
Bueno	9 42.9%	12 57.1%	0 0.0%	21 100.0%
Regular	11 28.2%	27 69.2%	1 2.6%	39 100.0%
Malo	5 25.0%	12 60.0%	3 15.0%	20 100.0%
<b>Total</b>	<b>25</b> <b>31.3%</b>	<b>51</b> <b>63.8%</b>	<b>4</b> <b>5.0%</b>	<b>80</b> <b>100.0%</b>

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

**Sig. P = 0.000 <0.01    Rho Spearman = 0.394**

#### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla 13, el 39 es la mayoría del cual el 69.2% considera regular con referente a la Dimensión de violencia psicológica del mismo modo considera que calidad de servicio es regular, la prueba de correlación Rho de Spearman resultante es 0.394, lo que indica según tablas de interpretación se considera que hay una correlación baja positiva y altamente significativo, en tal efecto con la implementación de calidad de servicio existirá una mejoría en la prevención de Violencia psicológica. Así también podemos observar que el valor de (p) de significancia se obtuvo un indicador de 0.000 por lo que este valor se considera menor a 0.01, por eso, concluimos que se desecha la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada.

**Tabla 14**

*Regresión Lineal y R<sup>2</sup> de Violencia Psicológica y Calidad de Servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,425 <sup>a</sup>	0.181	0.170	7.095

**Nota:** Plataforma de Software SPSS V. 25

**Interpretación:** como se visualiza en la tabla 14, el resultado de la regresión lineal en donde se observa la correlación (R) = positiva de 0.425, entre Violencia Psicológica y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del coeficiente de determinación en un 18.1% de la variable calidad de servicio, es explicada por la dimensión de Violencia Psicológica, según R<sup>2</sup>.

**Tabla 15**

*Resumen de las pruebas de hipótesis de Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y Calidad de servicio*

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLE S	RHO DE SPEARMAN	REGRESIÓN LINEAL SIMPLE (R)	PROBABILIDAD (P=VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
<b>Relación estadísticamente directa y significativa entre las variables de Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y Calidad de servicio</b>					
Relación de V1:Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y V2: Calidad de servicio	0.434	0.514	0.000 < 0.01	Se rechaza la H <sub>0</sub>	Existe una correlación positiva altamente significativa
<b>Relación estadísticamente directa y significativa entre la dimensión de la variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y Calidad de Servicio</b>					
D1: Acciones Política y V2: Calidad de Servicio	0.273	0.351	0.014 < 0.02	Se rechaza la H <sub>0</sub>	Existe una correlación baja positiva y significativa
D2: Violencia Física y V2: Calidad de Servicio	0.264	0.298	0.018 < 0.02	Se rechaza la H <sub>0</sub>	Existe una correlación baja positiva y significativa
D3: Violencia Psicológica y V2: Calidad de Servicio	0.394	0.425	0.000 < 0.01	Se rechaza la H <sub>0</sub>	Existe una correlación baja positiva y significativa

**Nota:** Tabla 7 - 14.

## V. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación denominado “Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022” de acuerdo al objetivo general planteado como es la; “Determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022”, por consiguiente en función del procesamiento de datos se muestran los resultados encontrados en el estudio realizado se puede hacer la siguiente discusiones:

Según el objetivo específico 1, en cuanto al nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y sus dimensiones, los partícipes opinaron que el 32.5 % de encuestados considera bueno, el 58.7% encuestados considera un nivel regular, el 3.8% manifiesta un nivel malo, por lo que se puede sostener que estas políticas públicas de prevención de violencia en contra de la mujer deberían tener mayor relevancia en implementar en programas nacionales, planes locales, políticas de mayor orientación multidimensional que lidien diferentes causas que contribuyan con el fin de evitar o extirpar la violencia frente a las mujeres en el territorio nacional, así como señala Idme et al. (2022), manifiesta también que la política pública es un proceso complejo que requiere la aplicación de modelos integrales que incluyan factores culturales, políticos y económicos para suprimir la violencia frente a las mujeres, y requiere la participación de todos los representantes en la implementación de la política pública y así mismo Ordoñez y Sterling (2022), Que, conforme a la tradición, las políticas públicas están en manos del Gobierno, como lo señala la Constitución.

Por otra parte, con referencia objetivo específico 2, en cuanto al nivel de avance de Calidad de servicio y sus dimensiones, los entrevistados manifestaron que el 31.3% considera bueno, el 63.7% considera regular y 5.0% considera malo, de lo que se puede señalar que la mayor cantidad de encuestados se encuentra entre una decisión bueno y regular, el cual coincide con los estudios de Delgado (2021), En su trabajo Calidad de Atención a la Violencia Doméstica en el Centro de Atención a la Mujer de la Jefatura de Mujer y Grupos Vulnerables en la que señala que el indicador de calidad de servicio global observado sobre el análisis

relacionado con la violencia intrafamiliar fue de 57,48%, con la dimensión servicio. y existe una correlación significativa. según Alcaraz y Martínez (2012), citado en Gonzales y Vilca, (2020), la calidad del servicio es responder la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaces. En tal sentido la calidad de servicio en nuestro contexto actual se considera de gran importancia porque los usuarios o clientes esperan una mejor atención, un buen trato y estar a la altura de las circunstancias en los centros de atención de las víctimas de violencia frente a la mujer, así mismo Malpartida et al. (2022) señala que la calidad de servicio viene a ser un factor de gestión que va determinar la elección de consumidor e inversión que debe estar puesto a realizar el disfrutar de beneficios que se eligen, en ese sentido constituye uno de los factores importantes en organizaciones encargadas en la prestación de servicios al usuario.

Con respecto al objetivo específico 3, establecer en qué medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, podemos apreciar según la tabla 9 la relación de Rho Superman = 0.273 se considera una fuerza de correlación baja positiva y significativa, de estos resultados obtenidos podemos presentar que las acciones políticas deberían tener mayor relevancia en la implementación de las políticas públicas de prevención de violencia a favor de la mujer, coincidiendo con los estudios de Fernández (2019) que tuvo como objetivo de implementar políticas pública y la variable violencia intrafamiliar utilizando método de estudio cuantitativo para verificar la correlación de estudio, obteniendo un resultado de (0,282), indicando una correlación positiva débil. Y así mismo Tovar (2020) en su estudio el Impacto de la Política Pública en la Gestión de la Prevención de la Violencia Basada en Género en los Centros de Emergencia Mujer Callao – 2020 en la que concluye que se reconoce que la política pública tiene un impacto significativo en el funcionamiento de los sistemas jurídicos especializados.

En cuanto al objetivo específico 4, establecer en qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, según los resultados en la tabla 11 la prueba de Rho Superman = 0.264 se considera una fuerza de correlación baja positiva y significativa del mismo modo con referencia al objetivo específico 5, establecer en qué medida implica la violencia psicológica en

la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, los resultados en la tabla 13 la prueba de Rho de Spearman = 0.394, lo que indica una correlación baja positiva y altamente significativo, por lo que podemos describir que en el tema de violencia física y violencia Psicológica deben de tener mayor importancia en las políticas públicas de prevención de violencia frente a la mujer estos resultados Coincidiendo con la investigación de Gálvez (2021) de examinar la relación entre la violencia familiar y la calidad del tratamiento en el Centro de Emergencia para Mujeres de Picota concluyó que la violencia doméstica está estrechamente relacionada con la calidad de atención en el Centro de Emergencias para Mujeres Picota, en los resultados detallados se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman resultante de 0,848, habiendo obtenido una conexión de correlacional positiva alta y un valor de significancia “p” igual a 0,000, (valor de  $p \leq 0.05$ ).

También, en tanto a la hipótesis general como se describió anteriormente “las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer implican directa y significativamente en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022”, para determinar la fuerza de correlación y significancia la prueba de hipótesis general entre la variable independiente y la variable dependiente, para ello se manejó la prueba no paramétrica (Rho de Spearman), obteniéndose los resultados como se describe a continuación, se obtuvo un valor de  $(p)=0.000$  que es un valor de significancia menor que 0.01, por tal motivo se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, y a la vez, se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.434, existiendo una fuerza de correlación moderada Positiva altamente significativa y un resultado de regresión lineal de  $(R) = 0.514$  positiva, de tal manera con la ejecución de políticas públicas de prevención de violencia frente a la mujer tendrá efecto en la mejoría en la calidad de servicio. Así mismo, este resultado se certifica con lo investigado por Tovar (2020), de que reconoce que la política pública tiene un impacto significativo en el funcionamiento de los sistemas jurídicos especializados. Creemos que es importante desarrollar políticas nacionales que realmente puedan simplificar la atención a las víctimas. De la misma manera Díaz et al. (2019), Concluyendo que, para la elaboración de manifiestas políticas efectivas en la lucha frente a la violencia contra la mujer, es recomendable que se incluya a la población, padres de familia e instituciones.



A la vez en cuanto a la hipótesis específica (H1) las acciones políticas implican directa y significativamente en la calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, alcanzando a los resultados como se muestra a continuación, se obtuvo el valor de  $(p)=0.014$  que es un valor de significancia mínimo a 0.02, por tal motivo es rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada, y a la vez se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.273, existiendo una fuerza de correlación baja positiva y significativa, como también un resultado de regresión lineal de  $(R) = 0.351$  positiva, de tal manera que al momento de implementar las políticas de prevención de acciones políticas implican directa y significativamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer. Este estudio se puede comparar con la investigación de Delgado (2019) de implementar políticas públicas y la variable violencia intrafamiliar utilizando método de estudio cuantitativo para verificar la correlación de estudio, obteniéndose un resultado de (0,282), indicando una correlación positiva débil y así mismo Córdova (2022), de implementar políticas públicas relacionadas con la violencia contra las mujeres en el centro poblado de Chinchavito, concluyó la existencia correlacional entre la aplicación de la política pública y la violencia en contra las mujeres en el centro poblado de Chinchavito en el año 2021, determinándose un coeficiente Rho de Spearman un valor de 0,380 y un grado de significancia menor a  $<0,001$  ( $p < 0,05$ ),

Así también se especifica con referencia hipótesis específica (H2) la violencia física implica directa y significativamente en la calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, habiéndose realizado las pruebas se obtuvo el valor de  $(p) = 0.018$  comparando este valor de significancia es menor al 0.02, por lo que sea interpretando este resultado, se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo el coeficiente de Rho de Spearman de 0.264, existiendo una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal de  $(R) = 0.298$  positiva, por lo que podemos describir que al implementar las políticas públicas en la prevención de violencia física, implican directa y significativamente en la calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer. El cual se puede ratificar con lo investigado por Delgado (2021), en su estudio que tuvo como propósito principal, como incide la calidad de servicio en la violencia familiar, concluyendo que el elemento de servicio tiene fuerza de

correlación significativamente en la violencia familiar, por lo que al mejorar la calidad de servicio en los (CEM) mejoraría la lucha contra la violencia.

Y por último con referencia hipótesis específica (H3), la violencia psicológica implica directa y significativamente en la calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer. habiéndose realizado las pruebas se obtuvo el valor de  $(p) = 0.000$  comparando este valor de significancia es menor al 0.01, por lo que sea interpretando este resultado, se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada, del mismo modo se obtuvo el coeficiente de Rho de Spearman de 0.394, existiendo una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal de  $(R) = 0.425$  positiva, por lo que podemos describir que la implementación de las políticas públicas la prevención de violencia psicológica, implican directa y significativamente en la atención en Centro de Emergencia Mujer. Esta misma información se fortalece con la investigación de Gálvez (2021) de examinar la relación entre la violencia familiar y la calidad del tratamiento en el Centro de Emergencia para Mujeres de Picota concluyó que la violencia doméstica está estrechamente relacionada con la calidad de atención en el Centro de Emergencias para Mujeres Picota, en los resultados detallados se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman resultante de 0,848, habiendo obtenido una conexión de correlacional positiva alta y un valor de significancia “p” igual a 0,000, (valor de  $p \leq 0.05$ ).

## VI. CONCLUSIONES

Al terminar esta investigación podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. En esta investigación se logró determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambas variables independiente y dependiente están relacionados, así como lo demuestra mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.434, demostrando que ambas variables tienen una fuerza de correlación moderada positiva altamente significativa y un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.514, entre ambas variables analizadas, si se realiza una variación del coeficiente de determinación en un 26.4% de la variable calidad de servicio, es explicada por la variable de políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer según  $R^2$ . Alcanzando a la conclusión, si al implementar políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer, mejorara positivamente la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.
2. Del mismo modo se logró conocer el nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer y sus dimensiones en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, los partícipes opinan en cuanto a políticas públicas de prevención en contra de la mujer, que el 32.5% consideran bueno, 58.7% en un nivel regular y el 3.8% un nivel malo, se observa en los resultados la mayoría de los encuestados considera una respuesta entre buena y regular.
3. Así mismo se logró conocer el nivel de avance de calidad de servicio y sus dimensiones en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, los entrevistados el 31.3% consideran como bueno, el 63.7% consideran regular, y el 5.0% considera malo, de lo que se puede señalar que la mayor cantidad de encuestados se encuentra entre una decisión bueno y regular.

