



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y  
calidad de servicios en los centros de emergencia de la mujer, ciudad  
de Tarapoto año 2015-2016

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vernaza Vargas, Lucy Angélica (ORCID: 0000-0001-8100-5548)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2018**

## Dedicatoria

A mi padre que ya no está conmigo a mi madre por darme la vida, a mis hijos Javier Alexander y Angelina Luciana, al compañero de mi vida por su apoyo incondicional y a todos aquellos que con sus palabras de aliento me ayudaron a terminar este paso importante en mi carrera profesional.

Lucy Angélica

## **Agradecimiento**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecer a mi padre adorado que gracias a sus enseñanzas de perseverancia, el amor al estudio y al progreso he podido llegar alcanzar este nivel profesional. A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi docente de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

La autora

## Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables, operacionalización. ....	25
3.3. Población y muestra.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	27
3.5. Método de Análisis de datos.....	29
3.6. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS .....	31
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual.....	25
Tabla 2 Calidad de servicio .....	26
Tabla 3 Juicio de expertos de los instrumentos .....	28
Tabla 4. Nivel de gestión del PNCVFS .....	31
Tabla 5. Calidad de los servicios en el CEM Tarapoto.....	32
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra – Generación de la información y gestión del conocimiento y calidad de servicio .....	33
Tabla 7. Correlación de la generación de información con calidad de servicio .	34
Tabla 8. Prueba de Kolmogorov – Smirov para una muestra – atención integral y calidad de servicios. ....	35
Tabla 9. Correlaciones- atención integral y la calidad de servicios .....	36
Tabla 10. Prueba de Kolmogorov – Smirov para una muestra- prevención y promoción integral frente a la violencia familiar y calidad de servicios. ....	37
Tabla 11. Correlación de la prevención, promoción con calidad de servicio .....	38
Tabla 12. Prueba de Kolmogorov – Smirov para una muestra – gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicio. ....	39
Tabla 13. Relación general de la gestión del PNCVFS y calidad de servicio en el CEM .....	40

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual ...	31
Figura 2. Calidad de servicio.....	32

## Resumen

La presente investigación lleva por título “Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y calidad de servicios en los centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto año 2015-2016”, tuvo por objetivo general Determinar si existe relación entre la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. La investigación Se tiene una investigación de tipo descriptivo, de diseño correlacional, como instrumento se utilizó al cuestionario para ambas variables. Tras la aplicación del instrumento se tuvo como resultado que existe una relación directa positiva alta con respecto a la dimensión Generación de información y gestión del conocimiento y la variable Calidad de servicios, asimismo, existe una relación directa positiva alta entre la dimensión Prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar y la variable Calidad de servicios, del mismo modo existe una relación directa positiva alta entre la dimensión atención integral y la variable Calidad de servicios. Y se llegó a la conclusión existe una relación directa, positiva moderada, ya que el coeficiente P es de 0.698, aceptando así la hipótesis que menciona que Existe relación directa y significativa entre Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.

Palabras clave: Gestión, calidad de servicio.

## **Abstract**

The present investigation is entitled "Management of the national program against family violence and sexual abuse and quality of services in emergency centers for women, city of Tarapoto Year 2015-2016", the general objective was to determine if there is a relationship between the management of the national program against family violence and sexual abuse and the quality of services in emergency centers for women, city of Tarapoto Year 2015-2016. The research is a descriptive research correlational design, such as the questionnaire instrument was used for both variables. After the implementation of the instrument was taken as a result that there is a direct relationship high positive with respect to the generation of information and knowledge management and the variable quality of services, also, there is a direct relationship between the high positive dimension an integral promotion and prevention against Family Violence and the variable quality of services, in the same way there is a direct relationship between the high positive dimension an integral attention and the variable quality of services. And came to the conclusion there is a direct relationship, moderate positive, since the coefficient P is 0,698, thus accepting the hypothesis that mentions that there is a direct relationship between management and the national program against family violence and sexual abuse and the quality of services in emergency centers for women, city of Tarapoto Year 2015-2016.

Keywords: management, quality of service.



## I. INTRODUCCIÓN

El estado a través de sus diversos organismos a nivel mundial promueve la inversión en diferentes programas sociales, América Latina tiene por finalidad reducir la violencia familiar y sexual que es una realidad problemática, actualmente se plantean diversos mecanismo en favor de las personas violentadas, un claro ejemplo es la lucha constante de Argentina donde según indican las asociaciones ocurre un feminicidio cada 30 horas, además de ellos algunos casos que conmocionaron al país entero, como el caso del adolescente de 16 años violentada brutalmente y asesinada por dos hombres en Mar del Plata. (Villiers, 2017, párr. 1)

La violencia se da en los diferentes géneros, más en mujeres y niños que en varones por supuesto, como plantea Unicef entre el 19 de noviembre y el 19 de diciembre de 2016 al aplicar la campaña nacional “Hablemos de abuso sexual infantil” refleja un crecimiento de llamadas con respecto al periodo 2017 de hasta 29 veces, es decir, recibió un total de 1.487 llamadas en su línea 0800. (Unicef, 2017, párr. 2)

En el aspecto nacional la lucha contra estos actos crece cada día más tanto a un nivel presupuestal como de gestión esto debido a los casos que resaltan a nivel nacional como lo suscitado y registrado en cámaras de seguridad en Juliaca donde un sujeto agredió a su pareja mientras caminaban, la pateó, la empujó y la jaloneó como quiso. (TROME; 2017, p. 2), en relación a ello la revista (La mula, 2016) también hace referencia que, en el país, la violencia es algo que se vive diariamente, en su mayoría las de sexo femenino. Asimismo, es un problema arraigado tanto social como cultural, que al final no tiene cuando terminar, y que se acoge a la indiferencia e impunidad”. (párr. 1) otro dato importante es que, en los meses de enero y octubre de 2016, en el Perú se registraron 108 feminicidios y 222 intentos de feminicidios. Superando el 13% las cifras de 2015, de acuerdo al Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Mimp. (párr. 3).

En relación a estos acontecimientos se efectúan diferentes marchas,

legislaciones y encuentros como el celebrado en Lima, en la que más de 300 mujeres representantes de organizaciones sociales de Lima Este expresaron sus preocupaciones y propuestas para problemas que les afectan, como la violencia de género, siendo las principales representantes del PVL, la Red de Mujeres, parroquias, las Facilitadoras en Acción del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer de los distritos de Ate Vitarte, El Agustino, Cieneguilla, San Luis, Santa Anita, Chosica y Chaclacayo.” (Romero, 2017, p. 1)

Romero (2017) otras actividades se vienen efectuando como lo impulsado de acuerdo con la ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), en la costa del País, donde se evalúa los avances que se vienen implementando sobre la Ley 30364, que concierne a prevenir, efectuar sanción y erradicar el maltrato hacia las mujeres. (párr. 2 – 3).

Tarapoto no es ajeno a la realidad nacional en cuanto a los casos de violencia y la lucha misma, en relación a ello la investigación busca conocer cómo se viene efectuando la gestión del programa establecido en un contexto nacional que trata sobre la Violencia Familiar y Sexual con la finalidad de identificar la calidad del servicio dirigido a la población, es decir a las mujeres, cuyos derechos fueron violados de una u otra forma y, de modo alguno obtener mejoras en la sociedad; asimismo, se logró observar con respecto a la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual, que algunos de los servicios que deberían estar habilitados las 24 horas del día, ya sea el Servicio de Línea 100 o Chat 100, no se encuentran habilitados, de la misma forma al acudir a los Centros de atención no reciben la ayuda esperada al momento de realizar su denuncia o pedir ayuda, por otro lado, se aprecia muchos problemas en cuanto al servicio horas del día para acudir prometido dentro del centro de atención mujer, puesto que algunas de las agraviadas mencionan que el trato que se les brinda no es el adecuado, los funcionarios o trabajadores no les brindan la confianza necesaria, no se preocupan por la solución de sus conflictos, además, las instalaciones no cuentan con los elementos adecuados para poder brindar un servicio eficaz y

agilizar los procesos.

En base a la realidad problemática descrita es necesario formular el **problema general**, por lo que la investigación busca determinar si existe relación entre la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016 .Como problema general debemos saber si existe relación entre gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en el Centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016?¿Cómo se encuentra la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016? **Como problemas específicos**, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016?¿Qué relación existe entre generación de información y gestión del conocimiento como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016?¿Qué relación existe entre Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016?¿Qué relación existe entre prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016?