4. Se logró determinar en qué medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambos elementos están relacionados, así como lo demuestra la prueba no paramétrica Rho Spearman con un resultado de 0.273, demostrando que ambos elementos tienen una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.351, entre Acciones Políticas y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del 12.4% de la variable calidad de servicio, esto es explicada por la dimensión de Acciones Políticas, según  $R^2$ . Se concluye que, al efectuar acciones políticas de prevención de violencia contra la mujer, tendrá una afectación positiva en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.
5. Así también, se logró en esta investigación determinar en qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambos elementos están relacionados, así como lo demuestra la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.264, demostrando que ambos elementos tienen una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.298, entre Violencia Física y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del coeficiente de determinación en un 8.9% de la variable calidad de servicio, es explicada por la dimensión Violencia Física, según  $R^2$ . Se concluye que, al efectuar las públicas en la prevención de violencia física, mejorara positivamente la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.
6. También se logró en esta investigación determinar en qué medida implican la violencia psicológica en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambos elementos están relacionados, así como lo demuestra la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.394, demostrando que ambos elementos tienen una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.425, entre Violencia Psicológica y Calidad de Servicio, y cuando

se efectúa una variación del coeficiente de determinación en un 18.1% de la variable calidad de servicio, es explicada por la dimensión de Violencia Psicológica, según R2. Se concluye que, al efectuar políticas públicas en la prevención de violencia psicológica, mejorara positivamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Fomentar en la continuación de planes nacionales, locales las mismas que sean enfocados a erradicar o más que todo a advertir la violencia contra las mujeres, esto con participación de la comunidad local, autoridades competentes que participen y se involucren activamente con el objetivo trazado del Ministerio de la Mujer y el Centro de Emergencia Mujer Cusco 2022.
2. Al jefe del Programa Nacional Aurora, para articular acciones de prevención contra la violencia de género, con la participación de entidades públicas o privadas con la finalidad de realizar gestiones y poder minimizar la violencia contra la mujer.
3. Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, con la finalidad que se mejore la calidad de servicio a los usuarios de los Centros de Emergencia Mujer debido a que los usuarios deben sentirse representados por el personal de los Centros de Emergencia Mujer en todo el procedimiento que dure el proceso.
4. Finalmente sugerimos que debe implementarse en todo los CEM, laboratorios de forense psicológico no solo para su evaluación, sino también para el tratamiento del agraviado.
5. Una recomendación a los futuros maestrandos, es realizar una investigación sobre qué tipos de políticas públicas ha creado el Estado para reinsertar a los agresores de violencia de género a una sociedad libre de violencia.

## REFERENCIAS

- Castillo Falen, E. W. (2019). LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN DE DISTRITO DE EL AGUSTINO, PERÍODO 2017. Lima. Obtenido de file:///C:/Users/MD/Downloads/Documents/TESIS\_%20CASTILLO\_EDGAR DO.pdf
- Demuner Flores, M. d., Becerril Torres, O. U., & Ibarra Cisneros, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Juárez, Mexico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/859/85955218004/html/>
- Grassi Bonamigo, V., Gomes Torres, F. B., Gessner Lourenço, R., & Regina Cubas, M. (2022). VIOLENCIA FÍSICA, SEXUAL Y PSICOLÓGICA SEGÚN EL ANÁLISIS CONCEPTUAL EVOLUTIVO DE RODGERS. Curitiba, Brasil. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/centf/a/STNWW4WxQmyMsDcqcqcsTFqfw/?format=pdf&lang=es>
- 30364, L. N. (s.f.). Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar La Violencia Contra Las Mujeres y Los Integrantes Del Grupo Familiar. Obtenido de [https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wp-content/uploads/2019/02/Ley3036\\_erradicarviolencia.pdf](https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wp-content/uploads/2019/02/Ley3036_erradicarviolencia.pdf)
- Acosta, M. (2021). El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe1/2007-7890-dilemas-8-spe1-00016.pdf>
- Agamez, V., & Rodríguez, M. (2021). Violencia contra la mujer: la otra cara de la pandemia. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/psdc.37.1.305.48>
- Amberes, J. (2021). Importancia de la velocidad del servicio de atención al cliente. Obtenido de <https://juandeamberes.com/importancia-de-la-velocidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>
- Asensi, L. (2016). La prueba pericial psicológica en asuntos de violencia de género. Revista Instituto Pacifico. ISSN 2313-268X (impresa) • ISSN 2415-2285. Obtenido de file:///C:/Users/hpies/Desktop/revistas/revista%20violencia%20psicologica%20fatima%20asensi.pdf
- Cabrera, D. (2014). Liderazgo en el sector público: una revisión de la literatura. Revista Scielo. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-)
- Calderon, A. (2022). Modernización Logística a través de las nuevas tecnologías. Internacionalmente. Obtenido de <https://www.internacionalmente.com/modernizacion-logistica/>
- Calsin, E., Aréstegui, R., Gómez, J., Apaza, E., Sardón Meneses, E., & Neir, I. (2022). Políticas públicas y la violencia contra la mujer en América Latina. Obtenido de <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/77/184>
- Casiano, K. (2023). La anomia normativa en la violencia domestica contra el hombre en chincha, 2021. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113637>
- Castillo, E., Bernardo, J., & Medina, M. (2018). Violencia de género y el nivel de autoestima de las mujeres del Cenüeroto Poblado Huanja-Huaraz, 2017".

- [Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo.]. Obtenido de <https://bit.ly/3HznGEP>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Scielo. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)
- Constitución Política del Perú de 1993. (s.f.). Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>
- Córdova, M. (2022). "Políticas públicas y violencia contra la mujer, Húanuco 2021" (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89090>
- Crispín Aranda, J. L., Torero Solano de Martel, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. Desafíos, 11(2), 156–164. Obtenido de <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Curampa. (2022). "Políticas públicas y la violencia de género en el distrito de Villa El Salvador, 2022" (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101720>
- Delgado, I. (2021). "Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo" . Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68322>.
- Demuner Flores, M., Becerril Torres, O., & Ibarra Cisneros, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/859/85955218004/html/>
- Devoto Ratto, R. (s.f.). La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público. Valparaiso, Chile. Obtenido de <https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20181123/20181123195329/apuntedocontecaldaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>
- Díaz Narváez, V. P. (2014). El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, .
- Díaz, J; Sánchez, M; Trujillo, K. (s.f.). Importancia de Implementar Políticas Públicas para prevenir violencia intrafamiliar en la ciudad de Pereira". [Trabajo de Maestría, de Colombia.]. Obtenido de <https://bit.ly/315yuuy>
- Díaz, L. (2020). "Política nacional de igualdad de género y la violencia contra la mujer en Chiclayo". [Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo.]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47370>
- Díaz, N. (2020). "Gestión administrativa y calidad del servicio en el Centro de Emergencia Mujer de Lima, 2,020", (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59001>
- Díaz-Hernández , R. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus cliente. Obtenido de <file:///C:/Users/MD/Downloads/Dialnet-RapidezEnElServicioCreandoUnalimagenATusClientes-8292892.pdf>
- Duarte, A. (2019). Tesis. Características de los casos de Violencia de Género e Intrafamiliar en Santa Marta durante los años 2017 y 2018. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13392/1/2019\\_casos\\_violencia\\_genero.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13392/1/2019_casos_violencia_genero.pdf)



- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Elghossain, T., Bott, S., Kika, C., & Makhoul, C. (2019). Prevalence of intimate partner violence against women in the Arab world: a systematic review. *BMC. International Health and Human Rights*, 19(29), 1-16. Obtenido de <https://bit.ly/3sDMIUn>
- Escalona, J.; Rodríguez, R; Pérez, R;. (2009). La violencia psicológica al anciano en la familia. *Revista Scielo*.
- Fernández, M. (2019). Implementación de Políticas Públicas y violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de provincia de Bellavista 2015-2018". [Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo.]. Obtenido de <https://bit.ly/3HmxqBR>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150).
- Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Revista Digital Universitaria*.
- Frometa Vázquez, G., Zayas Ramos, A. M., & Armenio Pérez, M. (Mayo 2008). LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>
- Gálvez, F. (2021). "Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020" (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61170>
- García González, L. Á. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Garro, M. (2021). "Gestión de políticas públicas contra la violencia familiar en la fiscalía provincial Corporativa Especializada en delitos de lesiones y agresiones en contra de las mujeres e integrantes del grupo familiar. La Libertad. 2019-2020". (Trabajo de Maestría). Obtenido de <https://bit.ly/3ENFMBb>
- Geldschläger H. et al. (2010). Programas Europeos de Intervención para Hombres que Ejercen Violencia de Género: Panorámica y Criterios de Calidad. versión On-line ISSN 2173- 4712 versión impresa ISSN 1132-0559. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592010000200009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592010000200009)
- Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Arequipa. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grassi Bonamigo, V., Gomes Torres, F., Gessner Lourenço, R., & Regina Cubas, M. (2022). VIOLENCIA FÍSICA, SEXUAL Y PSICOLÓGICA SEGÚN EL ANÁLISIS CONCEPTUAL EVOLUTIVO DE RODGERS. Curitiba, Brasil. Obtenido de

- <https://www.scielo.br/j/cenf/a/STNWW4WxQmyMsDcqcqcsTFqfw/?format=pdf&lang=es>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). España: McGraw-Hill Interamericana.
- Huacac, F. (2020). Asesoramiento Metodológico y Estadístico Para Tesis de Pre y Posgrado (1. ed.). Arequipa Perú: Publicont S.A.C.
- Idme, W., Ferro, A., & J, E. (2022). Políticas públicas en Latinoamérica de lucha contra la violencia de la mujer. Revista Multidisciplinar. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1563/2181/>.
- Klevens, J. (2001). Violencia física contra la mujer en Santa Fe de Bogotá: prevalencia y factores asociados, Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health 9(2), 2001. Obtenido de <file:///C:/sers/hpies/Desktop/revistas/revista%20violencia%20fisica.pdf>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicios y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistema de climatización domestica e industrial, distrito de Surquillo (Lima-Perú). Revista Scielo. Obtenido de <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Martín, G. (2020). Consultoría en Ámbitos Organizacionales y Comunitarios. Obtenido de <file:///C:/Users/MD/Downloads/Clase%209%20-%20Clima%20Laboral.pdf>
- Martínez Godínez, V. L. (2013). Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica. Obtenido de [https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7\\_Paradigmas\\_de\\_investigacion\\_2013.pdf](https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf)
- Medina, J; Aguilar, P;. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452013000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000100002)
- Moliner Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones,. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=23132455000>
- Ordenanza Municipal Espinar. (2019). Crea la instancia Provincial de Concertación para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar de la provincia de Espinar.
- Ordenanza Regional Cusco. (2017). Aprueban la creación de la Instancia Regional de Concertación para erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar de la Región Cusco. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/regioncusco/normas-legales/588107-o-r-125-2017>
- Orellana Nirian, P. (2019). Liderazgo. Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2021). Liderazgo - Qué es, definición, tipos e influencia. Qué es, definición, tipos e influencia. Definicion.de. Última actualización. Obtenido de [https://definicion.de/liderazgo/#google\\_vignette](https://definicion.de/liderazgo/#google_vignette)

- Prescott, J. W. (2000). Early Somatosensory Deprivation as an Ontogenetic Process in Abnormal Development of the Brain and Behavior," en *Medical Primatology*, editado por I.E. Goldsmith and Moor-Jankowski (Basel: Karger, 1971), 357-375; y Prescott, "Cross-Cultural Studies of Violence," en *Aggressive Behavior: Current Progress in Pre-Clinical and Clinical Research*, Brain Information Report No 37 (Los Angeles, Ca.: Universidad de California, Agosto 2000)
- Pilligua, L., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Purizaga, J. (2021). "Políticas públicas y su relación con la violencia contra las mujeres en el Alto Trujillo, el Porvenir 2020". [Trabajo de Doctorado, Universidad César Vallejo.]. Obtenido de <https://bit.ly/3pJ5jHr>
- Real Academia Española . (2022). Obtenido de <https://dle.rae.es/eficiencia?m=form>
- Rengifo, C., Carmona, J., & Baena, G. (2019). Análisis de las políticas públicas sobre violencia intrafamiliar en Colombia: Abordaje de acuerdo a la función y el sentido del fenómeno violento dentro de la familia. *Interdisciplinaria*, 36(2), 97- 110. Obtenido de <https://bit.ly/3HklxN2>
- Rogel, J. (2018). La calidad de servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viajes en Ecuador. Una huella en la memoria humanística de la UNELLEZ, Depósito Legal: pp 200402C01651 / ISSN: 1690-8074.
- Ricoy, C. (2006) Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*.
- Safranoff, A. (2017). Violencia psicológica hacia la mujer: ¿cuáles son los factores que aumentan el riesgo de que exista esta forma de maltrato en la pareja? *Salud Colectiva | Universidad Nacional de Lanús | ISSN 1669-2381 | EISSN 1851-8265* doi: 10.18294/sc.2017.1145. Obtenido de <file:///C:/Users/hpies/Desktop/revistas/violencia%20psicologica%20revistas.pdf>
- Sagot, M. (2008). Los límites de las reformas: Violencia contra las mujeres y políticas públicas en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 11(120). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15312721004>
- Saravia, J. C., Mejía, M., Becerra, S., & Palomino, A. (2012). Violencia física contra la mujer durante el embarazo: prevalencia y factores asociados. *Revista Peruana de Epidemiología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203124632004>
- Segredo, A. et al;. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Revista Scielo*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592017000100028&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592017000100028&script=sci_arttext)
- Segura, C. (2022). Gestión eficiente de una cadena de distribución moderna. Obtenido de <https://blog.liftit.co/gestion-eficiente-cadena-de-distribucion-moderna/>
- Servera, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Revista Innovar*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>
- Silva, L. (2020). Estrategias contra la violencia de género desde la administración de Justicia. *Revista de investigación de la Academia de la Magistratura*, 2(2), 31- 54. Obtenido de <https://bit.ly/3FDdk68>

- Tovar, S. (2020). Políticas públicas en la gestión de prevención contra la violencia de género del Centro de Emergencia Mujer Callao – 2020. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71337>
- Vargas, J. (2009). El concepto de acción política en el pensamiento de hannah arendt. Revista Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-88572009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-88572009000200004)
- Veliz, W. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer, Piura. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61608>
- Ventura, B. (2016). El Proceso por Violencia Familiar, como garantía de los derechos de las víctimas de violencia de género en el Segundo Juzgado de Familia de Huánuco, 2014. [ Trabajo de maestría de la Universidad de Huánuco.]. Obtenido de <https://bit.ly/3mFZAzT>
- Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V., & Blanco Hernández, I. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224362020>
- Víctor , T., Pérez Martínez, I., & Hernández Marín, Y. (2009). La violencia psicológica de género, una forma encubierta de agresión. Revista Cubana de Medicina General Integral. Obtenido de <http://scielo.sld.cu.file:///C:/Users/hpies/Desktop/revistas/revista%20violencia%20psicologica.pdf>
- Vilca Horna, C. M., Vilca Tantapoma, M. E., & Armas Chang, M. Z. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. SCIENDO, 24(2), 103-108. Obtenido de <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2021.011>
- Yañez, R. et al. (2016). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. Revista Universitas Psychologica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64750102.pdf>

## ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de la variable de Investigación cuantitativa

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer	Las políticas públicas son un proceso complejo, por ello es necesario la aplicación de modelos integral que contengan factores culturales, políticos, económicos, con el fin de erradicar la violencia contra la mujer, siendo necesario la participación de todos los actores en aplicación de políticas públicas. Idme, Ferro y Escalante (2022).	Se aplicarán cuestionario con 27 preguntas, a los abogados litigantes, servidores públicos y usuarios del CEM	Acciones Políticas	Coordinación Interinstitucional	1,2,3	Escala de Likert: 1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=En Desacuerdo 5=Totalmente de desacuerdo Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario:
				Presupuesto	4,5,6	
				Sistema de información	7,8,9	
			Violencia Física	Golpes	10,11,12	
				Agresión	13,14,15	
				Negligencia	16,17,18	
			Violencia Psicológica	Marginación	19,20,21	
				insulto	22,23,24	
				humillación	25,26,27	
Variable dependiente: Calidad de servicio	La calidad de servicio es un factor viene a ser factor de gestión que va determinar la elección de consumidor e inversión que debe estar puesto a realizar el disfrutar de beneficios que se eligen, en ese sentido constituye uno de los factores importantes en organizaciones encargadas en la prestación de servicios al usuario. Malpartida, Granada y Salas (2022).	Se aplicarán cuestionario con 27 preguntas, a los abogados litigantes, servidores públicos y usuarios del CEM	Elementos tangibles	Modernidad logística	1,2,3	Escala de Likert: 1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=En Desacuerdo 5=Totalmente de desacuerdo Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario
				Modernidad de locales de servicios	4,5,6	
				Puntualidad de personal profesional	7,8,9	
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención al usuario	10,11,12	
				Rapidez de solución al problema	13,14,15	
				Eficiencia en servicio	16,17,18	
			Clima Laboral	Comunicación	19,20,21	
				Confianza	22,23,24	
				Liderazgo	25,26,27	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

*Instrumento(s) de recolección de datos.*

### CUESTIONARIO 01:

VARIABLE: POLÍTICAS PÚBLICAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

**INSTRUCCIONES:** El presente instrumento, visualiza el objetivo de “Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022”, donde, se visualizan interrogantes; en los cuales podrá marcar con “X” el criterio que vea por conveniente. Por ende, no hay respuesta buena ni mala; es decir, los datos brindados serán confidencial y anónima.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

### Instrumento

Variable 1: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer						
N°	Dimensión 1: Acciones políticas	Escala de medición				
Indicador 1: Coordinación interinstitucional		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted, la articulación intergubernamental es la base al establecimiento de canales de comunicación entre instituciones?					
2	¿Considera usted, que las acciones o gestiones de políticas públicas buscan un fin común en beneficio de la población?					
3	¿Considera usted, una buena acción política puede influir en la prevención de violencia contra el género en centro emergencias mujer?					
Indicador 2: Presupuesto		1	2	3	4	5
4	¿Considera usted, que el Estado debe transferir un presupuesto adecuado para prevenir la violencia contra la mujer en centro de emergencia mujer?					
5	¿Considera usted, que los gobiernos regionales deben tener una participación activa en la prevención de violencia contra la mujer?					
6	¿Considera usted, que el presupuesto de financiamiento de personal de servidor, de infraestructura y pago de servicios del CEM, deben tener una proyección de acuerdo a las estadísticas anuales en la lucha contra la violencia familiar?					
Indicador 3: Sistema de información		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted, que el sistema de información debe ser actualizado y objetivo respecto a la labor de supervisión tanto de aspecto funcional de servidores y operativo de Centro de Emergencia Mujer?					
8	¿Considera usted, que debe existir en Centro de Emergencia Mujer de sistema de información detallada de atención de usuarios y la prestación de servicios realizados?					
9	¿Considera usted, que debe existir un sistema de información social, un base de datos para medir el presupuesto asignado, prevención contra la violencia familiar y la prestación de calidad de servicios en Centro de Emergencia Mujer?					
N°	Dimensión 2: Violencia Física	Escala de medición				

10	¿Considera usted, que la violencia física producido por golpes vulnera el derecho a la dignidad?					
11	¿Considera usted, que las lesiones producidas por golpes o palizas deben tener una sanción más grave por modalidad acción realizado por el infractor?					
12	¿Considera usted, que Centro de Emergencia Mujer debe tener en el equipo multidisciplinario de un médico para la evaluación inmediata de la víctima?					
Indicador 2: Agresión		1	2	3	4	5
13	¿Considera usted, que la violencia física por agresiones debe verificarse el contexto de poder?					
14	¿Considera usted, que las agresiones hacia las mujeres no deben tener en cuenta la condición de mujer?					
15	¿Considera usted, que las agresiones ocasionadas del mismo sexo femenino no deben constituir violencia familiar si no el delito de lesiones leves?					
Indicador 3: Negligencia		1	2	3	4	5
16	¿Considera usted, que la violencia por negligencia física constituye el no proporcionar alimentos a la víctima?					
17	¿Considera usted, negligencia física el no otorgar una vivienda adecuada a la víctima?					
18	¿Considera usted, que la negligencia física comprende también el no brindar amor y asistencia medicas a la víctima?					
Nº	Dimensión 3: Violencia psicológica	Escala de medición				
Indicador 1: Marginación		1	2	3	4	5
19	¿Considera usted, es necesario para acreditar la violencia psicológica por marginación, una pericia psicológica realizada a la víctima?					
20	¿Considera usted, que la violencia psicológica ocasionado por marginación en algunos casos no deben sancionarse?					
21	¿Considera usted, que a la violencia psicológica por marginación debe evaluarse necesariamente el riesgo de frustración de la víctima?					
Indicador 2: Insulto		1	2	3	4	5
22	¿Considera usted, que no todos los insultos deben constituir necesariamente violencia psicológica?					
23	¿Considera usted, que previamente debe realizarse evaluación de riesgo de afectación para que constituya violencia psicológica?					
24	¿Considera usted, que el insulto simple no debe considerarse como violencia psicológica?					
Indicador 3: Humillación		1	2	3	4	5
25	¿Considera usted, que las mujeres que sufren abuso doméstico constituye humillación?					
26	¿Considera usted, como una forma de humillación en contra de la víctima el ridiculizar, hacer sentir inferior?					
27	¿Considera usted, la violencia por humillación no es necesario realizar el informe pericial de la víctima?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

.....

CUESTIONARIO 02:

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: El presente instrumento, visualiza el objetivo de “Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022”, donde, se visualizan interrogantes; en los cuales podrá marcar con “X” el criterio que vea por conveniente. Por ende, no hay respuesta buena ni mala; es decir, los datos brindados serán confidencial y anónima.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

Instrumento:

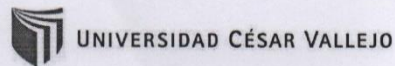
Variable 2: Calidad de Servicio						
N°	Dimensión 1: Elementos tangibles	Escala de medición				
<b>Indicador 1: Modernidad logística</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿considera usted, como una forma de modernidad logística adecuada infraestructura para prestar servicio en la administración pública?					
2	¿considera usted, la calidad de construcción constituye en forma positiva en la calidad de servicio del Centro de Emergencia Mujer?					
3	¿considera usted, la infraestructura logística influye en la calidad de servicios y en cumplimiento de metas de la institución?					
<b>Indicador 2: Modernidad de local de servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿considera usted, como elemento tangible la modernidad que deben tener el local de servicio del Centro de Emergencia Mujer?					
5	¿considera usted, que los ambientes del Centro Emergencia Mujer deben contar con los espacios adecuados y modernizados de sala de espera, despacho de atención y de archivo?					
6	¿considera usted, que el Centro de Emergencia Mujer deben contar en favor de los usuarios de violencia contra la mujer con los servicios básicos?					
<b>Indicador 3: Puntualidad de personal profesional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿considera usted, que el personal profesional de atención a favor de las víctimas deben laborar de ser necesario más de las 8 horas diarias?					
8	¿considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de Emergencia de la Mujer debe atender en forma puntual dentro de sus 8 horas diarias de trabajo?					
9	¿considera usted, que profesional de derecho al citar a la víctima para consulta a una hora establecida debe cumplir?					
N°	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Escala de medición				
<b>Indicador 1: Rapidez de atención al usuario</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿considera usted, que el profesional en derecho que trabaja en CEM debe atender en forma inmediata a la parte de la víctima?					
11	¿considera usted, que el profesional que labora en CEM debe atender las consultas en un tiempo límite según la complejidad del caso?					



12	¿considera usted, que el profesional de derecho del Centro Emergencia Mujer para prever atención rápida debe establecerse un cronograma de horario?					
<b>Indicador 2: Rapidez de solución al problema</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿considera usted, que el profesional de derecho del CEM debe dar atención al problema del usuario en forma inmediata?					
14	¿considera usted, que el profesional de derecho del Centro de emergencia de la mujer debe presentar escritos ante las autoridades judiciales ofreciendo pruebas de forma inmediata en favor de la agraviada?					
15	¿considera usted, que debe dar solución rápido de las denuncias que se les presenta y de ser necesario canalizar?					
<b>Indicador 3: Eficacia en servicio</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿considera usted, que el profesional que labora en Centro de Emergencia de la Mujer debe estar debidamente capacitado en temas de violencia familiar?					
17	¿considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de Emergencia Mujer que no tiene capacitación o especialidad para realizar una atención efectiva debe ser capacitado por la Institución?					
18	¿considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de Emergencia Mujer a favor de la víctima debe hacer una defensa técnica profesional e idónea?					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 3: Clima Laboral</b>	<b>Escala de medición</b>				
<b>Indicador 1: Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿considera usted, que la comunicación organizacional es importante para cumplir la calidad de servicio?					
20	¿considera usted que la comunicación debe ir enfocado en satisfacer las necesidades de servicio individuales o colectivas?					
21	¿considera usted que la comunicación entre trabajadores del Centro Emergencia Mujer, influyen forma positiva en la atención de servicios al ciudadano?					
<b>Indicador 2: Confianza</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿considera usted, generar un clima de confianza entre los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer contribuye a la mejor atención a los usuarios?					
23	¿considera usted, que la transparencia puede generar confianza laboral entre los profesionales del Centro de Emergencia Mujer?					
24	¿considera usted que cuando no exista confianza puede generar aspectos negativos o perjudiciales para la motivación y desempeño del equipo?					
<b>Indicador 3: Liderazgo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿considera usted, que el liderazgo influye positivamente en el clima laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer?					
26	¿considera usted, si existiera un buen liderazgo en una institución influye positivamente en el compromiso y calidad de servicio al usuario?					
27	¿considera usted, que el compromiso de los servidores públicos y el verdadero liderazgo puede permitir cumplir con la misión y objetivos de la institución?					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

.....



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".

Investigador: Br. Wilfredo Huayhua Umasi.

**Propósito del estudio:**

Se le invita a participar en la investigación titulada "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022", cuyo objetivo es determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022. La presente investigación viene siendo desarrollado por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio políticas publicas de prevencion de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los resultados de esta investigacion, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un centro de emergencia mujer, Cusco.

**Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. 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, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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):**

Los resultados de la investigación serán para mejorar la calidad de servicio que brindan en un Centros de Emergencia Mujer de Cusco. Esta investigación no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Huayhua Umasi Wilfredo, email: [cusscco@hotmail.com](mailto:cusscco@hotmail.com) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: Lidia Luna Huamani  
Fecha y hora: 11 de julio 2023 Hora: 15:05.P.M

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los resultados de esta investigación, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un centro de emergencia mujer, Cusco.

**Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y podrá realizarse donde usted se encuentra. 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, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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

*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.*

Centro de Emergencia Mujer de Cusco. Esta investigación no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".

Investigador: Br. Wilfredo Huayhua Umasi.

### **Propósito del estudio:**

Se le invita a participar en la investigación titulada "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022", cuyo objetivo es determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022. La presente investigación viene siendo desarrollado por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los resultados de esta investigación, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un centro de emergencia mujer, Cusco.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. 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):**

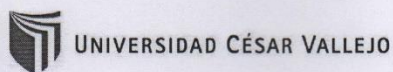
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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):**

Los resultados de la investigación serán para mejorar la calidad de servicio que brindan en un Centros de Emergencia Mujer de Cusco. Esta investigación no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Huayhua Umasi Wilfredo, email: [cusssco@hotmail.com](mailto:cusssco@hotmail.com) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarp@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarp@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: Mario Alejandro Zegovia Monca  
Fecha y hora: 10 Julio 2023 Hora 12:03 P.M.