Justificación: **Conveniencia.** Permitió conocer las acciones a desarrollar para lograr un servicio de calidad. Del mismo modo, la investigación fue proporcionada al objeto de estudio, para evidenciar las deficiencias obtenidas y así tomar acciones de mejora, los datos que se obtuvieron en este concepto permiten que se desarrollen estrategias a favor de las usuarias del servicio, por cuanto se han registrado niveles altos de violencia, además contribuirá en la mejora de los procedimientos que se desarrollen para garantizar la accesibilidad y el respectivo

seguimiento por parte personal encargado. **Relevancia Social.** Podemos saber y dar a conocer a los ciudadanos que el desarrollo de las actividades debe ir inclinadas a la satisfacción de los usuarios, cada gestión o actividad a realizar debe ser cumplir o ejecutada de manera adecuada, para que el individuo perciba el interés por parte de los colaboradores de una determinada institución o empresa. **Valor teórico.** Se tomó conceptos existentes relacionados a las variables de estudio, para la gestión del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual lo mencionado por Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) y calidad de servicio se consideró la teoría expuesta por Martin & Díaz (2013) estos garantizaron que la evaluación de variables haya sido de manera óptima, dado que estuvo presente en el apartado teórico que se planteó con la intención de contrastar la realidad. **Implicancia práctica.** Esta investigación permitió conocer de manera general la calidad de servicio que brindan los centros de emergencia de la mujer, periodo 2015-2016, de acuerdo con la gestión que tiene establecido el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. **Utilidad Metodológica.** Los instrumentos, métodos y diseños que se utilizaron se aplican a otros contextos de investigación en las localidades de la ciudad de Tarapoto Año 2015-2016, y actualmente se están desarrollando en base a la realidad que se sujeta mucho a las estadísticas, con el fin de obtener mejores resultados en cuanto a la calidad de servicio que brindan diferentes empresas o instituciones; por otro lado, los procesos inferenciales y descriptivos presentan un gran aporte en el desarrollo de investigación, siendo estos congruentes con la realidad problemática que se suscita, además de representar un medio en la que se pueda englobar no solo procesos operativos, sino además presupuestal para garantizar su eficiencia en la población.

El **objetivo general** de esta investigación conlleva esencialmente a: Determinar si existe relación entre la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. **Objetivos específicos:** Conocer la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de los Centros de

emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. Establecer el nivel de calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. Determinar la relación entre generación de información y gestión del conocimiento y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. Determinar la relación entre Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. Determinar la relación entre prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.

Con respecto a la **hipótesis general**: Existe relación directa y significativa entre Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. **Hipótesis específicas**: H<sub>1</sub>= La gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016, es inadecuada. H<sub>2</sub>= El nivel de calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016, es bajo. H<sub>3</sub>= Existe relación directa y significativa entre generación de información y gestión del conocimiento como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. H<sub>4</sub>= Existe relación directa y significativa entre Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016. H<sub>5</sub>= Existe relación directa y significativa entre prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.

## II. MARCO TEÓRICO

**Antecedentes internacionales**, desde el análisis presentado por Pereira (2012) en su estudio planteado *violencia ejercida sobre la mujer en las relaciones matrimoniales: un diagnóstico de violencia doméstica de Cartago y abordaje integral* (Tesis de posgrado). Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de las mujeres que acudieron a solicitar medidas de protección en el Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago durante el año 2010, que permita un abordaje integral sobre la situación de las mujeres que han sufrido violencia. Fue de tipo correlacional, la población fue el acervo documentario y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que, la revisión de segunda instancia de una situación de violencia doméstica no es un servicio de calidad, ya que, no se están aplicando las normas internacionales y se manejan con una igualdad neutral se produce un retroceso en las garantías que deben regir la materia. El sistema penal judicial ha demostrado una total incapacidad para aplicar la ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres y así dar una respuesta efectiva. A los Juzgados especializados, no se les brinda los recursos suficientes para que puedan brindar un servicio de calidad y una atención integral e interdisciplinaria, por el contrario, se restringen más los servicios existentes. En este momento al recibir una demanda por violencia doméstica, no se está dando una respuesta efectiva a la persona solicitante y muchas veces el trabajo de los Juzgados Contra la Violencia Doméstica se anula por la ineficacia del área penal. (p. 78) El estudio como tal ha contribuido significativamente en el desarrollo de los resultados por cuanto ha permitido la comparación de datos tanto descriptivos como inferenciales, siendo necesario el desarrollo de nuevos parámetros evaluativos, además como concepto internacional la discusión fue sólida.

Por su parte Lujan (2013) en su tesis titulada: *Programas de Violencia a favor de las mujeres y otras más*. (Tesis de posgrado). España. El propósito general fue conocer el significado de los programas violencia hacia las mujeres y qué efectos se evidencian en su salud psicofísica. Fue de tipo experimental, tuvo como

muestra a 370 mujeres maltratadas que son atendidas en los programas, y se utilizó como instrumento a la entrevista. Llegando a la conclusión: Las mujeres que son víctimas de maltrato, sufren una tensión y presión, debido a que el maltrato que padecen es habitual y es considerado como un delito continuo. Del mismo modo, tiende a sufrir un grado de sensibilidad mayor y una distorsión cognitiva, impidiéndole medir las situaciones de riesgo en la que se encuentra, llevándola hasta perder la vida. Estas víctimas merecen ser escuchadas y sobre todo tener el apoyo necesario para que puedan ser escuchadas. Los profesionales a cargo de este tipo de situaciones, deben tener empatía, poner en practica la escucha activa, ser receptivo, etc. Finalmente, se debe preservar los derechos primordiales, para la detección, prevención y sanción de conductas violentas. (p. 65) Los programas que asocian en contra la violencia de familia contribuyen en el estado para su orden jurídico, además ayudan a que puedan erradicar mediante un estudio delimitado, enmarcando no solo en procesos sino también en reglamentos que direccionen el tratamiento.

Rojas (2009) en su estudio de tesis planteado *calidad de vida de las personas que han sido víctimas de violencia intrafamiliar: un programa para la atención íntegra en el servicio social del hospital mexicano*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de México. México. El objetivo fue conocer la calidad de vida de las personas víctimas de violencia familiar y sexual y como se desarrollan los programas de atención integral. La investigación fue descriptiva, tuvo como muestra a 200 familias, y como instrumento utilizo el cuestionario. Llegando a la conclusión: el 99% equivale a la población femenina, el 74.1% dice tener entre 20 y 45 años. El 46,3% presenta recursos económicos insuficientes, el 65% presentan insatisfacción en las necesidades básicas. Asimismo, el 85.2% de los casos, indicaron que sufrieron violencia de tipo conyugal, abuso sexual fuera del hogar. Por otro lado, 61 afectadas por la primera, también vivieron situaciones de abuso físico, sexual en su niñez y/o adolescencia. (p.65). Cabe precisar que la calidad de vida visto desde la perspectiva jurídica representa un derecho inherente al ser humano, es así que su estudio descriptivo permite esclarecer a

nivel teórico las diversas particularidades que se tienen que tomar en cuenta para su evaluación, además, permite efectuar una comparativa con la jurisprudencia internacional para encaminar hacia su eficiencia de gestión en todo los sector o actores que presentan las decisiones políticas.

A **nivel nacional**, se ha dado inicio con el estudio de Ramos (2013) en su estudio la aplicabilidad de políticas públicas del programa nacional contra la violencia intrafamiliar y sexual en los CEM-Lima 2008 al 2010. (Tesis de posgrado). El objetivo fue analizar las variables. La investigación fue cualitativo de la eficacia del Programa. Como instrumento se utilizó una encuesta. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones: El Gobierno, tiene la responsabilidad de generar servicios de calidad para las víctimas de violencia familiar y sexual. Falta de motivación por parte de los profesionales que laboran en el PNCVFS para que realicen sus actividades. No existen programas de capacitación, supervisión o coaching en temas que deben fortalecerse, igualdad de género, masculinidad y atención a los usuarios del servicio, por lo que no hay posibilidad de revictimización. En este escenario supone una desventaja que se tiene que poner en manifiesto con la finalidad de que las futuras leyes o decretos puedan afrontar para cumplir con los objetivos, no obstante, pese a la inversión que actualmente se ha venido impulsando a favor del bienestar de la mujer las políticas aún son una barrera en la solución de problemas inmediatos.

Por su parte Ricse (2014) en su estudio evalúa la *satisfacción en relación a la calidad del servicio juntamente con los costos de oportunidad en Lima metropolitana con mujeres asalariadas víctimas de VCM en el periodo 2015*. (Tesis de posgrado). Tuvo como objetivo principal evaluar el grado de satisfacción de las variables. El instrumento fue la encuesta. La población fue de 8980 mujeres asalariadas. Concluyendo que, el grado de satisfacción de la calidad de servicio es bajo, ya que según los entrevistados mencionan que el servicio que brindan en el sistema de justicia es deficiente, ya que muchos de los colaboradores no muestran interés antes los diferentes requerimientos realizados por las mujeres, asimismo no muestran interés en la solución de los casos



existentes. (p. 67). La satisfacción del servicio judiciales conlleva a una constante comparativa entre los diversos entes que abarca, además de orientar estrategias para su afrontamiento y la reducción de brechas, por cuanto están expresamente dirigidos a situaciones de vulnerabilidad económica, social y educativa.