Con los resultados de la investigación, se comparará la relación existente entre las variables de estudio políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los resultados de esta investigación, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un centro de emergencia mujer, Cusco.

**Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y será realizado donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18 años.

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

Puede haber todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será definitiva. Pertenecer a la investigación, si no desea participar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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

*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.*

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".

Investigador: Br. Wilfredo Huayhua Umasi.

#### **Propósito del estudio:**

Se le invita a participar en la investigación titulada "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022", cuyo objetivo es determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022. La presente investigación viene siendo desarrollado por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los resultados de esta investigación, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un centro de emergencia mujer, Cusco.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. 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):**

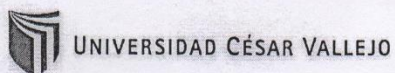
Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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):**

Los resultados de la investigación serán para mejorar la calidad de servicio que brindan en un Centros de Emergencia Mujer de Cusco. Esta investigación no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Huayhua Umasi Wilfredo, email: [cusssco@hotmail.com](mailto:cusssco@hotmail.com) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: Santos Eufraasio Caballero Aquino  
Fecha y hora: 07 Julio 2023 Hora 10:10 AM.

*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.*

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".

Investigador: Br. Wilfredo Huayhua Umasi.

### **Propósito del estudio:**

Se le invita a participar en la investigación titulada "Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022", cuyo objetivo es determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022. La presente investigación viene siendo desarrollado por el estudiante de posgrado del programa Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Con los resultados de la investigación, se conocerá la relación existente entre las variables de estudio políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los resultados de esta investigación, se pueden proponer acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un centro de emergencia mujer, Cusco.

### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y podrá realizarlo donde usted se encuentre. 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, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

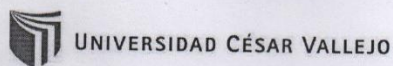
### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

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):**

Los resultados de la investigación serán para mejorar la calidad de servicio que brindan en un Centros de Emergencia Mujer de Cusco. Esta investigación no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.



**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados son anónimos y no tiene ninguna forma de identificación del participante. Garantizo que la información que usted me brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Huayhua Umasi Wilfredo, email: [cusssco@hotmail.com](mailto:cusssco@hotmail.com) y Docente Asesor (Morales Salazar Pedro Otoniel, email: [msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msalazarpo@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: Wilber Chani Conza  
Fecha y hora: 07 julio 2023 9:08 am

Con la finalidad de la investigación, se convendrá la relación existente entre las variables de estudio, políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y calidad de servicio, y con los miembros de esta investigación, se presentarán algunas acciones para corregir algunas deficiencias en la calidad de servicio en un punto de emergencia mujer, Cusco.

**Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en punto de emergencia mujer, Cusco 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y podrá realizarse donde usted se encuentre. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un código de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

\*Obligatorio para los 18 años.

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

Puede hacer cualquier pregunta para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar en la investigación será respetada. Podrá retirar su consentimiento si no desea en cualquier momento sin ningún problema.

**Riesgo potencial de No Maleficencia:**

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que usted sienta cualquier duda que le pueda generar ansiedad, usted tiene la libertad

*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.*

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCION DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que consta de una encuesta que va permitir acopiar la información con el propósito de poder evidenciar las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Razón por el cual, le solicito poder evaluar dicho instrumento, si en caso sea necesario podrá realizar las correcciones correspondientes según la escala valorativa que presentamos y con los criterios de ratificación del contenido:

- a) REDACCIÓN.** Con respecto a este punto existe una interpretación uniforme del mensaje de la pregunta para obtener con transparencia y precisión el uso del lenguaje técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es de utilidad y apropiado para el avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existiendo una clasificación metódico y ordenada en base a las relaciones entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se logra un fácil entendimiento amplio de las preguntas realizadas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

**AGRADECIDO POR SU PARTICIPACION**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCION DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

**TÍTULO DE LA TESIS:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022


VARIABLE: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer																	
DIMENSIÓN 1: Acciones políticas																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES		
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN			COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
Coordinación interinstitucional	¿Considera usted, la articulación intergubernamental es la base al establecimiento de canales de comunicación entre instituciones?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que las acciones o gestiones de políticas públicas buscan un fin común en beneficio de la población?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, una buena acción política puede influir en la prevención de violencia contra el género en centro emergencias mujer?						X		X		X		X				
Presupuesto	¿Considera usted, que el Estado debe transferir un presupuesto adecuado para prevenir la violencia contra la mujer en centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que los gobiernos regionales deben tener una participación activa en la prevención de violencia contra la mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que el presupuesto de financiamiento de personal de servidor, de infraestructura y pago de servicios del CEM, deben tener una proyección de acuerdo a las estadísticas anuales en la lucha contra la violencia familiar?						X		X		X		X				

<b>Sistema de información</b>	¿Considera usted, que el sistema de información debe ser actualizado y objetivo respecto a la labor de supervisión tanto de aspecto funcional de servidores y operativo de Centro de Emergencia Mujer?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que debe existir en Centro de emergencia mujer de sistema de información detallada de atención de usuarios y la prestación de servicios realizados?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que debe existir un sistema de información social, un base de datos para medir el presupuesto asignado, prevención contra la violencia familiar y la prestación de calidad de servicios en Centro de emergencia mujer?							X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN 2: Violencia Física</b>														
<b>Golpes</b>	¿Considera usted, que la violencia física producido por golpes vulnera el derecho a la dignidad?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las lesiones producidas por golpes o palizas deben tener una sanción más grave por modalidad acción realizado por el infractor?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que Centro de Emergencia Mujer debe tener en el equipo multidisciplinario de un médico para la evaluación inmediata de la víctima?							X	X	X	X	X		
<b>Agresión</b>	¿Considera usted, que la violencia física por agresiones debe verificarse el contexto de poder?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las agresiones hacia las mujeres no deben tener en cuenta la condición de mujer?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las agresiones ocasionadas del mismo sexo femenino no deben constituir violencia familiar si no el delito de lesiones leves?							X	X	X	X	X		
<b>Negligencia</b>	¿Considera usted, que la violencia por negligencia física constituye el no proporcionar alimentos a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, negligencia física el no otorgar una vivienda adecuada a la víctima?							X	X	X	X	X		

	¿Considera usted, que la negligencia física comprende también el no brindar amor y asistencia medicas a la víctima?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN 3: Violencia psicológica</b>													
<b>Marginación</b>	¿Considera usted, es necesario para acreditar la violencia psicológica por marginación, una pericia psicológica realizada a la víctima?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la violencia psicológica ocasionado por marginación en algunos casos no deben sancionarse?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que a la violencia psicológica por marginación debe evaluarse necesariamente el riesgo de frustración de la víctima?						X	X	X	X	X		
<b>Insulto</b>	¿Considera usted, que no todos los insultos deben constituir necesariamente violencia psicológica?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que previamente debe realizarse evaluación de riesgo de afectación para que constituya violencia psicológica?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el insulto simple no debe considerarse como violencia psicológica?						X	X	X	X	X		
<b>Humillación</b>	¿Considera usted, que las mujeres que sufren abuso domestico constituye humillación?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, como una forma de humillación en contra de la víctima el ridiculizar, hacer sentir inferior?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, la violencia por humillación no es necesario realizar el informe pericial de la víctima?						X	X	X	X	X		

  
 Firma del evaluador  
 DNI 29486243

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Abogados litigantes, servidores públicos y Usuarios víctimas de violencia familiar.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Alfredo Alberto Mamani Collanco	<b>DNI N°</b>	2948093
<b>Título profesional</b>	Educación	<b>Celular</b>	957783596
<b>Grado académico</b>	Magister		
<b>Institución donde labora</b>	Instituto Superior Tecnológico Público Espinar		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	10 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Calle Ricardo Palma S/n Espinar		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>
<b>FIRMA</b>	 Firma del evaluador DNI 2948093	<b>Lugar y Fecha:</b>	Espinar 03 de Julio, 2023

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que consta de una encuesta que va permitir acopiar la información con el propósito de poder evidenciar las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Razón por el cual, le solicito poder evaluar dicho instrumento, si en caso sea necesario podrá realizar las correcciones correspondientes según la escala valorativa que presentamos y con los criterios de ratificación del contenido:

- b) REDACCIÓN.** Con respecto a este punto existe una interpretación uniforme del mensaje de la pregunta para obtener con transparencia y precisión el uso del lenguaje técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es de utilidad y apropiado para el avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existiendo una clasificación metódico y ordenada en base a las relaciones entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se logra un fácil entendimiento amplio de las preguntas realizadas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

AGRADECIDO POR SU PAR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022

<b>VARIABLE: Calidad de servicio</b>																	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES		
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN			COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
<b>Modernidad logística</b>	¿Considera usted, como una forma de modernidad logística adecuada infraestructura para prestar servicio en la administración pública?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, la calidad de construcción constituye en forma positiva en la calidad de servicio del centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, la infraestructura logística influye en la calidad de servicios y en cumplimiento de metas de la institución?						X		X		X		X				
<b>Modernidad de local de servicio</b>	¿Considera usted, como elemento tangible la modernidad que deben tener el local de servicio del centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que los ambientes del centro emergencia mujer deben contar con los espacios adecuados y modernizados de sala de espera, despacho de atención y de archivo?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que el centro de emergencia mujer deben contar en favor de						X		X		X		X				






<b>Eficacia en servicio</b>	¿Considera usted, que el profesional que labora en centro de emergencia de la mujer debe estar debidamente capacitado en temas de violencia familiar?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de Emergencia de la Mujer que no tiene capacitación o especialidad para realizar una atención efectiva debe ser capacitado por la institución?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de emergencia de la mujer a favor de la víctima debe hacer una defensa técnica profesional e idónea?								X	X	X	X	X	
<b>DIMENSIÓN 3: Clima Laboral</b>														
<b>Comunicación</b>	¿Considera usted, que la comunicación organizacional es importante para cumplir la calidad de servicio?							X	X	X	X	X		
	¿Considere usted que la comunicación debe ir enfocado en satisfacer las necesidades de servicio individuales o colectivas?							X	X	X	X	X		
	¿Considere usted que la comunicación entre trabadores del Centro Emergencia Mujer, influyen forma positiva en la atención de servicios al ciudadano?								X	X	X	X	X	
<b>Confianza</b>	¿Considere usted, generar un clima de confianza entre los trabajadores del centro de emergencia mujer contribuye a la mejor atención a los usuarios?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la transparencia puede generar confianza laboral entre los profesionales del centro de emergencia mujer?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted que cuando no exista confianza puede generar aspectos negativos o perjudiciales para la motivación y desempeño del equipo?								X	X	X	X	X	

<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted, que el liderazgo influye positivamente en el clima laboral de los trabajadores del Centro de emergencia mujer?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, si existiera un buen liderazgo en una institución influye positivamente en el compromiso y calidad de servicio al usuario?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el compromiso de los servidores públicos y el verdadero liderazgo puede permitir cumplir con la misión y objetivos de la institución?								X	X	X	X	X	

  
 Firma del evaluador  
 DNI 29486243

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de Calidad de servicio.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Abogados litigantes, servidores públicos y Usuarios víctimas de violencia familiar.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Alfredo Alberto Mamani Collanco	<b>DNI N°</b>	2948093
<b>Título profesional</b>	Educación	<b>Celular</b>	957783596
<b>Grado académico</b>	Magister		
<b>Institución donde labora</b>	Instituto Superior Tecnológico Público Espinar		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	10 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Calle Ricardo Palma S/n Espinar		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>
<b>FIRMA</b>	 Firma del evaluador DNI 2948093	<b>Lugar y Fecha:</b>	Espinar 03 Julio, 2023

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCION DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que consta de una encuesta que va permitir acopiar la información con el propósito de poder evidenciar las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Razón por el cual, le solicito poder evaluar dicho instrumento, si en caso sea necesario podrá realizar las correcciones correspondientes según la escala valorativa que presentamos y con los criterios de ratificación del contenido:

- c) REDACCIÓN.** Con respecto a este punto existe una interpretación uniforme del mensaje de la pregunta para obtener con transparencia y precisión el uso del lenguaje técnico.
  
- b) PERTINENCIA.** Es de utilidad y apropiado para el avance de la ciencia y la tecnología.
  
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existiendo una clasificación metódico y ordenada en base a las relaciones entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
  
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
  
- e) COMPRENSIÓN.** Se logra un fácil entendimiento amplio de las preguntas realizadas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

**AGRADECIDO POR SU PARTICIPACION**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCION DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022

<b>VARIABLE: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer</b>																	
<b>DIMENSIÓN 1: Acciones políticas</b>																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES		
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN			COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
<b>Coordinación interinstitucional</b>	¿Considera usted, la articulación intergubernamental es la base al establecimiento de canales de comunicación entre instituciones?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que las acciones o gestiones de políticas públicas buscan un fin común en beneficio de la población?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, una buena acción política puede influir en la prevención de violencia contra el género en centro emergencias mujer?						X		X		X		X				
<b>Presupuesto</b>	¿Considera usted, que el Estado debe transferir un presupuesto adecuado para prevenir la violencia contra la mujer en centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que los gobiernos regionales deben tener una participación						X		X		X		X				

	activa en la prevención de violencia contra la mujer?																			
	¿Considera usted, que el presupuesto de financiamiento de personal de servidor, de infraestructura y pago de servicios del CEM, deben tener una proyección de acuerdo a las estadísticas anuales en la lucha contra la violencia familiar?							X	X	X	X	X								
<b>Sistema de información</b>	¿Considera usted, que el sistema de información debe ser actualizado y objetivo respecto a la labor de supervisión tanto de aspecto funcional de servidores y operativo de Centro de Emergencia Mujer?							X	X	X	X	X								
	¿Considera usted, que debe existir en Centro de emergencia mujer de sistema de información detallada de atención de usuarios y la prestación de servicios realizados?							X	X	X	X	X								
	¿Considera usted, que debe existir un sistema de información social, un base de datos para medir el presupuesto asignado, prevención contra la violencia familiar y la prestación de calidad de servicios en Centro de emergencia mujer?								X	X	X	X	X							
<b>DIMENSIÓN 2: Violencia Física</b>																				
<b>Golpes</b>	¿Considera usted, que la violencia física producido por golpes vulnera el derecho a la dignidad?									X	X	X	X	X						
	¿Considera usted, que las lesiones producidas por golpes o palizas deben tener una sanción más grave por modalidad acción realizado por el infractor?										X	X	X	X	X					
	¿Considera usted, que Centro de Emergencia Mujer debe tener en el equipo multidisciplinario de un médico para la evaluación inmediata de la víctima?										X	X	X	X	X					

<b>Agresión</b>	¿Considera usted, que la violencia física por agresiones debe verificarse el contexto de poder?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las agresiones hacia las mujeres no deben tener en cuenta la condición de mujer?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las agresiones ocasionadas del mismo sexo femenino no deben constituir violencia familiar si no el delito de lesiones leves?								X	X	X	X	X	
<b>Negligencia</b>	¿Considera usted, que la violencia por negligencia física constituye el no proporcionar alimentos a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, negligencia física el no otorgar una vivienda adecuada a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la negligencia física comprende también el no brindar amor y asistencia medicas a la víctima?								X	X	X	X	X	
<b>DIMENSIÓN 3: Violencia psicológica</b>														
<b>Marginación</b>	¿Considera usted, es necesario para acreditar la violencia psicológica por marginación, una pericia psicológica realizada a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la violencia psicológica ocasionado por marginación en algunos casos no deben sancionarse?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que a la violencia psicológica por marginación debe evaluarse necesariamente el riesgo de frustración de la víctima?								X	X	X	X	X	
<b>Insulto</b>	¿Considera usted, que no todos los insultos deben constituir necesariamente violencia psicológica?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que previamente debe realizarse evaluación de riesgo de afectación para que constituya violencia psicológica?								X	X	X	X	X	




	¿Considera usted, que el insulto simple no debe considerarse como violencia psicológica?						X	X	X	X	X		
<b>Humillación</b>	¿Considera usted, que las mujeres que sufren abuso domestico constituye humillación?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, como una forma de humillación en contra de la víctima el ridiculizar, hacer sentir inferior?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, la violencia por humillación no es necesario realizar el informe pericial de la víctima?						X	X	X	X	X		



Firma del evaluador  
DNI 06808817

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Abogados litigantes, servidores públicos y Usuarios víctimas de violencia familiar.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Julio Luque Gemio	<b>DNI N°</b>	06808817
<b>Título profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	950708204
<b>Grado académico</b>	Maestro en Derecho		
<b>Institución donde labora</b>	Instituto Superior Tecnológico Espinar		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	5 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Jirón Dos de Mayo Nro. 203 Espinar		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable X
<b>FIRMA</b>	 Firma del evaluador DNI 06808817	<b>Lugar y Fecha:</b>	Espinar 04 de Julio, 2023

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que consta de una encuesta que va permitir acopiar la información con el propósito de poder evidenciar las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Razón por el cual, le solicito poder evaluar dicho instrumento, si en caso sea necesario podrá realizar las correcciones correspondientes según la escala valorativa que presentamos y con los criterios de ratificación del contenido:

- d) REDACCIÓN.** Con respecto a este punto existe una interpretación uniforme del mensaje de la pregunta para obtener con transparencia y precisión el uso del lenguaje técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es de utilidad y apropiado para el avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existiendo una clasificación metódico y ordenada en base a las relaciones entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se logra un fácil entendimiento amplio de las preguntas realizadas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

AGRADECIDO POR SU PARTICIPACION

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO**

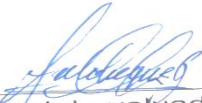
**TÍTULO DE LA TESIS:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022

<b>VARIABLE: Calidad de servicio</b>																	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO						OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA			ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B		A	B	A	B
<b>Modernidad logística</b>	¿Considera usted, como una forma de modernidad logística adecuada infraestructura para prestar servicio en la administración pública?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, la calidad de construcción constituye en forma positiva en la calidad de servicio del centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, la infraestructura logística influye en la calidad de servicios y en cumplimiento de metas de la institución?						X		X		X		X				
<b>Modernidad de local de servicio</b>	¿Considera usted, como elemento tangible la modernidad que deben tener el local de servicio del centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que los ambientes del centro emergencia mujer deben contar con los espacios adecuados y modernizados de sala de espera, despacho de atención y de archivo?						X		X		X		X				


	¿Considera usted, que el centro de emergencia mujer deben contar en favor de los usuarios de violencia contra la mujer con los servicios básicos?						X	X	X	X	X		
<b>Puntualidad de personal profesional</b>	¿Considera usted, que el personal profesional de atención a favor de las victimas deben laborar de ser necesario más de las 8 horas diarias?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en centro de emergencia de la mujer debe atender en forma puntual dentro de sus 8 horas diarias de trabajo?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que profesional de derecho al citar a la víctima para consulta a una hora establecida debe cumplir?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>													
<b>Rapidez de atención al usuario</b>	¿Considera usted, que el profesional en derecho que trabaja en CEM debe atender en forma inmediata a la parte de la víctima?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional que labora en CEM debe atender las consultas en un tiempo límite según la complejidad del caso?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho del Centro emergencia mujer para prever atención rápida debe establecerse un cronograma de horario?						X	X	X	X	X		
<b>Rapidez de solución al problema</b>	¿Considera usted, que el profesional de derecho del CEM debe dar atención al problema del usuario en forma inmediata?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho del Centro de emergencia de la mujer debe presentar escritos ante las autoridades judiciales ofreciendo pruebas de forma inmediata en favor de la agraviada?						X	X	X	X	X		

	¿Considera usted, debe dar solución rápido de las denuncias que se les presenta y de ser necesario canalizar?						X	X	X	X	X		
<b>Eficacia en servicio</b>	¿Considera usted, que el profesional que labora en centro de emergencia de la mujer debe estar debidamente capacitado en temas de violencia familiar?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de Emergencia de la Mujer que no tiene capacitación o especialidad para realizar una atención efectiva debe ser capacitado por la institución?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de emergencia de la mujer a favor de la víctima debe hacer una defensa técnica profesional e idónea?							X	X	X	X	X	
<b>DIMENSIÓN 3: Clima Laboral</b>													
<b>Comunicación</b>	¿Considera usted, que la comunicación organizacional es importante para cumplir la calidad de servicio?						X	X	X	X	X		
	¿Considere usted que la comunicación debe ir enfocado en satisfacer las necesidades de servicio individuales o colectivas?						X	X	X	X	X		
	¿Considere usted que la comunicación entre trabadores del Centro Emergencia Mujer, influyen forma positiva en la atención de servicios al ciudadano?							X	X	X	X	X	
<b>Confianza</b>	¿Considere usted, generar un clima de confianza entre los trabajadores del centro de emergencia mujer contribuye a la mejor atención a los usuarios?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la transparencia puede generar confianza laboral entre los profesionales del centro de emergencia mujer?						X	X	X	X	X		

	¿Considera usted que cuando no exista confianza puede generar aspectos negativos o perjudiciales para la motivación y desempeño del equipo?						X	X	X	X	X		
<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted, que el liderazgo influye positivamente en el clima laboral de los trabajadores del Centro de emergencia mujer?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, si existiera un buen liderazgo en una institución influye positivamente en el compromiso y calidad de servicio al usuario?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el compromiso de los servidores públicos y el verdadero liderazgo puede permitir cumplir con la misión y objetivos de la institución?							X	X	X	X	X	

  
 Firma del evaluador  
 DNI 06808817

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de Calidad de servicio.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Abogados litigantes, servidores públicos y Usuarios víctimas de violencia familiar.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Julio Luque Gemio	<b>DNI N°</b>	06808817
<b>Título profesional</b>	Abogado	<b>Celular</b>	950708204
<b>Grado académico</b>	Maestro en Derecho		
<b>Institución donde labora</b>	Instituto Superior Tecnológico Espinar		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	5 años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Jirón Dos de Mayo Nro. 203 Espinar		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable X
<b>FIRMA</b>	 Firma del evaluador DNI 06808817	<b>Lugar y Fecha:</b>	Espinar 04 de Julio, 2023.



## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCION DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que consta de una encuesta que va permitir acopiar la información con el propósito de poder evidenciar las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Razón por el cual, le solicito poder evaluar dicho instrumento, si en caso sea necesario podrá realizar las correcciones correspondientes según la escala valorativa que presentamos y con los criterios de ratificación del contenido:

- e) REDACCIÓN.** Con respecto a este punto existe una interpretación uniforme del mensaje de la pregunta para obtener con transparencia y precisión el uso del lenguaje técnico.
  
- b) PERTINENCIA.** Es de utilidad y apropiado para el avance de la ciencia y la tecnología.
  
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existiendo una clasificación metódico y ordenada en base a las relaciones entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
  
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
  
- e) COMPRENSIÓN.** Se logra un fácil entendimiento amplio de las preguntas realizadas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

**AGRADECIDO POR SU PARTICIPACION**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCION DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022

<b>VARIABLE: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer</b>																	
<b>DIMENSIÓN 1: Acciones políticas</b>																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES		
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN			COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B		A	B
<b>Coordinación interinstitucional</b>	¿Considera usted, la articulación intergubernamental es la base al establecimiento de canales de comunicación entre instituciones?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que las acciones o gestiones de políticas públicas buscan un fin común en beneficio de la población?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, una buena acción política puede influir en la prevención de violencia contra el género en centro emergencias mujer?						X		X		X		X				
<b>Presupuesto</b>	¿Considera usted, que el Estado debe transferir un presupuesto adecuado para prevenir la violencia contra la mujer en centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que los gobiernos regionales deben tener una participación						X		X		X		X				

	activa en la prevención de violencia contra la mujer?																		
	¿Considera usted, que el presupuesto de financiamiento de personal de servidor, de infraestructura y pago de servicios del CEM, deben tener una proyección de acuerdo a las estadísticas anuales en la lucha contra la violencia familiar?							X	X	X	X	X							
<b>Sistema de información</b>	¿Considera usted, que el sistema de información debe ser actualizado y objetivo respecto a la labor de supervisión tanto de aspecto funcional de servidores y operativo de Centro de Emergencia Mujer?							X	X	X	X	X							
	¿Considera usted, que debe existir en Centro de emergencia mujer de sistema de información detallada de atención de usuarios y la prestación de servicios realizados?							X	X	X	X	X							
	¿Considera usted, que debe existir un sistema de información social, un base de datos para medir el presupuesto asignado, prevención contra la violencia familiar y la prestación de calidad de servicios en Centro de emergencia mujer?								X	X	X	X	X						
<b>DIMENSIÓN 2: Violencia Física</b>																			
<b>Golpes</b>	¿Considera usted, que la violencia física producido por golpes vulnera el derecho a la dignidad?							X	X	X	X	X							
	¿Considera usted, que las lesiones producidas por golpes o palizas deben tener una sanción más grave por modalidad acción realizado por el infractor?								X	X	X	X	X						
	¿Considera usted, que Centro de Emergencia Mujer debe tener en el equipo multidisciplinario de un médico para la evaluación inmediata de la víctima?								X	X	X	X	X						


<b>Agresión</b>	¿Considera usted, que la violencia física por agresiones debe verificarse el contexto de poder?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las agresiones hacia las mujeres no deben tener en cuenta la condición de mujer?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que las agresiones ocasionadas del mismo sexo femenino no deben constituir violencia familiar si no el delito de lesiones leves?								X	X	X	X	X	
<b>Negligencia</b>	¿Considera usted, que la violencia por negligencia física constituye el no proporcionar alimentos a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, negligencia física el no otorgar una vivienda adecuada a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la negligencia física comprende también el no brindar amor y asistencia medicas a la víctima?								X	X	X	X	X	
<b>DIMENSIÓN 3: Violencia psicológica</b>														
<b>Marginación</b>	¿Considera usted, es necesario para acreditar la violencia psicológica por marginación, una pericia psicológica realizada a la víctima?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la violencia psicológica ocasionado por marginación en algunos casos no deben sancionarse?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que a la violencia psicológica por marginación debe evaluarse necesariamente el riesgo de frustración de la víctima?								X	X	X	X	X	
<b>Insulto</b>	¿Considera usted, que no todos los insultos deben constituir necesariamente violencia psicológica?							X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que previamente debe realizarse evaluación de riesgo de afectación para que constituya violencia psicológica?								X	X	X	X	X	

	¿Considera usted, que el insulto simple no debe considerarse como violencia psicológica?						X	X	X	X	X		
<b>Humillación</b>	¿Considera usted, que las mujeres que sufren abuso domestico constituye humillación?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, como una forma de humillación en contra de la víctima el ridiculizar, hacer sentir inferior?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, la violencia por humillación no es necesario realizar el informe pericial de la víctima?						X	X	X	X	X		



Firma del evaluador  
DNI 24993637

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Abogados litigantes, servidores públicos y Usuarios víctimas de violencia familiar.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Ruperto Juan Quispe Ccolque	<b>DNI N°</b>	24883637
<b>Título profesional</b>	Ciencias de la Educación	<b>Celular</b>	984015272
<b>Grado académico</b>	Maestro		
<b>Institución donde labora</b>	I.E. Sagrado Corazón de Jesús Espinar		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	20 Años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Jirón Santa Rosa S/n		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable X
<b>FIRMA</b>	 Firma del evaluador DNI 24883637	<b>Lugar y Fecha:</b>	Espinar 04 de Julio 2023

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos que consta de una encuesta que va permitir acopiar la información con el propósito de poder evidenciar las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en un Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Razón por el cual, le solicito poder evaluar dicho instrumento, si en caso sea necesario podrá realizar las correcciones correspondientes según la escala valorativa que presentamos y con los criterios de ratificación del contenido:

- f) REDACCIÓN.** Con respecto a este punto existe una interpretación uniforme del mensaje de la pregunta para obtener con transparencia y precisión el uso del lenguaje técnico.
  