De igual forma, Trucios (2014) en su investigación ha tenido como principal propósito dar a conocer el vínculo entre los casos suscitados de violencia hacia la mujer y la percepción de los ciudadanos que acuden al centro de emergencia en base a su atención. Estudio de tipología aplicada de diseño no experimental, donde no se efectuó la manipulación de temas. Estuvo integrada por 30 casos que revelan violencia hacia la mujer. El instrumento empleado para la recolección de datos fue la guía de análisis documental. El autor de la investigación llegó a concluir que; el 75% de los colaboradores del centro de emergencia tienen conocimientos en agresión física y psicológica, la atención hacia las víctimas es realizada de forma regular, un 50% aseguran que los casos de violencia han ido incrementándose año tras año, el idioma de mayor dominio es el español en un 50%, el 25% habla quecha y el 25% restante inglés. El 75% asegura que el idioma quechua es importante para una mejor atención de casos de violencia en mujeres que hablan el idioma. Los casos tardan en resolverse en un lapso de hasta 3 a más años. Por otro lado, la mayoría de casos de violencia proviene del departamento de Junín, donde el 70% recibe violencia física. El 63.3% de las víctimas recibía agresión física de su conviviente. Con respecto a la percepción de las usuarias, un 56% manifiesto insatisfacción con los servicios recibidos por el centro de emergencia. El estudio que se ha presentado si bien muestra un estudio correlacional, también supone uno de los medios más eficientes para la data a nivel descriptivo, siendo este adecuado para la discusión con la data obtenida en la investigación, además de corroborar la información que se ha venido planteando.

Por su parte Flores (2015) en su estudio plantea el *análisis de expectativa-demanda por parte las mujeres víctimas de violencia: como un estudio de las unidades de atención en Villa María del Triunfo*. (Tesis de maestría). El objetivo

fue determinar si aquellas organizaciones o grupos que están a favor de la lucha constante con la violencia tienden a responder las expectativas juntamente con las demandas de la realidad actual de víctimas. Fue de tipo descriptiva, la muestra estuvo compuesta por las mujeres víctimas de violencia, el instrumento que se utilizó fueron la entrevista y la encuesta. Concluyendo que, los medios que se están usando son inadecuados, se debe de replantear su promoción. La calidad de los servicios recibidos por parte la Unidad de Atención, es considerada en un 2.7% en satisfacción media baja, resultando un índice de satisfacción de 54%. El nivel de satisfacción del Centro Emergencia Mujer es de 23.8%, en un 52.4% corresponde a la Comisaria Policía Nacional y en un 20% correspondiente a la Familia Ministerio Publico. De los mencionados porcentajes están insatisfechos el 4.8%, 4.8% y el 0%. Esto da a entender la demora en las investigaciones que llegan a tardar hasta 60 días, siendo lo estipulado de acuerdo a ley en un máximo de 5 días, la falta de respuesta de manera célere, aumento de agresión por falta de medidas de protección y de que el esfuerzo por realizar la denuncia ha sido en vano por no obtener los resultados esperados o de detener y/o castigar al agresor. Por otro lado, las mujeres de Villa María del Triunfo no están satisfechas con los servicios prestados por las unidades de atención, presentando brechas negativas en un 88%, 100% y 91% del Centro Emergencia Mujer, Comisaría-Policía Nacional y Fiscalía de Familia-Ministerio Público, respectivamente. (p.87) Estos datos expresan una realidad a nivel perceptiva acerca de la realidad en atención de estos servicios, las mismas que en ocasiones son clasificadas desde una perspectiva más específica, así el estudio contribuye grandemente en el desarrollo de análisis de las diversas variables y el cumplimiento de los objetivos, inferenciales y descriptivos.

De otro modo, Parra y Villalobos (2017) en su trabajo de investigación tuvieron como finalidad elaborar un análisis de las cualidades de un modelo de atención del servicio de atención de urgencia y si esta satisface a las necesidades de las víctimas de violencia física y sexual. El estudio fue de tipo básico de diseño no experimental. Estuvo integrado por 18 funcionarios públicos que conocen sobre

temas de violencia. El instrumento recolector de datos fue el cuestionario. Las conclusiones a las que llegó el autor fueron; según el reporte efectuado por los profesionales, durante los últimos 12 meses hubo casos de violencia psicológica, asimismo, solo el 15% de mujeres de la localidad busca apoyo cuando recibe violencia, el 85% restante prefiere callar y vivir en medio de golpes e insultos, de igual modo, explicaron que no acuden a buscar apoyo por vergüenza y porque consideran que las agresiones recibidas son de poca importancia. También, la mayoría de víctimas son mujeres entre 24 hasta 34 años de edad, los especialistas manifestaron tener problemas en la atención de casos de violencia psicológica y sexual por falta de procesos y exámenes más especializados. Además, el centro de atención no cuenta con el staff de especialistas para la atención de cada caso, impidiendo una atención estandarizada. Por otra parte, existe conexión entre los temas tratados con una significancia bilateral de 0.000, indicando la relación entre ambos.

Para terminar, Jinez (2018) en su tesis de maestría ha tenido como objetivo principal conocer el grado de asociación entre la calidad de servicio y satisfacción. La investigación fue de tipología básica de diseño no experimental. La investigación estuvo constituida por 189 usuarios del centro de emergencia de la mujer. El instrumento aplicado a la muestra para la recolección de datos fue el cuestionario. El autor del estudio llegó a concluir que; la capacidad de respuesta al momento de la atención de un caso de violencia es regular en un 35.7%, la información brindada por el personal es clara en un 57%, con respecto a la calidad de servicio es regular en un 55%. El 31% de usuarios manifestó no encontrarse satisfecho con los servicios recibidos. Por otro lado, existe vínculo entre las variables con una significancia bilateral de 0.000 y un grado de correlación de 0.857, el cual indica que la influencia es del 73%. En cuanto a las dimensiones la significancia bilateral es 0.000 y el grado de asociación es de 0.726, esto quiere decir que, el grado de incidencia es del 53%. Si bien el estudio manifiesta en términos generales las variables, permite la discusión óptima del objetivo, donde además hace uso de método estadístico para su contrastación lo

que implica que se ha seguido un proceso de investigación esquematizada a la obtención de resultados que aceptan o rechazan una hipótesis, es así que se menciona que en medida que la calidad del servicio independiente como esta se desarrolla se verán reflejados en la satisfacción por parte los usuarios, logrando así una mayor confiabilidad.

A **nivel local** tenemos a Ponce (2015), en su tesis: *Gestión de la Calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y su relación con la satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar en la provincia de Moyobamba. Año 2015.* (Tesis de maestría). La finalidad fue conocer la asociación entre ambas variables. El instrumento fue la encuesta, la muestra estuvo compuesta por 132 usuarias víctimas de violencia. Llegando a la conclusión: que las usuarias están disconformes con el servicio que brinda el Centro de Emergencia Mujer, ya que señalan que los colaboradores no muestran interés en los diferentes casos habidos, y la tardía de la atención y evaluación de los documentos, generan desconciertos, es por ello que la calidad de servicio es descrita como deficiente en un nivel bajo. Asimismo, se conoció que la relación entre ambas variables es directa. (p. 43). El estudio que se ha presentado discute de manera eficiente la realidad que se ha abordado, claro están en diversos contextos mismo escenario, evidencia la consistencia de información, no obstante, es necesario desarrollar un análisis de mayor amplitud, con mayor comunidad y servidores ya que es necesario evidenciar desde diversas perspectivas.

Ruiz (2016) en su investigación titulada: *Calidad de servicio al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en Centro de Salud, Tarapoto, San Martín– 2016.* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú. El objetivo fue conocer la relación entre ambas variables. El diseño de la investigación es correlacional, la muestra fue de 377 usuarios externos, el instrumento recolector de datos fue el cuestionario. Concluyendo que, el nivel de calidad de servicio que brinda el Hospital EsSalud II – Tarapoto, es bueno en un 33% y regular en un 67%, a causa de que la eficiencia o calidad de un servicio no solo se concentra

en crear u ofrecer un producto o servicio que vaya de la mano con el precio, actualmente la calidad hace referencia a la creación de productos y servicios que sean cada vez mejores, y más competitivos. (p. 46) la investigación manifiesta que en el sector público existen variables que intervienen para lograr la satisfacción y que es necesario que se apliquen diversas formas de evaluación para poder llegar de manera más eficiente a la atención al ciudadano, por cuanto los canales de información pueden ser limitados.

Por su parte Vásquez (2015) en su investigación titulada *Clima organizacional y calidad de servicios de las sedes judiciales en Nueva Cajamarca 2015*. (Tesis de maestría). El objetivo fue determinar la relación entre las variables. Se consideró una muestra de 65 usuarios, se empleó como instrumento un cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto al análisis del servicio, los usuarios lo califican como un servicio de mala calidad, esto debido a que no hay una atención adecuada, del mismo modo, perciben y consideran que la infraestructura de las instalaciones no son las adecuadas ya que no se sienten cómodas y no se prestan a las necesidades que requieren. (p. 45). Se evidencia además que no solo el proceso de gestión pueda intervenir en la calidad del servicio al ciudadano sino además elementos como clima organizacional llegan a ser un factor elemental para adoptar congruentemente este escenario, que además es significativo para la producción científica local.

Con respecto a las **bases teóricas** vamos a conocer la primera variable:

Gestión. Según Vargas & Vega (2011) menciona que, la gestión es el proceso de administrar o gestionar alguna cosa. Se puede decir que se realiza actividades a fin realizar una operación. Gestionar abarca las ideas de gobernar, colocar, regir, ordenar y organizar alguna actividad (p. 65). Hoy en día se hablan de diversas teorías y enfoques que ha dado consistencia a la gestión moderna, desde las de Taylor, Fayol, Elton, Lewin hasta las orientadas al sector público específicamente planteados por Adenauer han permitido establecer medios para su evaluación y seguimiento, estos postulados además han mejorado los procesos o actividades que son necesarias para el cumplimiento de las diversas metas de una institución,

más aún las que tienen una injerencia directa en el bienestar social. Con respecto a la segunda variable, Programa Nacional contra la Violencia Familiar Y Sexual el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables PNCVFS ([MIMP], 2016) pertenece al Poder ejecutivo, que promueve y es responsable de la ejecución del Programa, esta actúa como unidad ejecutora a fin de establecer medidas de prevención, promoción y monitoreo de la lucha actual contra la violencia en sus diversas modalidades.

El MIMP (2016), tiene como responsabilidad indispensable, la de contribuir a que se disminuya la violencia familiar. (p. 12), esto debido a la existencia de una tasa alta en la que el estado ha tenido una participación mínima, conduciendo así a un descontrol en la parte de operaciones y gestando un descontrolado porvenir.

Asimismo, el MIMP (2016), establece que, su propósito es formular, diseñar, promover y ejecutar planes, proyectos y programas de atención y prevención, asimismo (p. 14)

El PNCVFS (2016) impulsa, coordina y fortalece redes y elementos para la atención y prevención de la violencia generada en la familia, estas direccionadas a indistintos sexos, por cuanto se asume que la violencia no tiene género, por otro lado, también se han visto que busca el desarrollo adecuado de políticas y servicios gratuitos para la intervención con los usuarios.

Evaluación del PNCVFS (2016), gestiona tres tipos de unidades, las cuales están compuesta por: Prevención y promoción integral, atención integral y generación de información y gestión del conocimiento. Es por ello que la gestión se evaluó por medio de las tres unidades:

En cuanto se hace alusión a los aspectos operativos de promoción, prevención integral de violencia familiar y sexual (UPPIFVFS). El MIMP (2016), se encarga de impulsar acciones frente a la presencia de violencia familiar juntamente con el sexual, respaldar las conexiones de carácter individual, así como familiares saludables y procedimientos de capacitación para impulsar el aspecto social y económico de la ciudadanía.

Asimismo, el MIMP (2016) señala que su función se basa en la formulación y realizar propuestas estratégicas operativas para la promocionar, prevenir, comunicar y desarrollar la capacidad de reducir la violencia intrafamiliar y sexual que realiza el CEM. Organizar con la sociedad civil y entidades, instituciones y organizaciones estatales, convocar y esclarecer e implementar programas, proyectos y actividades dirigidas a la disminución de violencia intrafamiliar y sexual. Como cuarta función, en el marco de una cultura de paz, respetar y respetar, organizar, planificar, proponer y aplicar programas, estrategias y programas encaminados a incentivar el desarrollo personal y familiar igualitario de los hombres y actividad de las mujeres. (p. 36)

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) la unidad brinda lo siguiente:

Servicio de Línea 100. Servicio gratuito las 24 horas, otorgan información, orientación, consejería y soporte emocional (p. 17).

De acuerdo sea el caso: Derivación: los casos más graves son derivados a los Centros de Emergencia Mujer o al Servicio de Atención Urgente. Posteriormente, se efectuará la visita a la víctima, la evaluación correspondiente y la asignación a los servicios especializados del CEM.

Referencia: indicar al usuario los lugares a donde puede acudir para la resolución de problemas presentados.

Contención Emocional: Escuchar y ofrecer soporte emocional.

Atención de llamadas de retorno: cuando un afectado ha recibido atención anteriormente y vuelve a hacerlo, incide con los mismos dtalles.

Coordinación telefónica de urgencia: casos de violencia familiar y/o sexual urgente.

Servicio de Chat 100. Servicio en tiempo real, se encarga de otorgar y/u orientación psicológica con la finalidad de identificar condiciones de riesgo, asimismo, el servicio es brindado a personas afectadas por violencia familiar y sexual (p. 68)

Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UAIFVFS). El MIMP (2016) menciona que: Es la unidad orgánica comprometida con la promoción, desarrollo, organización, dirección y supervisión de las estrategias de atención. (p. 43)

Asimismo, uno de sus funciones es elaborar y plantear directivas internas complementarias, sobre el servicio que se brindan a las personas afectadas, así también Impulsar, plantear, ejecutar e inspeccionar las estrategias y servicios de atención. Como también Impulsar y ejecutar estrategias de capacitación y asistencia técnica al personal que opera los servicios del Programa.

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016), la unidad brinda los siguientes servicios, los cuales se toman en cuenta como indicadores: Centros Emergencia Mujer – CEM. Es gratuito y se especializa en brindar atención a las víctimas de violencia, otorgando diversos programas como la asesoría legal, los denominados consejerías psicológicas tanto a las víctimas o agresores en los procesos de conciliación o si no existe la posibilidad de este, de igual manera la defensa judicial según corresponda.

Los servicios que brinda el CEM están clasificados en cuatro principales procesos las mismas que inician por el proceso de admisión, seguido de la orientación o atención psicológica, social y legal de acuerdo con la magnitud de los problemas que se han venido abordando.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) están orientados a atender a mujeres, niños, niñas o vulnerables que han estado pasando por escenarios de violencia familiar en todas sus modalidades y sobre todo en las de violencia sexual. (p. 81), esto por cuanto representa una de las causales de gravedad que orienta muchas veces la visita de las personas.

Servicio de atención urgente – SAU. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) menciona que es un servicio gratis que otorga de manera eficiente, oportuna y sobre todo inmediata a los sujetos (víctimas) para proceder en la comunicación con las operadoras (Línea 100) los mismos que dirigirán un proceso estipulado por sus normas internas para garantizar y



salvaguardar la integridad del sujeto.

El Servicio de Atención Urgente lo conforman 6 equipos interdisciplinarios: un/a Psicólogo/a, Trabajador/a Social y Abogado/a (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016, p. 83)

Centro de atención institucional – CAI (PNCVFS, 2016) menciona que, es un servicio de intervención en relación a situaciones o acontecimientos de carácter penal que vienen siguiendo procesos de sentencias por violencia en todos sus géneros dentro del plano familiar.

PNCVFS (2016) menciona que existen 3 fases principales en el Proceso de Intervención: **Fase inicial y de evaluación**. Se realiza la evaluación y situación del usuario. **Fase de intervención**. Busca la detención inmediata de la violencia. **Fase final y de seguimiento**. Seguimiento por un periodo de medio año en la que se presenta como elemento final una intervención o los resultados de la aplicación de este a favor de las víctimas con la finalidad de mejorar la valoración.

**Plan nacional contra la violencia hacia la mujer 2009-2015**. El ([PNCVFS], 2016) menciona que se busca la estructuración de un constructo social que enfatice, realce y garantice el bienestar de las mujeres a nivel de derechos, igualdad y trascendencia conllevando así un digno trato y la autonomía para el desarrollo de las actividades. (p. 54)

**El proceso documentario**, en este componente se presenta el almacenamiento de los datos juntamente con las diversas publicaciones de recursos digitales a fin de que la data pueda ser abordada de manera precisa, esto además ayuda a que se puedan extraer información fehaciente para la presentación en diversos medios, o la concientización de estos en la población en general, además al ser respetuoso de los derechos es de difusión libre.

En cuanto a los **convenios de cooperación internacional**, es un proyecto que tiene por finalidad que cogestiona con el MIMP al igual que la agencia Belga de Desarrollo, con la finalidad de establecer sistemas que garanticen la prevención

y atención de la violencia en las familias, sexuales y de otra índole en mujeres niños y adolescentes, en las diversas provincias del país, por otro lado busca en sí mejorar el acceso a estos servicios, de esta manera la cogestión interinstitucional permite llegar a obtener un mayor nivel de eficiencia, no solo por las metas que se plantean sino además por la operatividad de las mismas, con acciones claras y acortadas garantizan la atención oportuna. Finalmente, dentro de este escenario resulta preciso manifestar que las instancias judiciales también puedan entrelazar los datos a fin de evitar un camino más entumecido y la intención de pronta solución.

Calidad Martínez (2010) menciona que, la calidad de servicio es la asociación de actividades que proporciona un proveedor, con el fin de que el usuario reciba el bien al instante. (p. 21)

Por otro lado, Vargas & Vega (2011) indican que, la calidad de servicio ofrece una satisfacción de necesidades, siendo un factor competitivo, más que un diseño. (p. 106) esto incentiva al desarrollo de nuevos índices para que los usuarios, clientes o público en general pueda sentirse atendido en cada uno de las circunstancias.

Zeithalm, Bitner y Gremler (2014), señala que calidad del servicio conlleva a la satisfacción del mismo (p. 201), es decir el mismo sujeto al efectuar la evaluación y su exigencia para el cumplimiento de lo ofrecido va a maximizar la eficiencia de operacional por parte el organismo. Del mismo modo Zeithaml y Bitner (2012) señala que la calidad de servicio es la evaluación que realiza el cliente a un servicio o producto, la cual responden a sus necesidades y expectativas.

Beraza, et al. (2015) señala que “la calidad de servicio empieza desde un saludo, la disposición, impecabilidad, y la despedida; la cual debe considerar los colaboradores y todos los participantes de una organización” (p. 9).

Guanilo (2010) menciona que “la calidad es la comercialización funcional de toda organización, la cual busca un solo objetivo, lograr cubrir la satisfacción del cliente o individuo” (p. 45).