- b) PERTINENCIA.** Es de utilidad y apropiado para el avance de la ciencia y la tecnología.
  
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existiendo una clasificación metódico y ordenada en base a las relaciones entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
  
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
  
- e) COMPRENSIÓN.** Se logra un fácil entendimiento amplio de las preguntas realizadas.

Leyenda: A = 1 = Alto nivel (se acepta el ítem) B = 0 = No cumple con el criterio (se rechaza el ítem)

AGRADECIDO POR SU PARTICIPACION

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022

<b>VARIABLE: Calidad de servicio</b>																	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO						OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA			ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B		A	B	A	B
<b>Modernidad logística</b>	¿Considera usted, como una forma de modernidad logística adecuada infraestructura para prestar servicio en la administración pública?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, la calidad de construcción constituye en forma positiva en la calidad de servicio del centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, la infraestructura logística influye en la calidad de servicios y en cumplimiento de metas de la institución?						X		X		X		X				
<b>Modernidad de local de servicio</b>	¿Considera usted, como elemento tangible la modernidad que deben tener el local de servicio del centro de emergencia mujer?						X		X		X		X				
	¿Considera usted, que los ambientes del centro emergencia mujer deben contar con los espacios adecuados y modernizados de sala de espera, despacho de atención y de archivo?						X		X		X		X				



	¿Considera usted, que el centro de emergencia mujer deben contar en favor de los usuarios de violencia contra la mujer con los servicios básicos?						X	X	X	X	X		
<b>Puntualidad de personal profesional</b>	¿Considera usted, que el personal profesional de atención a favor de las victimas deben laborar de ser necesario más de las 8 horas diarias?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en centro de emergencia de la mujer debe atender en forma puntual dentro de sus 8 horas diarias de trabajo?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que profesional de derecho al citar a la víctima para consulta a una hora establecida debe cumplir?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>													
<b>Rapidez de atención al usuario</b>	¿Considera usted, que el profesional en derecho que trabaja en CEM debe atender en forma inmediata a la parte de la víctima?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional que labora en CEM debe atender las consultas en un tiempo límite según la complejidad del caso?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho del Centro emergencia mujer para prever atención rápida debe establecerse un cronograma de horario?						X	X	X	X	X		
<b>Rapidez de solución al problema</b>	¿Considera usted, que el profesional de derecho del CEM debe dar atención al problema del usuario en forma inmediata?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho del Centro de emergencia de la mujer debe presentar escritos ante las autoridades judiciales ofreciendo pruebas de forma inmediata en favor de la agraviada?						X	X	X	X	X		

	¿Considera usted, debe dar solución rápido de las denuncias que se les presenta y de ser necesario canalizar?						X	X	X	X	X		
<b>Eficacia en servicio</b>	¿Considera usted, que el profesional que labora en centro de emergencia de la mujer debe estar debidamente capacitado en temas de violencia familiar?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de Emergencia de la Mujer que no tiene capacitación o especialidad para realizar una atención efectiva debe ser capacitado por la institución?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de emergencia de la mujer a favor de la víctima debe hacer una defensa técnica profesional e idónea?						X	X	X	X	X		
<b>DIMENSIÓN 3: Clima Laboral</b>													
<b>Comunicación</b>	¿Considera usted, que la comunicación organizacional es importante para cumplir la calidad de servicio?						X	X	X	X	X		
	¿Considere usted que la comunicación debe ir enfocado en satisfacer las necesidades de servicio individuales o colectivas?						X	X	X	X	X		
	¿Considere usted que la comunicación entre trabadores del Centro Emergencia Mujer, influyen forma positiva en la atención de servicios al ciudadano?						X	X	X	X	X		
<b>Confianza</b>	¿Considere usted, generar un clima de confianza entre los trabajadores del centro de emergencia mujer contribuye a la mejor atención a los usuarios?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que la transparencia puede generar confianza laboral entre los profesionales del centro de emergencia mujer?						X	X	X	X	X		

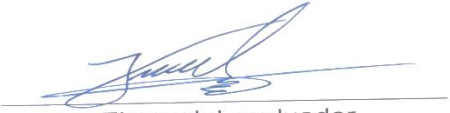
	¿Considera usted que cuando no exista confianza puede generar aspectos negativos o perjudiciales para la motivación y desempeño del equipo?						X	X	X	X	X		
<b>Liderazgo</b>	¿Considera usted, que el liderazgo influye positivamente en el clima laboral de los trabajadores del Centro de emergencia mujer?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, si existiera un buen liderazgo en una institución influye positivamente en el compromiso y calidad de servicio al usuario?						X	X	X	X	X		
	¿Considera usted, que el compromiso de los servidores públicos y el verdadero liderazgo puede permitir cumplir con la misión y objetivos de la institución?							X	X	X	X	X	




---

 Firma del evaluador  
 DNI 24993637

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de Calidad de servicio.		
<b>Propósito de la evaluación</b>	Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Abogados litigantes, servidores públicos y Usuarios víctimas de violencia familiar.		
<b>Nombres y apellidos del juez</b>	Ruperto Juan Quispe Ccolque	<b>DNI N°</b>	24883637
<b>Título profesional</b>	Ciencias de la Educación	<b>Celular</b>	984015272
<b>Grado académico</b>	Maestro		
<b>Institución donde labora</b>	I.E. Sagrado Corazón de Jesús Espinar		
<b>Tiempo profesional en el área</b>	20 Años		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Jirón Santa Rosa S/n		
<b>Calificación</b>	No aplicable	Para mejorar	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>
<b>FIRMA</b>	 Firma del evaluador DNI 24883637	<b>Lugar y Fecha:</b>	Espinar 04 de Julio, 2023

## Anexo 5: Evidencias de la confiabilidad de instrumentos

### 1. Confiabilidad de los ítems y dimensiones de Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer

ITEM	Dimensiones/Indicadores	Alfa de Cronbach
N°	Dimensión 1: Acciones políticas	
1	¿considera usted, la articulación intergubernamental es la base al establecimiento de canales de comunicación entre instituciones?	0.681
2	¿considera usted, que las acciones o gestiones de políticas públicas buscan un fin común en beneficio de la población?	0.678
3	¿considera usted, una buena acción política puede influir en la prevención de violencia contra el género en centro emergencias mujer?	0.683
4	¿considera usted, que el Estado debe transferir un presupuesto adecuado para prevenir la violencia contra la mujer en centro de emergencia mujer?	0.704
5	¿considera usted, que los gobiernos regionales deben tener una participación activa en la prevención de violencia contra la mujer?	0.673
6	¿considera usted, que el presupuesto de financiamiento de personal de servidor, de infraestructura y pago de servicios del CEM, deben tener una proyección de acuerdo a las estadísticas anuales en la lucha contra la violencia familiar?	0.675
7	¿considera usted, que el sistema de información debe ser actualizado y objetivo respecto a la labor de supervisión tanto de aspecto funcional de servidores y operativo de Centro de emergencia mujer?	0.692
8	¿considera usted, que debe existir en Centro de emergencia mujer de sistema de información detallada de atención de usuarios y la prestación de servicios realizados?	0.693
9	¿considera usted, que debe existir un sistema de información social, un base de datos para medir el presupuesto asignado, prevención contra la violencia familiar y la prestación de calidad de servicios en Centro de emergencia mujer?	0.680
N°	Dimensión 2: Violencia Física	
10	¿considera usted, que la violencia física producido por golpes vulnera el derecho a la dignidad?	0.686
11	¿considera usted, que las lesiones producidas por golpes o palizas deben tener una sanción más grave por modalidad acción realizado por el infractor?	0.686
12	¿considera usted, que Centro de emergencia mujer debe tener en el equipo multidisciplinario de un médico para la evaluación inmediata de la víctima?	0.683
13	¿considera usted, que la violencia física por agresiones debe verificarse el contexto de poder?	0.682
14	¿considera usted, que las agresiones hacia las mujeres no deben tener en cuenta la condición de mujer?	0.666
15	¿considera usted, que las agresiones ocasionadas del mismo sexo femenino no deben constituir violencia familiar si no el delito de lesiones leves?	0.675
16	¿considera usted, que la violencia por negligencia física constituye el no proporcionar alimentos a la víctima?	0.684
17	¿considera usted, negligencia física el no otorgar una vivienda adecuada a la víctima?	0.683
18	¿considera usted, que la negligencia física comprende también el no brindar amor y asistencia medicas a la víctima?	0.682
N°	Dimensión 3: Violencia psicológica	
19	¿considera usted, es necesario para acreditar la violencia psicológica por marginación, una pericia psicológica realizada a la víctima?	0.671
20	¿considera usted, que la violencia psicológica ocasionado por marginación en algunos casos no deben sancionarse?	0.667
21	¿considera usted, que a la violencia psicológica por marginación debe evaluarse necesariamente el riesgo de frustración de la víctima?	0.674

22	¿considera usted, que no todos los insultos deben constituir necesariamente violencia psicológica?	0.665
23	¿considera usted, que previamente debe realizarse evaluación de riesgo de afectación para que constituya violencia psicológica?	0.669
24	¿considera usted, que el insulto simple no debe considerarse como violencia psicológica?	0.687
25	¿considera usted, que las mujeres que sufren abuso doméstico constituye humillación?	0.687
26	¿considera usted, como una forma de humillación en contra de la víctima el ridiculizar, hacer sentir inferior?	0.667
27	¿considera usted, la violencia por humillación no es necesario realizar el informe pericial de la víctima?	0.680

## 2. Confiabilidad de los ítems y dimensiones de Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer

ITEM	Dimenciones/Indicadores	Alfa de Cronbach
N°	Dimension 1: Elementos tangibles	
1	¿considera usted, como una forma de modernidad logística adecuada infraestructura para prestar servicio en la administración pública?	0.726
2	¿considera usted, la calidad de construcción constituye en forma positiva en la calidad de servicio del centro de emergencia mujer?	0.716
3	¿considera usted, la infraestructura logística influye en la calidad de servicios y en cumplimiento de metas de la institución?	0.720
4	¿considera usted, como elemento tangible la modernidad que deben tener el local de servicio del centro de emergencia mujer?	0.707
5	¿considera usted, que los ambientes del centro emergencia mujer deben contar con los espacios adecuados y modernizados de sala de espera, despacho de atención y de archivo?	0.714
6	¿considera usted, que el centro de emergencia mujer deben contar en favor de los usuarios de violencia contra la mujer con los servicios básicos?	0.706
7	¿considera usted, que el personal profesional de atención a favor de las victimas deben laborar de ser necesario más de las 8 horas diarias?	0.708
8	¿considera usted, que el profesional de derecho que labora en centro de emergencia de la mujer debe atender en forma puntual dentro de sus 8 horas diarias de trabajo?	0.701
9	¿considera usted, que profesional de derecho al citar a la víctima para consulta a una hora establecida debe cumplir?	0.707
N°	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	
10	¿considera usted, que el profesional en derecho que trabaja en CEM debe atender en forma inmediata a la parte de la víctima?	0.725
11	¿considera usted, que el profesional que labora en CEM debe atender las consultas en un tiempo límite según la complejidad del caso?	0.709
12	¿considera usted, que el profesional de derecho del Centro emergencia mujer para prever atención rápida debe establecerse un cronograma de horario?	0.701
13	¿considera usted, que el profesional de derecho del CEM debe dar atención al problema del usuario en forma inmediata?	0.702
14	¿considera usted, que el profesional de derecho del Centro de emergencia de la mujer debe presentar escritos ante las autoridades judiciales ofreciendo pruebas de forma inmediata en favor de la agraviada?	0.702
15	¿considera usted, debe dar solución rápido de las denuncias que se les presenta y de ser necesario canalizar?	0.706
16	¿considera usted, que el profesional que labora en centro de emergencia de la mujer debe estar debidamente capacitado en temas de violencia familiar?	0.718
17	¿considera usted, que el profesional de derecho que labora en centro de emergencia de la mujer que no tiene capacitación o especialidad para realizar una atención efectiva debe ser capacitado por la institución?	0.710

18	¿considera usted, que el profesional de derecho que labora en Centro de emergencia de la mujer a favor de la víctima debe hacer una defensa técnica profesional e idónea?	0.718
N°	Dimensión 3: Clima Laboral	
19	¿considera usted, que la comunicación organizacional es importante para cumplir la calidad de servicio?	0.697
20	¿considere usted que la comunicación debe ir enfocado en satisfacer las necesidades de servicio individuales o colectivas?	0.700
21	¿considere usted que la comunicación entre trabajadores del Centro Emergencia Mujer, influyen forma positiva en la atención de servicios al ciudadano?	0.706
22	¿considere usted, generar un clima de confianza entre los trabajadores del centro de emergencia mujer contribuye a la mejor atención a los usuarios?	0.688
23	¿considera usted, que la transparencia puede generar confianza laboral entre los profesionales del centro de emergencia mujer?	0.684
24	¿considera usted que cuando no exista confianza puede generar aspectos negativos o perjudiciales para la motivación y desempeño del equipo?	0.689
25	¿considera usted, que el liderazgo influye positivamente en el clima laboral de los trabajadores del Centro de emergencia mujer?	0.691
26	¿considera usted, si existiera un buen liderazgo en una institución influye positivamente en el compromiso y calidad de servicio al usuario?	0.697
27	¿considera usted, que el compromiso de los servidores públicos y el verdadero liderazgo puede permitir cumplir con la misión y objetivos de la institución?	0.717

Según George y Mallery (1995) mencionan que el coeficiente de Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel aceptable; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel muy aceptable; en el intervalo 0,8 y 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente, por lo que podemos concluir que estamos dentro de un nivel aceptable.