Del mismo modo Griful & Canela, (2010) señala que la calidad hace referencia al buen servicio que brinda la organización o empresa, como también de un producto, estos a su vez están evaluados bajo criterios similares por cuanto la evaluación por parte un tercero va estar vigente, aplicada el sector público también es necesario considerar que pese a la implementación o desarrollo de tecnologías cuando existe un error y es compartida con el resto origina que ese descontento sea trasladado a escenarios muy poco adecuados.

Sánchez (2011) hace mención que, la calidad de servicio viene a ser el resultado que el cliente realiza comparando lo que esperaba antes de recibir el producto, naturalmente esto suele ser determinado serqual como método, asimismo, manifiesta que la satisfacción del cliente tiene relación con el grado de disconformidad o conformidad por la obtención de un producto o servicio, que a su vez suelen ser presentados en un determinado momento. Otra de las conceptualizaciones más promisorias, es la representación de la comparación entre lo obtenido y lo que se tenía establecido en primera instancia.

Sánchez (2010) hace mención que, los clientes valoran la calidad de un servicio cuando se tiene en consideración a dos factores importantes: fiabilidad, seguridad, siendo estas descritas a continuación para un mayor entendimiento o comprensión, por cuanto su valoración alta mejorara la percepción en un 25% conllevando a alcanzar una expectativa mucha mayor.

**Fiabilidad**, presentada como la capacidad para desarrollar un producto o servicio de manera seria y correctamente establecida, de igual manera haciendo hincapié en la puntualidad, tiempo de entrega, y todo aquel elemento que contribuya en satisfacción del usuario que espero recibir inicialmente, los erros que dentro de la línea se cometan afectaran significativamente en el desempeño obtenido por parte la institución, en términos generales se manifiesta que la fiabilidad es la correcta impartición de los servicios o procesos enmarcadas para cada actividad.

**Seguridad**, en este apartado también como elemento, refiere al sentimiento de bienestar que el usuario tiene al dejar su situación para ser resulta por la entidad,

en estas involucran los aspectos de colaboradores o servidores públicos, la celeridad de los procesos, el conocimiento necesario, entre otras capacidades de gestión que intervienen favorablemente en la solución de sus conflictos. En este escenario también suelen estar expresos la fiabilidad, honestidad e integridad que apaciguará el estado de angustia de los usuarios.

Por otro lado, Sánchez (2001) manifiesta que, es indispensable que los individuos a cargo del desarrollo de las actividades en el servicio público cuenten con la experiencia y el deseo de poder dar solución a los problemas que se abordan de manera cotidiana, a fin de que la percepción sea superior.

Martin & Díaz (2013) hacen mención que, las empresas independientemente cual sea el rubro, para brindar un servicio de calidad deben estar comprometidos, generando satisfacción a los clientes (p. 96). Asimismo, menciona los atributos para brindar un buen servicio, la cuales se consideran lo siguiente: Psicológicas, Contractuales, Éticas y Técnicas.

Luego de conocer las variables de manera general resulta importante que se efectúe una evaluación de éstas, en este escenario planteando medir la calidad de servicio se plantea que de acuerdo con Martin & Díaz (2013) los componentes que están inmersos en la variable (calidad de servicio) se han establecido mediante factores que son percibidos por los usuarios, clientes o demás actores dentro de un grupo social, además hace énfasis en la necesidad de trato digno al cliente y la comunidad misma. (p. 65)

El mismo Martin & Díaz (2013) señala que la calidad de servicio es evaluada con los siguientes elementos, iniciando con la **tangibilidad de los elementos** (elementos tangibles) en las que se evidencia subproductos o elementos como espacios físicos, equipos computaciones, herramientas y materiales. En esta dimensión, se considera que las instalaciones deben encontrarse en buenas condiciones para brindar una atención adecuada, para de esa manera tener relación estrecha con los clientes, logrando la satisfacción de ellos mismo. Para dicha dimensión se considerarán los siguientes indicadores: **Muebles:** Este es

un recurso material, de mucha importancia dentro de cualquier institución u organizacional, ya que permitirá que el usuario se sienta cómodo durante su permanencia dentro del establecimiento. Dichos muebles deben estar en buenas condiciones, en buen estado de uso, dando un buen aspecto y de esa manera los usuarios puedan percibir el buen mantenimiento de los muebles. **Apariencia de las instalaciones:** Debe estar en perfectas condiciones, debido a que el consumidor mantendrá una perspectiva desde que ingresa al establecimiento. Es por ello que el aspecto del establecimiento debe contar con perfecto estado, realizando mantenimientos para su conservación. **Equipos modernos:** Dichos recursos facilitaran el trabajo de los colaboradores, para de esa manera puedan brindar un servicio de calidad, la cual vaya direccionada en la búsqueda de la satisfacción de sus asistentes. (Martin & Díaz, 2013).

**Según Martin & Díaz (2013)** Se entiende como fiabilidad la capacidad y habilidad de cumplir con los compromisos adquiridos. Asimismo, es la capacidad para describir procesos inadecuados, reducir faltas y generar medios con el propósito de reducir drásticamente factores de riesgo que afectan la actividad. Se tiene los siguientes indicadores:

**Cumplimiento de plazos:** Los usuarios son programados para recibir una atención, sujetándose a un tiempo determinado, para este proceso se suelen diseñar cronogramas de acorde a las necesidades y tipos de problemáticas a las que se tiene que afrontar.

**Solución de conflictos:** El principal motivo por el cual los usuarios no se sienten satisfechos, es porque en su mayoría no son escuchados al momento de realizar una inquietud, y no ver resultados de la misma. Por tal motivo, deben ser escuchados, para poder resolver el problema y dar solución y hacer de conocimiento al usuario. Los colaboradores deben mostrar intereses en cada proceso de la ejecución de los casos presentados por los usuarios. (Martin & Díaz, 2013).

**Empatía (Amabilidad).** El usuario debe sentirse cómodo, desde que ingresa al establecimiento, evitando ganar una imagen negativa. El personal debe ser

cortés, amable, respetuoso y atento. Asimismo, debe mostrar amabilidad (Martin & Díaz, 2013). Son estos elementos que se consideran para el mejoramiento de una equidad social, por otro lado, también su incumplimiento afectaría las normas públicas que congruentemente luchan para garantizar que las mujeres o grupos vulnerables se vean afectadas.

**Capacidad de respuesta:** Para Martin & Díaz (2013) es la actitud que se muestra hacia los clientes para que el servicio sea rápido. El colaborador debe contar con la capacidad de responder de manera oportuna, segura y muy convincente al usuario.

Se muestra el siguiente indicador. **Tiempo de respuesta.** Trata acerca del tiempo en el cual los encargados logran atender a los usuarios y brindarles una solución de los conflictos o la satisfacción. (Martin & Díaz, 2013)

**Comportamiento del trabajador.** Los empleados deben poseer la capacidad y amabilidad de resolver los problemas o inquietudes que tiene el cliente, brindando una solución adecuada logrando complacer al cliente. Asimismo, los colaboradores deben tener una veraz respuesta y oportuna al cliente. Asimismo, el colaborador debe poseer los conocimientos necesarios con referente al servicio, para evitar cualquier molestia por parte del cliente.

**El Trato.** Se refiere al conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones que están orientadas a la atención, que buscan identificar las necesidades de los usuarios para lograr la satisfacción, cubriendo sus expectativas (Martin & Díaz, 2013), estos pueden ser evaluadas mediante instrumentos perceptivos o de valoración subjetiva, así mismo se evalúan los valores y normas con las que se cuentan dentro de la unidad a fin de transmitir ese apoyo que ha venido a buscar y el sentimiento de bienestar.

**Seguridad,** para Martin & Díaz (2013), es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento que poseen las personas que trabajan directamente con clientes. Asimismo, hace referencia además la discreción del caso para ser solucionado, de esa manera el usuario se sentirá seguro, ya que su caso será llevado de manera conveniente. Se encuentra los siguientes indicadores:

**Credibilidad**, dentro de este apartado es necesario que los servidores públicos en todo momento puedan no solo comunicar de manera oportuna, sino además que sea sin efectuar falsedad a fin de ganar la confianza de cada uno de los usuarios del servicio, de igual manera los aspectos éticos de honestidad y responsabilidad tienen que regir continuamente. El incumplimiento o ausencia de estos elementos conllevan a la insatisfacción e inseguridad del sistema judicial, lo que conlleva no solo a la ausencia de veracidad, sino de actuar bajo los estándares que se plantean (Martín & Díaz, 2013).

**Confianza:** dentro de este escenario recae la importancia de mantener confianza por parte el usuario en el desarrollo del proceso de justicia, para ello también el trato fue crucial por cuanto su solicitud en primera instancia fue la más satisfactoria llegando a una presunción de factibilidad.

Otro de los aspectos necesario que tienen que ser abordados radica en la comprensión, adecuada comunicación que tiene que establecer el servidor con el usuario: es clave para el desarrollo de las actividades dentro del proceso de justicia, siendo esta de manera clara, con precisión y holístico, llegando así a los usuarios de manera más significativa, es así que se tiene que esforzar para el entendimiento de las necesidades planteados por los usuarios (Martín & Díaz, 2013)., no solo basta con abordar el tema desde la perspectiva de este sino además es necesario intervenir, tal como plantea el programa, en las carencias de procesos legales, hasta el bienestar emocional mediante atenciones programadas.

### III. METODOLOGÍA

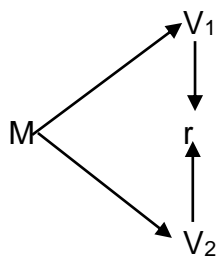
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Es de tipo Básico, de carácter cuantitativo ya que se pudo conocer todo lo concerniente a la variable Calidad de los servicios brindados en los Centros de Emergencia de la Mujer” y la variable “Gestión del programa Nacional contra la violencia familiar y sexual”, además de acuerdo con Valderrama (2015) estos tipos de investigación permiten la exploración de las teorías existentes para la aplicabilidad a fin de solucionar un objetivo en concreto.

##### Diseño

Para el presente estudio se consideró como diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte, Según la teoría de Carrasco (2015), señala que, al utilizar este tipo de diseño, permite al investigador efectuar un análisis y estudio de la asociación de las variables dentro del contexto en la que se desarrolla, de igual manera no se ha manipulado las variables en mención, toda vez que se evaluaron dentro de la realidad en que se desarrolla, en un solo momento, así también comprender el alcance de su influencia o inexistencia. Este diseño comprende el siguiente esquema:



La representación gráfica se comprende de acuerdo con  $V_1$  representa la variable número I (Gestión del PNCVFS) en tanto  $V_2$  como la variable (Calidad de servicio) en I que mediante un número de sujetos denominados muestra



(m) buscan encontrar una relación (r) para la contrastación de la hipótesis.

### 3.2. Variables, operacionalización.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual	Comprende el diseño, aplicación e impulso de los proyectos o estrategias planteadas para la prevención de actos de violencia (MIMS, 2016)	Busca la contribución de la disminución de la alta presencia de estos índices, su evaluación estuvo conformada por el cuestionario.	Prevención y promoción  Atención integral de violencia  Generación de la información y conocimiento	Servicio línea 100 Chat 100 Centros de emergencia Atención de urgencias Atención institucional Plan nacional de violencia hacia la mujer Proceso documentario Convenios internacionales	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Calidad de servicio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Se comprende como la satisfacción de las necesidades en relación con las expectativas y lo obtenido por parte la institución (Martín & Díaz, 2013)	Para el desarrollo o evaluación de la variable se ha planteado instrumentos debidamente confiabilizados para su aplicabilidad y dar solución a los objetivos planteados.	Tangibilidad	Infraestructura Recursos Equipos modernos Plazos	Ordinal
			Fiabilidad	Solución de conflictos Empatía Tiempo de respuesta	
			Respuesta pronta	Comportamiento del servidor público	
			Seguridad	Credibilidad confianza	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población y muestra

#### **Población**

Es necesario considerar que de acuerdo con diversos postulados de autores la población representa al conjunto de elementos que poseen determinadas características de donde el investigador pueda obtener información para la obtención de datos, en ese sentido se consideró como población al conjunto de sujetos que han sido víctimas de violencia familiar y sexual, las mismas que fueron atendidos en el CEM de Tarapoto Año 2015-2016 ascendiendo de acuerdo a los últimos registros consignados 300 mujeres.

#### **Muestra**

De acuerdo con Carrasco (2015) la muestra es una parte representativa de la población lo que conlleva a buscar características que permitan la generalización, en ese sentido la muestra fue tomada de acuerdo con la aplicación de la siguiente fórmula, en la que se expresa los datos que a continuación se describen:

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

Se ha trabajado bajo un 95% de confiabilidad con un margen de error ( $e=.05$ ) y una muestra total de 300 sujetos, de igual manera con la aplicabilidad se obtuvo como muestra representativa a 166 usuarias que visitan el centro para recibir los servicios respectivos, estos fueron a quienes se aplicaron los cuestionarios que se detallan líneas abajo.

Cabe precisar que en el estudio se consideró un muestreo probabilístico, por cuanto se aplicó una fórmula de muestras infinitas, a fin de que estos puedan cumplir con los criterios de rigor científico, en tanto se consignó criterios de inclusión a mujeres mayores de 18 años.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnicas**

Es importante que la técnica es un conjunto de herramientas que permiten al investigador extraer información, ya sea de fuentes primarias o secundarias, de este modo, la técnica utilizada fue la encuesta, alcanzando así a fuentes primarias como lo son las usuarias que visitan el CEM de la ciudad de Tarapoto

#### **Instrumento**

Al ser un elemento mediante el cual puede obtener información precisa aplicada a las ciencias sociales, educacionales y de investigación fue prudente considerarlo, entonces, se planteó al cuestionario, el mismo que se ha desarrollado de acuerdo con los indicadores de las variables, inmersas dentro del marco teórico, su estructura comprendió una escala de Likert para el entendimiento que se expresan en los anexos.

### Validez

La validez del contenido de los instrumentos fue evaluada mediante juicio de expertos, los mismos que cuentan con grado de magíster como mínimo y un metodológico, permitiendo así su aplicabilidad y consistencia.

Para especificar mejor la evaluación se muestra el siguiente cuadro:

Tabla 3

#### *Juicio de expertos de los instrumentos*

Experto	Gestión del programa nacional de violencia		Calidad de servicios	
	Valor	Valor	Valor	Valor
Experto N° 1	4.6	.92	4.7	.94
Experto N° 2	4.5	.90	4.4	.88
Experto N° 3	4.5	.90	4.5	.90
Promedio	4.5	.91	4.5	.91

### Confiabilidad

Para la confiabilidad de la investigación se empleó el Alfa de Cronbach, en la cual los valores que se obtuvieron con el instrumento, y fueron sometidos al software SPSS.

El valor obtenido es .821, y de acuerdo con Alarcón (2012), indica que los valores superiores a .8 se consideran una confiabilidad en un nivel bueno, por

tanto, los resultados de la investigación son confiables, de esta forma su aplicabilidad es fundamental, permitiendo la extracción de información de fuentes primarias.

Para la variable gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual se obtuvo un alfa de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	30

Para la variable calidad de servicio se obtuvo un valor alfa de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	33

De acuerdo con los datos obtenidos se ha identificado que los valores permitieron la aplicabilidad del instrumento al contexto en que se desarrolló

### **3.5. Método de Análisis de datos**

Los datos que se lograron obtener fueron analizados a través de métodos estadísticos y SPSS25, posteriormente, los datos se trasladaron a tablas y figuras para una mejor interpretación.

Dentro de este estudio se ha considerado un método descriptivo por cuanto la información se ha presentado de acuerdo con las variables, de igual manera se ha hecho uso de un método hipotético deductivo, dado que se ha planteado los resultados de específicos a general, los mismos que permitieron un mayor entendimiento y comprensión de las variables en su entorno, de igual manera se consideró un enfoque inferencial, toda vez que se han empleado estadísticos de prueba para dar solución a los objetivos generales y desarrollar la contratación de las hipótesis

### **3.6. Aspectos éticos**

Se tuvo en consideración los siguientes aspectos: Confidencialidad de la información; ya que son procesos en la cual se involucran los derechos de las partes afectadas, información; la misma que proporcionó los datos pero no de forma específica. Asimismo, se tuvo las consideraciones éticas referidas al plagio.

Es importante manifestar que el estudio ha respetado la confidencialidad de la información además el respeto por la normativa planteada por la universidad en mención, siguiendo efectivamente cada una de las guías, por otro lado, se consideraron el no maleficio de los resultados para los participantes, objetivamente para fines investigativos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 De los Objetivos Específicos

#### Del Objetivo Específico 1

Se conoció el nivel de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.

Tabla 4

*Nivel de gestión del PNCVFS*

Escala	Frec.	%
inadecuado	33	20%
regular	121	73%
adecuado	12	7%
<b>total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

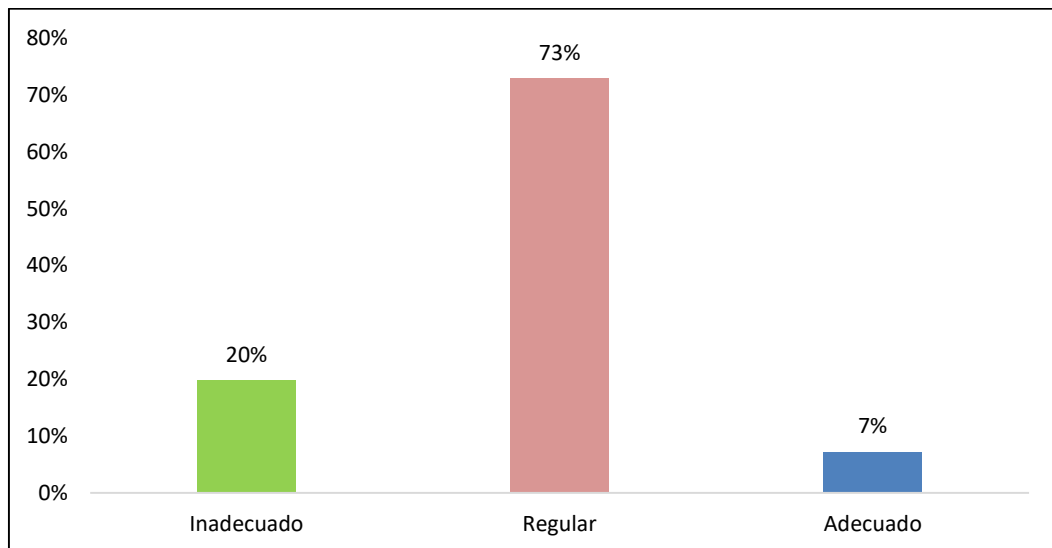


Figura 1. *Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual*

#### Interpretación.

Del análisis se puede evidenciar que la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual percibido por la población o usuario muestral es

regular en un 73%, esto debido a que las acciones no se planificaban con anticipación para poder desarrollarlo oportunamente, en tanto se alcanzó un nivel inadecuado de solo 20% mientras un 7% de adecuado, en este apartado es necesario considerar que la gestión o la prontitud de las acciones o medidas repercuten en su mala culminación, toda vez que estos suelen ser responsabilizados por la institución.