## TESIS FINAL WILFREDO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**19%**

INDICE DE SIMILITUD

**18%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**8%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>www.medicinalegal.gov.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.cfnavarra.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Renzo José Rodríguez Carrasco, Justina Uribe Kajatt, Daniel Enrique Rey-de-Castro Hidalgo. "La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación</b>	<b>&lt;1%</b>



## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Wilfredo Huayhua Umasi de Nacionalidad con documento de identidad N° 40384933, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo y Natural de la Región Cusco de la Provincia de Espinar del distrito de Espinar. Declaro que: No se solicitó la autorización de oficio para la aplicación del cuestionario a los participantes, por motivos de que la población de la muestra han sido abogados litigantes, servidores publicos y usuarios del Centro de Emergencia Mujer Cusco 2022.

Me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Espinar, a los 05 días del mes de julio, año 2023.



---

Wilfredo Huayhua Umasi

DNI 40384933

## Anexo 8: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar las Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022.

1. Nombre: Cuestionario para determinar la relación de la variable
2. Autor: Br. Wilfredo Huayhua Umasi.
3. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022.
4. Normas:
  - a) Es clave que el encuestado, al contestar, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, para que se pueda captar información real.
  - b) Tener en cuenta el tiempo destinado para el llenado en cada uno de los cuestionarios.
5. Usuarios (muestra): El total de participantes es de 80 encuestados dentro de las cuales comprende (abogados litigantes, servidores públicos, y usuarios)
6. Unidad de análisis: usuarios y litigantes en la provincia de Espinar.
7. Modo de aplicación:
  - El presente cuestionario está estructurado en dos encuestas por cada variable consta de 27 ítems (preguntas), y agrupados en las tres dimensiones y su escala es de uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
  - Los encuestados participantes deben responder el cuestionario individualmente, consignando la información de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento de evaluación.
  - El tiempo de desarrollo del cuestionario será aproximadamente de unos 30 minutos.
8. Estructura:
  - El cuestionario de la variable (V1): políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer tipo, escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera; tres dimensiones: Acciones políticas con 3 indicadores y 09 ítems; Violencia Física con 3 indicadores y 09 ítems; y Violencia psicológica con 3 indicadores y 09 ítems.

- El cuestionario de la variable (V2): Calidad de servicio, tipo escala Likert, en el cual se le presenta cinco alternativas de respuesta de Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, a las cuales se les asigna un valor de 1-5, respectivamente. El cuestionario está estructurado de la siguiente manera; tres dimensiones: Elementos tangibles con 3 indicadores y 09 ítems; Capacidad de respuesta con 3 indicadores y 09 ítems; y Clima laboral con 3 indicadores y 09 ítems.

9. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Malo = 05

Regular = 05

Bueno = 05

10. Validación y confiabilidad:

La validación del cuestionario se determinó por parte del juicio de 3 expertos conocedores del tema de investigación, usando el Alfa de Cronbach, resultando en ambos casos preferentemente como validez perfecta. Los 3 expertos son:

- Mg. Alfredo Alberto Mamani Collanco.
- Mg. Julio Luque Gemio.
- Mg. Ruperto Juan Quispe Ccolque.

Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se midió la confiabilidad de los instrumentos que se les sometió a una prueba piloto de 20 trabajadores, siendo el resultado de alfa de Cronbach = 0.686 de ambas variables el cual se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa aceptable. así mismo se hizo la medición de la confiabilidad de la variable (V1) obteniéndose alfa de Cronbach = 0.689 el cual se considera un nivel aceptable, y por último se midió la variable (V2) con un resultado de alfa de Cronbach= 0.731 el cual es considera como un nivel BUENO.

Anexo 09: Matriz de consistencia interna

**TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICAS PÚBLICAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CALIDAD DE SERVICIO EN CENTRO DE EMERGENCIA MUJER, CUSCO 2022.**

INTRODUCCIÓN	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿En qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer en la calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022?</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>Justificación teórica; si existe investigaciones referida si políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en el centro de emergencia mujer. Justificación práctica, esta investigación ayudará a resolver los problemas de casos de violencia contra la mujer a través de políticas públicas de prevención por parte del estado.</p>	<p><b>ESTUDIOS PREVIOS:</b></p> <p>Según Calsin et al. (2022) en su investigación “políticas públicas y la violencia contra la mujer en américa latina”, el cual tuvo como objetivo identificar políticas públicas en materia de violencia contra la mujer en Latinoamérica, la misma que concluyo que la violencia contra las mujeres se ha incrementado en niveles altos, por consecuencia de factores políticos, sociales y económicos.</p> <p>Carvajal (2019), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo general análisis descriptiva el conflicto intrafamiliar, en la que concluyo que</p>	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	<p><b>MÉTODOS:</b></p> <p>El método hipotético deductivo se conoce como el método científico, en la misma se aplica en la observación en un problema de estudio asimismo se formula una hipótesis como posible solución, se hace deducción que debe ser contrastadas observadas y medidas por la hipótesis; es el camino que explica las causas del problema o señala como hacer una comprobación de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación interinstitucional.</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Sistema de información</li> </ul> <th data-bbox="1270 359 1487 399">DESCRIPCION DE RESULTADOS:</th> <th data-bbox="1491 359 1659 1407" rowspan="2"> <p>Según el objetivo específico 1, en cuanto al nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y sus dimensiones, los participantes opinaron que el 32.5 % de encuestados considera muy bueno, el 38.8% encuestados considera bueno, el 27.7% encuestados manifiesta regular y el 10.0%; 1.2% de encuestados considera deficiente y muy deficiente respectivamente. Así como se puede apreciar en los resultados la mayoría considera que es muy bueno, por lo que debemos tener en importancia que las políticas de prevención de violencia frente a la mujer, es importante que estos conjuntos de actividades de gestión de políticas públicas permitiendo que garanticen la</p> <th data-bbox="1664 359 1868 1407" rowspan="2"> <p>1.</p> <p>En esta investigación se logró determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambas variables independiente y dependiente están relacionados, así como lo demuestra mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.434, demostrando que ambas variables tienen una fuerza de correlación moderada positiva altamente significativa y un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.514, entre ambas variables analizados, si se realiza una variación del coeficiente de determinación en</p> <th data-bbox="1872 359 2134 1407" rowspan="2"> <p>1.</p> <p>Fomentar en la continuación de planes nacionales, locales las mismas que sean enfocados a erradicar o más que todo a advertir la violencia contra las mujeres, esto con participación de la comunidad local, autoridades competentes que participen y se involucren activamente con el objetivo trazado del Ministerio de la Mujer y el Centro de Emergencia Mujer Cusco 2022.</p> <p>2.</p> <p>Al jefe del Programa Nacional Aurora, para articular acciones de prevención contra la violencia de género, con la participación de entidades públicas o privadas con la finalidad de realizar gestiones y poder minimizar la violencia contra la mujer.</p> <p>3.</p> <p>Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, con la finalidad que se mejore la calidad de</p> </th></th></th>	DESCRIPCION DE RESULTADOS:	<p>Según el objetivo específico 1, en cuanto al nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y sus dimensiones, los participantes opinaron que el 32.5 % de encuestados considera muy bueno, el 38.8% encuestados considera bueno, el 27.7% encuestados manifiesta regular y el 10.0%; 1.2% de encuestados considera deficiente y muy deficiente respectivamente. Así como se puede apreciar en los resultados la mayoría considera que es muy bueno, por lo que debemos tener en importancia que las políticas de prevención de violencia frente a la mujer, es importante que estos conjuntos de actividades de gestión de políticas públicas permitiendo que garanticen la</p> <th data-bbox="1664 359 1868 1407" rowspan="2"> <p>1.</p> <p>En esta investigación se logró determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambas variables independiente y dependiente están relacionados, así como lo demuestra mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.434, demostrando que ambas variables tienen una fuerza de correlación moderada positiva altamente significativa y un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.514, entre ambas variables analizados, si se realiza una variación del coeficiente de determinación en</p> <th data-bbox="1872 359 2134 1407" rowspan="2"> <p>1.</p> <p>Fomentar en la continuación de planes nacionales, locales las mismas que sean enfocados a erradicar o más que todo a advertir la violencia contra las mujeres, esto con participación de la comunidad local, autoridades competentes que participen y se involucren activamente con el objetivo trazado del Ministerio de la Mujer y el Centro de Emergencia Mujer Cusco 2022.</p> <p>2.</p> <p>Al jefe del Programa Nacional Aurora, para articular acciones de prevención contra la violencia de género, con la participación de entidades públicas o privadas con la finalidad de realizar gestiones y poder minimizar la violencia contra la mujer.</p> <p>3.</p> <p>Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, con la finalidad que se mejore la calidad de</p> </th></th>	<p>1.</p> <p>En esta investigación se logró determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambas variables independiente y dependiente están relacionados, así como lo demuestra mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.434, demostrando que ambas variables tienen una fuerza de correlación moderada positiva altamente significativa y un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.514, entre ambas variables analizados, si se realiza una variación del coeficiente de determinación en</p> <th data-bbox="1872 359 2134 1407" rowspan="2"> <p>1.</p> <p>Fomentar en la continuación de planes nacionales, locales las mismas que sean enfocados a erradicar o más que todo a advertir la violencia contra las mujeres, esto con participación de la comunidad local, autoridades competentes que participen y se involucren activamente con el objetivo trazado del Ministerio de la Mujer y el Centro de Emergencia Mujer Cusco 2022.</p> <p>2.</p> <p>Al jefe del Programa Nacional Aurora, para articular acciones de prevención contra la violencia de género, con la participación de entidades públicas o privadas con la finalidad de realizar gestiones y poder minimizar la violencia contra la mujer.</p> <p>3.</p> <p>Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, con la finalidad que se mejore la calidad de</p> </th>	<p>1.</p> <p>Fomentar en la continuación de planes nacionales, locales las mismas que sean enfocados a erradicar o más que todo a advertir la violencia contra las mujeres, esto con participación de la comunidad local, autoridades competentes que participen y se involucren activamente con el objetivo trazado del Ministerio de la Mujer y el Centro de Emergencia Mujer Cusco 2022.</p> <p>2.</p> <p>Al jefe del Programa Nacional Aurora, para articular acciones de prevención contra la violencia de género, con la participación de entidades públicas o privadas con la finalidad de realizar gestiones y poder minimizar la violencia contra la mujer.</p> <p>3.</p> <p>Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, con la finalidad que se mejore la calidad de</p>
		<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Políticas Públicas de prevención de violencia contra la mujer</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</p> <p>Idme et al. (2022), las políticas públicas son un proceso complejo, por ello es necesidad la aplicación de modelos integral que contengan factores culturales, políticos,</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</p> <p>las políticas públicas es un documento fundamental en la formulación y ejecución de estrategias para abordar los grandes problemas que enfrenta el país en diversas</p>	<p>Acciones políticas</p>	<p>DESCRIPCION DE RESULTADOS:</p> <p><b>Variable Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer</b></p> <p>Interpretación: conforme a los datos resultantes de la tabla 2 y figura 1, logramos visualizar que en un 22.5% de encuestados considera muy bueno, el 38.8% encuestados considera bueno, el 27.7% encuestados manifiesta regular y el 10.0%; 1.2% de encuestados considera deficiente y muy deficiente respectivamente. Así como se puede apreciar en los resultados la mayoría considera que es muy bueno, por lo que debemos tener en importancia que las políticas de prevención de violencia frente a la mujer, es importante que estos conjuntos de actividades de gestión de políticas públicas permitiendo que garanticen la</p>					