### **Del Objetivo Específico 2**

**Se estableció el nivel de calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.**

Para la solución del objetivo específico se consideró importante la aplicación del instrumento como cuestionario que se ha resuelto en la siguiente tabla y figura.

Tabla 5

*Calidad de los servicios en el CEM Tarapoto*

<b>Escala</b>	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Inadecuado	55	33%
Regular	99	60%
Adecuado	12	7%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

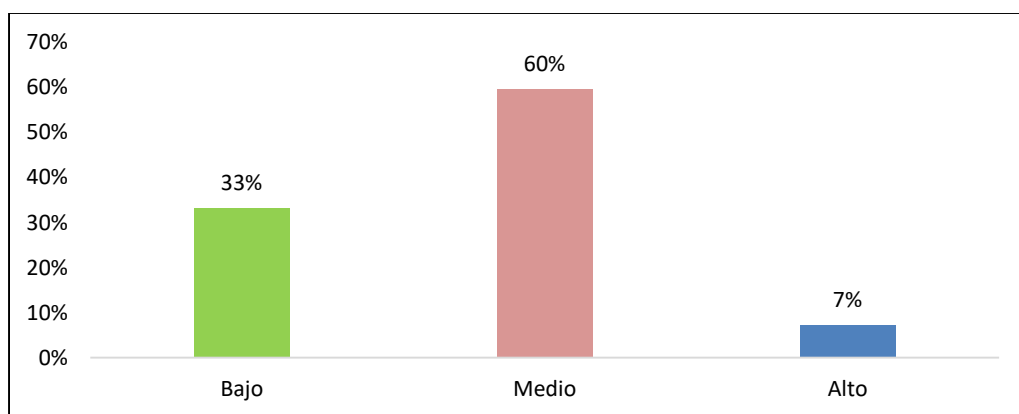


Figura 2. *Calidad de servicio*



## Interpretación

De acuerdo con la tabla se ha evidenciado que la percepción que tiene el usuario acerca de la calidad de servicio que ofrece el CEM es 60% medio, esto debido a que consideraron los procesos que procesos eran muy prolongados y esto no permite la solución oportuna de sus problemas, así mismo se evidencio que existe un nivel bajo del 33% y un alto con 7%, es así que los factores o dimensiones no están desarrollados al 100% para satisfacer las necesidades o demandas que poseen, así mismo la ausencia de personal suficiente que ocasiona algunos aspectos de sobrecarga para el cumplimiento de los datos.

## Del Objetivo Específico 3

**Se determino la relación entre generación de información y gestión del conocimiento como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.**

Para la determinación del nivel de relación a nivel de dimensiones se ha hecho uso del programa estadístico spssv21, en las que se obtuvo los datos descritos a continuación:

Tabla 6

*Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra – Generación de la información y gestión del conocimiento y calidad de servicio*

		Generación de información y gestión del conocimiento	Calidad de servicios
N		166	166
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	M	20,43	23,11
	Des. Est.	7,558	14,411
Máximas diferencias extremas	Ab.	,123	,100
	+	,123	,100
	-	-,052	-,060
Estadístico planteado		,123	,100
Significancia asintótica (bil)		,052 <sup>c</sup>	,065 <sup>c</sup>

Fuente: Tabulación SPSS

**Interpretación:**

De acuerdo con los datos expresados en el SPSS de acuerdo con la prueba de (Kolmogorov-Smirnov) >50 sujetos muestrales, se evidencio que la dimensión Generación de información y gestión del conocimiento y la variable Calidad de servicios están normalmente distribuidas, esto a causa de que el nivel de significancia adquirido para ambas variables sobrepasa el valor de .05 (.52 Generación de información y gestión del conocimiento y .65 para Calidad de servicios) de tal forma se procedió a aplicar la prueba de Pearson, por cuanto representa una prueba paramétrica.

Tabla 7

*Correlación de la generación de información con calidad de servicio*

		Calidad de servicios
Generación de información y conocimiento	r	.711**
	p	.000
	N	166

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 7 se ha logrado identificar que la correlación entre las variables es alto, por cuanto se obtuvo inicialmente un  $p < .05$ , además el valor r fue igual a .711, lo que implica la aceptación de la hipótesis en primera instancia, en la dimensión (Generación de información y gestión del conocimiento y Calidad de servicios), de este modo cabe precisar el número de muestra utilizada (166), por otro lado fue necesario aplicar el coeficiente determinante para que se logre alcanzar o conocer en qué medida una de las variables interviene sobre otras.

$$r^2 = (.711)^2$$

$$r^2 = .5055; 50\%$$

Interpretación: La dimensión Generación de información y gestión del conocimiento influye en la variable Calidad de servicios en un 50%, lo que

teóricamente se logra explicar con mayor nivel de compromiso.

#### **Del Objetivo Específico 4**

**Se determinó la relación entre Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.**

Para la determinación del nivel de relación a nivel de dimensiones se ha hecho uso del programa estadístico spssv21, en las que se obtuvo los datos descritos a continuación:

Tabla 8

*Prueba de Kolmogorov – Smirov para una muestra – atención integral y calidad de servicios.*

		Atención Integral	Calidad de servicios
N		166	166
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	21,33	34,22
	Desviación estándar	9,667	13,521
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,155	,120
	Positivo	,155	,120
	Negativo	-,041	-,050
Estadísticos aplicados		,155	,120
Sig bila		,065 <sup>c</sup>	,071 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

De los datos obtenidos de las pruebas (Kolmogorov-Smirnov), se mostró que la dimensión Atención Integral y la variable Calidad de servicios están normalmente distribuidas, debido a que el nivel de significancia obtenido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05 (0,65 Atención Integral y 0,71 para Calidad de servicios), motivo por el cual se procedió a aplicar la prueba de Pearson, al ser una prueba paramétrica y cumplir con las especificaciones establecidas por la metodología.

Tabla 9

*Correlaciones- atención integral y la calidad de servicios*

		Calidad de servicios
	r	.778**
Atención Integral	p	.000
	N	166

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 9 la correlación ( $r = .778$ ), muestra que existe una relación directa positiva alta; esto señala que la dimensión y variable se direcciona en un mismo sentido (Atención Integral y Calidad de servicios). Es preciso manifestar que la significancia es  $<.050$ , siendo así estadísticamente aceptable, de esta manera la hipótesis fue aceptada, otro de los aspectos a considerar fue el coeficiente determinante en la que se han planteado los datos descritos a continuación.

$$r^2 = (.778)^2$$

$$r^2 = .605284; 60\%$$

Mediante el coeficiente determinante ( $r^2$ ) la dimensión analizada “atención Integral tiene una influencia en la variable calidad de servicios” en un 60%, es así que los datos han expresados su conformidad teórica, permitiendo así lograr una mejoría.

**Del Objetivo Específico 5**

**Se determino la relación entre prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar como dimensión de la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.**

Para la determinación del nivel de relación a nivel de dimensiones se ha hecho

uso del programa estadístico spssv21, en las que se obtuvo los datos descritos a continuación:

Tabla 10

*Prueba de Kolmogorov – Smirov para una muestra- prevención y promoción integral frente a la violencia familiar y calidad de servicios.*

		Prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar	Calidad de servicios
N		166	166
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	26,63	61,21
	Desviación estándar	6,768	17,532
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,135	,150
	Positivo	,135	,150
	Negativo	-,062	-,079
Estadísticos aplicados		,125	,100
Sig. (bilateral)		,076	,081 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados arrojados por el SPSS, se evidenció que la dimensión Prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar y la variable Calidad de servicios están normalmente distribuidas, ya que el nivel de significancia conseguido para ambas variables sobrepasa el valor de 0.05 (0,76 Prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar y 0,81 para Calidad de servicios), es por ello que se procedió a la aplicación de la prueba de Pearson, donde su normalidad en las varianzas permiten dar solución a los objetivos planteados en primera instancia.