<p>Justificación social, tiene trascendencia en la sociedad para aplicar políticas públicas de prevención para prevenir, erradicar actos de violencia contra la mujer</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar en qué medida implican las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Objetivo específico: O1: Conocer el nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer y sus dimensiones en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022; O2: Precisar el nivel de avance de calidad de servicio y sus dimensiones en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022; O3: Establecer en qué</p>	<p>la academia debe participar en las discusiones normativa en cuanto al derecho de la mujer, niños, niñas y adolescentes.</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTEN LAS VARIABLES: Barreto L. (2019) el ejercicio de articulación de acciones de política pública resulta complejo, la ausencia de esfuerzos de coordinación en la implementación de estas conlleva grandes inconvenientes para los escenarios interinstitucionales .</p> <p>En términos de políticas nacionales, la Ley N° 30364 (2015). Esta ley se enfoca en la prevención y sanción de la Violencia contra la Mujer y pone especial énfasis en la protección de las personas vulnerables.</p> <p>DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES:</p>	<p>áreas. Estas políticas se desarrollan con el objetivo de promover el bienestar social, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y promover el desarrollo sostenible.</p> <p>ESCALA DE MEDICION:  Escala de Likert: 1=Totalmente de acuerdo 2=De acuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=En Desacuerdo 5=Totalmente de desacuerdo:</p>			<p>(Huacac 2020), en la presente investigación el método hipotético deductivo, se aplicó el momento de formular hipótesis y siendo contrastada en el discusiones de los hallazgos obtenidos y se usó método deductivo para verificar o validar la correlación de la hipótesis nula o alternativa para rechazar o aceptarla. Según Huacac (2020), el método deductivo consiste ir de lo general a lo particular, aplicar principios y leyes comunes a situaciones</p>	<p>disminución de violencia en contra de las mujeres.</p> <p><b>Variable dependiente</b> <b>calidad de servicio</b></p> <p>Interpretación: conforme a lo que se observa en la tabla 4 y figura 3 en cuanto a la variable calidad de servicio, mostrando que los encuestados indican que el 11.3% considera muy bueno, el 57.5% considera bueno, 27.5% considera regular y el 2.5%; 1.2% considera deficiente y muy deficiente respectivamente. Por lo que podemos concluir que el elemento de calidad de servicio es importante enfocarse en este variable por lo que está relacionado a la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de las víctimas de violencia contra la mujer.</p>	<p>políticas de mayor orientación multidimensional que lidien diferentes causas que contribuyan con el fin de evitar o extirpar la violencia frente a las mujeres en el territorio nacional, así como señala Idme et al. (2022), manifiesta también que la política pública es un proceso complejo que requiere la aplicación de modelos integrales que incluyan factores culturales, políticos y económicos para suprimir la violencia frente a las mujeres, y requiere la participación de todos los representantes en la implementación de la política pública y así mismo Ordoñez y Sterling (2022), Que, conforme a la</p>	<p>un 26.4% de la variable calidad de servicio, es explicada por la variable de políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer según R2. Alcanzando a la conclusión, si al implementar políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer, mejorara positivamente la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.</p> <p>2.</p> <p>Del mismo modo se logró conocer el nivel de avance de las políticas públicas de prevención de violencia contra la Mujer y sus dimensiones en Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, los participantes opinan en cuanto a políticas públicas de prevención en contra de la mujer, que el 32.5% consideran bueno, 58.7% en un nivel regular y el 3.8% un nivel malo, se observa en los resultados la mayoría de los encuestados</p>	<p>servicio a los usuarios de los Centros de Emergencia Mujer debido a que los usuarios deben sentirse representados por el personal de los Centros de Emergencia Mujer en todo el procedimiento que dure el proceso.</p> <p>4.</p> <p>Finalmente sugerimos que debe implementarse en todo los CEM, laboratorios de forense psicológico no solo para su evaluación, sino también para el tratamiento del agraviado.</p> <p>5.</p> <p>Una recomendación a los futuros maestrandos, es realizar una investigación sobre qué tipos de políticas públicas ha creado el Estado para reinsertar a los agresores de violencia de género a una sociedad libre de violencia.</p>
--	---	---	--	--	--	--	---	--	---

<p>medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; O4: Establecer en qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; O5: Establecer en qué medida implican la violencia psicológica en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.</p>	<p>Políticas públicas; son un proceso complejo Que combinan factores culturales, políticos y económicos. Calidad de servicio; es un factor viene a ser factor de gestión que va determinar la elección de consumidor e inversión</p>				<p>cotidianas y concretas esto significa extraer una consecuencia a particular.</p>		<p>tradición, las políticas públicas están en manos del Gobierno, como lo señala la Constitución.</p>	<p>considera una respuesta entre buena y regular.</p>	
<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p>	<p><b>PARADIGMAS: HACER UNA SINTESIS BIEN REDUCIDA</b></p>		<p>Violencia física</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Golpes</li> <li>• Agresiones</li> <li>• Negligencia</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>        .Se realizó una investigación básica, descriptiva, relacional. Con el propósito es identificar así mismo explicar las relaciones que conllevan al comportamiento o correlacional, que involucran el estudio de variables de investigación y medir el grado de correlación (Hernández et al, 2014</p>		<p>objetivo específico 2, en cuanto al nivel de avance de Calidad de servicio y sus dimensiones, los entrevistados manifestaron que el 31.3% considera bueno, el 63.7% considera regular y 5.0% considera malo, de lo que se puede señalar que la mayor cantidad de encuestados se encuentra entre una decisión bueno y regular.</p>	<p>3.        Así mismo se logró conocer el nivel de avance de calidad de servicio y sus dimensiones en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022, los entrevistados el 31.3% consideran como bueno, el 63.7% consideran regular, y el 5.0% considera malo, de lo que se puede señalar que la mayor cantidad de encuestados se encuentra entre una decisión bueno y regular.</p>	
<p>Hi: Las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer implican directa y significativamente en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022, Ho: Las políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer no implican directa y significativamente en calidad de servicio en centro de emergencia mujer, Cusco 2022</p>	<p>Huacac (2020), el paradigma positivista viene hacer un modelo de investigación en el mismo considera la realidad viene hacer uniforme razón por la cual se generaliza o se obtiene los resultados. En la presente investigación se aplicó el paradigma de investigación de enfoque cuantitativo siendo su característica en esencia la aplicación de estadísticas descriptiva e inferencial con el fin de demostrar la hipótesis a través de los hallazgos</p>		<p>Violencia psicológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marginación</li> <li>• Insultos</li> <li>• Humillación</li> </ul>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b>        El diseño es no experimental correlacional causal de corte transeccional. Diseños considerados no experimental es lo cual se</p>		<p>bueno y regular, el cual coincide con los estudios de Delgado (2021), En su trabajo Calidad de Atención a la Violencia Doméstica en el Centro de Atención a la Mujer de la</p>	<p>4.        Se logró determinar en qué medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambos elementos están relacionados, así como lo demuestra la prueba no paramétrica Rho Spearman con un resultado de 0.273, demostrando que ambos elementos</p>	
<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>        H1: Las acciones políticas implican</p>		<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>        Calidad de Servicio</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernidad logística</li> <li>• Modernidad de local de servicios</li> </ul>					

<p>directa y significativamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; H2: La violencia física implica directa y significativamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022?; H3: La violencia psicológica implica directa y significativamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.</p>	<p>obtenidos y llegar a una conclusión. Así mismo la presente investigación el método hipotético deductivo, se aplicó el momento de formular hipótesis y siendo contrastada en las discusiones de los hallazgos obtenidos y se usó método deductivo para verificar o validar la correlación de la hipótesis nula o alternativa para rechazar o aceptarla. Según Huacac (2020)</p>	<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Crispín et al. (2020), señala que los servicios de calidad sobrellevan a la satisfacción y, por ende, la fidelización de los clientes o usuarios.</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN:</b></p> <p>Escala de Likert:        1=Totalmente de acuerdo        2=De acuerdo        3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo        4=En Desacuerdo        5=Totalmente de desacuerdo:</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Clima Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad del personal profesional</li> <li>• Rapidez de atención al usuario</li> <li>• Rapidez de solución al problema</li> <li>• Eficiencia en servicio</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Confianza</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<p>basan en prestar atención en las variables de estudio en lugar de maniobrarlas (Hernández et al, 2014).</p> <p><b>POBLACION:</b></p> <p>En esta investigación se incluyó a un total de 80 encuestados , (10 abogados litigantes, 15 servidores públicos y 75 usuarios).</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Se utilizó una muestra de 80 encuestados entre abogados litigantes, servidores públicos y usuarios.</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>Se utilizado un muestreo de 80 encuestados , dentro una población</p>	<p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p>La prueba de hipótesis general, la incidencia de correlación de Rho Spearman fue de 0.434**, lo que significa que existe una fuerza de correlación moderada positiva, y al mismo tiempo se obtuvo el valor de <math>(p)=000 &lt; 0.01</math>, por lo que se rechaza la hipótesis nula y capeta la alterna. Así también en cuanto a la hipótesis específica 1, se</p>	<p>Jefatura de Mujer y Grupos Vulnerables en la que señala que el indicador de calidad de servicio global observado sobre el análisis relacionado con la violencia intrafamiliar fue de 57,48%, con la dimensión de servicio. y existe una correlación significativa. específico 3, establecer en qué medida implican las acciones políticas en la calidad de servicio en Centro de Emergencia Mujer, podemos apreciar según la tabla 9 la relación de Rho Superman = 0.273 se considera una fuerza de correlación baja positiva y significativa, de estos resultados obtenidos podemos presentar que</p>	<p>tienen una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.351, entre Acciones Políticas y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del 12.4% de la variable calidad de servicio, esto es explicada por la dimensión de Acciones Políticas, según R2. Se concluye que, al efectuar acciones políticas de prevención de violencia contra la mujer, tendrá una afectación positiva en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.</p> <p>5.</p> <p>Así también, se logró en esta investigación determinar en qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambos elementos están relacionados, así como lo demuestra la prueba no</p>	
--	---	---	--	---	---	---	---	---	--

				<p>elegida y determinada.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Se utilizó la técnica de recolección de datos, que fueron proporcionados por los encuestados.</p> <p>Y en cuanto a instrumentos se utilizó dos encuestas de dos variables cada uno con 27 preguntas, dividido en tres dimensiones cada variable.</p>	<p>obtuvo un valor de Rho Spearman de 0.273*, indica una fuerza de correlación baja positiva, y el valor de <math>(p)=0.014&lt;0.02</math>, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna.</p> <p>En cuanto a la hipótesis 2, se obtuvo un valor Rho Spearman de 0.264*, indica una fuerza de correlación baja positiva, y el valor de <math>(p)=0.018&lt;0.02</math>, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa.</p> <p>Y por último la hipótesis 3, obteniendo un valor de Rho Spearman 0.394**, indica que tiene una fuerza de correlación baja positiva y el valor de <math>(p)=0.000&lt;0.01</math>, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna.</p>	<p>las acciones políticas deberían tener mayor relevancia en la implementación de las políticas públicas de prevención de violencia a favor de la mujer, objetivo específico 4, establecer en qué medida implican la violencia física en calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, según los resultados en la tabla 11 la prueba de Rho Superman = 0.264 se considera una fuerza de correlación baja positiva y significativa del mismo modo con referencia al objetivo específico 5, establecer en qué medida implica la violencia psicológica en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, los</p>	<p>paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.264, demostrando que ambos elementos tienen una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal <math>(R) =</math> positiva de 0.298, entre Violencia Física y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del coeficiente de determinación en un 8.9% de la variable calidad de servicio, es explicada por la dimensión Violencia Física, según R2. Se concluye que, al efectuar las públicas en la prevención de violencia física, mejorara positivamente la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.</p> <p>6. También se logró en esta investigación determinar en qué medida implican la violencia psicológica en la calidad de servicio en el Centro de</p>	
--	--	--	--	--	--	---	---	--



							<p>resultados en la tabla 13 la prueba de Rho de Spearman = 0.394, lo que indica una correlación baja positiva y altamente significativo, por lo que podemos describir que en el tema de violencia física y violencia Psicológica deben tener mayor importancia en las políticas públicas de prevención de violencia frente a la mujer</p>	<p>Emergencia Mujer, Cusco 2022. Ambos elementos están relacionados, así como lo demuestra la prueba no paramétrica Rho Spearman con un valor de 0.394, demostrando que ambos elementos tienen una fuerza de correlación baja positiva y significativa como también un resultado de regresión lineal (R) = positiva de 0.425, entre Violencia Psicológica y Calidad de Servicio, y cuando se efectúa una variación del coeficiente de determinación en un 18.1% de la variable calidad de servicio, es explicada por la dimensión de Violencia Psicológica, según R2. Se concluye que, al efectuar políticas públicas en la prevención de violencia psicológica, mejorara positivamente en la calidad de servicio en el Centro de Emergencia Mujer, Cusco 2022.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

Oros anexos

## PRUEBAS DE CONFIABILIDAD

### 1. PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD (20 ENCUESTADOS)

Escala: v1: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer y v2: calidad de servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

		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.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,686	54

Escala: V1: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer

#### Resumen de procesamiento de casos

		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.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,689	27

Escala: V2: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		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.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	27

2. FIABILIDAD DE LAS VARIABLE CON EL TOTAL DE MUESTRA (80 ENCUESTADOS) EN SPSS VERSION 25

Escala: V1: Políticas publicas de prevención de violencia contra la mujer y v2: calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	54

Escala: V1: Políticas públicas de prevención de violencia contra la mujer

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,689	27

Escala: V2: Calidad de servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,731	27

VARIABLE 1: POLITICAS PUBLICAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Nº	D1: Acciones politicas									D2: Violencia fisica									D3: Violencia PSicologica								
	Inidcador 1			Inidcador 2			Inidcador 3			Inidcador 4			Inidcador 5			Inidcador 6			Inidcador 7			Inidcador 8			Inidcador 9		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	3	2	1	4	4	5	5	4	1	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2
6	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
9	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
10	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5
11	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
14	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
15	2	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
16	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	1	
17	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3
18	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3
19	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2
20	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	3	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5
24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
25	4	2	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3
27	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1
28	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1
29	4	5	4	1	4	2	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2
30	4	5	5	5	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3
31	5	5	5	5	3	3	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1
32	4	5	4	4	3	2	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2
33	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
34	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5
35	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
37	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	2	2	2
38	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
39	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
44	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

45	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
46	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
47	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
48	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
49	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
50	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
51	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
52	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
53	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	1	
54	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
55	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
56	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	
57	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	5	
58	5	4	5	5	4	1	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	2	3	3	
59	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
60	5	2	4	5	4	4	4	5	4	3	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
63	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
64	5	4	4	5	5	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	1	5	5	
65	5	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	
66	4	5	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
67	4	4	5	4	4	1	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
68	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	
69	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	2	5	1	5	5	5	5	
70	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
71	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
72	4	4	4	2	2	2	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	
73	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
74	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	1	4	4	5	4	
75	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
77	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
78	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	2	2	
79	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
80	5	5	5	1	5	1	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	