Tabla 11

*Correlación de la prevención, promoción con calidad de servicio*

		Calidad de servicios
Prevenición, promoción integral frente a la violencia familiar	r	.798**
	p	.000
	N	166

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con los datos expresados en la tabla 11 se ha evidenciado una relación significativa entre la dimensión y la variable se dirección en un solo sentido, todo ello sustentado bajo los índices de  $p < .050$ , y  $r = .789$  respectivamente, además se han establecido una muestra de 166 sujetos, permitiendo establecer la aceptación de la hipótesis de investigación, por otro lado convenientemente, se ha utilizado el coeficiente determinante, siendo los datos descritos a continuación:

$$r^2 = (.798)^2$$

$$r^2 = .6368; 64\%$$

En relación al cálculo efectuado, se ha evidenciado que los datos del coeficiente determinante con la dimensión de la gestión PNCVFS (prevención y promoción) tiene una influencia sobre la Calidad de servicios en un 64%, de esta manera la presunción teórica guarda expresa similitud en cada uno de los elementos descritos, prácticos y metodológicos, el mismo permite expresamente el cumplimiento de los objetivos.

#### **4.2 Del Objetivo general**

**Existe calidad de servicios entre la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de**

### **emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.**

Luego de hacer un análisis de las relaciones a nivel dimensiones y la descripción de manera individual se ha visto prudente dar solución a nivel general, los mismos que fueron expresados en las tablas extraídas del spss21 descritos a continuación:

Tabla 12

*Prueba de Kolmogorov – Smirov para una muestra* – gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicio.

		Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual	Calidad de servicios
N		166	166
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	22,63	63,21
	Desviación estándar	6,668	16,532
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,125	,100
	Positivo	,125	,100
	Negativo	-,072	-,049
Prueba Sig. Bil.		,125 ,061 <sup>c</sup>	,100 ,075 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

De acuerdo con los datos reportados por SPSS, se muestra que las variables de gestión y calidad de servicio del plan nacional de violencia doméstica y violencia sexual se distribuyen normalmente, debido a que la importancia de ambas alcanza el valor de la variable Más de 0.05 (la gestión del plan nacional de violencia doméstica y sexual es de 0.61 y la calidad de servicio es de 0.75), por lo que se aplica la prueba de Pearson, esto a su vez contribuyó en la solución del objetivo planteado.

Tabla 13

*Relación general de la gestión del PNCVFS y calidad de servicio en el CEM*

		Calidad de servicios
Gestión del PNCVFS	r	.698**
	p	.000
	N	166

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla 13 se muestra que existe relación entre las variables, esto por cuanto obtuvo un valor  $p < .050$ ;  $r = .698$ , estos datos han permitido aceptar la hipótesis de investigación, además han contribuido mediante el coeficiente determinante presentar en qué medida una variable tiene influencia sobre otra, siendo estos descritos a continuación:

$$r^2 = (.698)^2$$

$$r^2 = 0.487204; 48\%$$

Interpretación: La variable Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual la variable Calidad de servicios influye en un 48%, indicando además que existen otros factores por los cuales la calidad de servicio se ve afectada



## V. DISCUSIÓN

Para la realización de la presente investigación, se tuvieron en cuenta antecedentes y bases teóricas relacionadas a cada una de las variables, las cuales permitieron conocer el tema en estudio, asimismo, para lograr la recopilación de datos se empleó el cuestionario, que a su vez se aplicaron a los usuarios de los centros de emergencia.

De los resultados obtenidos con respecto a la relación entre las variables de estudio, se acepta la hipótesis planteada, debido a que se evidenció una relación directa y una significancia entre la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, por cuanto se obtuvo una significancia bilateral de 0,00 cuyo nivel de correlación asciende a 0.698, siendo de esta manera contrastada en un contexto internacional con lo mencionado por Lujan, P. (2013) en la que haciendo un análisis muestra que es importante que las mujeres agraviadas puedan ser tratadas con un proceso rápido y eficiente con la finalidad de dar solución a su problema, esto en pos de que han sido maltratadas, permitiendo de esta manera que los programas puedan tener un efecto significativo en ellas, es en ese sentido que se busca alcanzar la satisfacción en los procesos que la organización sigue. De igual modo, se vincula con el trabajo de investigación desarrollado por Jinez (2018) quien dio a conocer que la capacidad de respuesta del centro de atención ante un caso de violencia es regular en un 35.7%, asimismo, la información proporcionada por el personal es clara en un 57%, con respecto a la calidad de servicio es regular en un 55%. El 31% de usuarios manifestó no encontrarse satisfecho con los servicios recibidos. Por otro lado, existe vínculo entre las variables con una significancia bilateral de 0.000 y un grado de correlación de 0.857, el cual indica que la influencia es del 73%. En cuanto a las dimensiones la significancia bilateral es 0.000 y el grado de asociación es de 0.726, esto quiere decir que, el grado de incidencia es del 53%. Estos datos guardan mucha relación con lo planteado por Parra y Villalobos (2017) quienes durante los

últimos 12 meses hubo casos de violencia psicológica, asimismo, solo el 15% de mujeres de la localidad busca apoyo cuando recibe violencia, el 85% restante prefiere callar y vivir en medio de golpes e insultos, de igual modo, explicaron que no acuden a buscar apoyo por vergüenza y porque consideran que las agresiones recibidas son de poca importancia. También, la mayoría de las víctimas son mujeres entre 24 hasta 34 años de edad, los especialistas manifestaron tener problemas en la atención de casos de violencia psicológica y sexual por falta de procesos y exámenes más especializados. Además, el centro de atención no cuenta con el staff de especialistas para la atención de cada caso, impidiendo una atención estandarizada.

Del mismo modo, los resultados de la variable gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de los Centros de emergencia de la mujer, es regular, pues el 73% de las usuarias encuestadas así lo manifestaron tras aplicarse la encuesta. Este resultado guarda relación con lo señalado por Ponce (2015) quien menciona que las usuarias están descontentas con el servicio que se les brinda, ya que señalan que los colaboradores no muestran interés en los diferentes casos habidos, y la tardía de la atención y evaluación de los documentos, generan desconciertos, es por ello que la calidad de servicio es calificada deficiente, cabe precisar que en esta oportunidad también es adecuado la integración a nivel de apartado teórico que según el MIMP (2016) señala que su función se basa en la formulación y realizar propuestas estratégicas operativas para la promoción, prevenir, comunicar y desarrollar la capacidad de reducir la violencia intrafamiliar y sexual que realiza el CEM. Organizar con la sociedad civil y entidades, instituciones y organizaciones estatales, convocar y esclarecer e implementar programas, proyectos y actividades dirigidas a la disminución de violencia intrafamiliar y sexual. Como cuarta función, impulsando acciones de paz/felicidad, respetar y respetar, organizar, planificar, proponer y aplicar programas, estrategias y programas encaminados a incentivar el desarrollo personal y familiar igualitario de los hombres y actividad de las mujeres.

Asimismo, el nivel de calidad de servicios en los centros de salud emergencia mujer, se puede determinar que se encuentra en un nivel medio, pues así lo señalaron el 60% de las usuarias encuestadas. Este resultado guarda relación con lo señalado por Ruiz (2016) quien alude que la calidad de servicio es regular en un 67%, debido a que la calidad de las organizaciones no solo se refiere a crear un producto o servicio, pues, tiene que ir de la mano con el precio, ya que actualmente la calidad es la creación de productos y servicios cada sean mucho mejor más competitivas. Por otro lado, tiene asociación con el trabajo de investigación realizado por Trucios (2014) quien evidenció que el 75% de los trabajadores del centro de emergencia tienen conocimientos en agresión física y psicológica, la atención hacia las víctimas es realizada de forma regular, un 50% aseguró que los casos de violencia han ido incrementándose año tras año. El 75% asegura que el idioma quechua es importante para una mejor atención de casos de violencia en mujeres que hablan el idioma. Los casos tardan en resolverse en un lapso de hasta 3 a más años. Por otro lado, la mayoría de casos de violencia proviene del departamento de Junín, donde el 70% recibe violencia física. El 63.3% de las víctimas recibía agresión física de su conviviente. Por último, la percepción de las usuarias con respecto a la atención en el centro de emergencia fue insatisfecha en un 56%. En un análisis dentro del contexto evaluativo, se ha visto prudente que Sánchez (2011) hace mención que, la calidad de servicio viene a ser el resultado que el cliente realiza comparando lo que esperaba antes de recibir el producto, naturalmente esto suele ser determinado serqual como método, asimismo, manifiesta que la satisfacción del cliente tiene relación con el grado de disconformidad o conformidad por la obtención de un producto o servicio, que a su vez suelen ser presentados en un determinado momento. Otra de las conceptualizaciones más promisorias, es la representación de la comparación entre lo obtenido y lo que se tenía establecido en primera instancia.

Del mismo modo, se analizó los resultados de la relación entre las dimensiones

de las variables, las tres dimensiones guardan relación la variable segunda, eso debido a que el coeficiente de Pearson que se obtuvo fueron de 0.711, 0.778 y 0.798 respectivamente, resultados que concuerdan con lo mencionado por Ramos, C. (2013), hace un estudio importante que se asocia a la presente, pero no por sus resultados sino por el contrario en que evidencia que la gestión del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar, ya que, el estado tiene la obligación de crear servicios de calidad para las víctimas, dicha calidad no existe en los hogares de refugio temporal, el establecimiento de nuevas políticas garantizaran el desarrollo eficiente en cada uno de los parámetros, resulta necesario además manifestar que cada proceso en la que se ha visto involucrado la gestión social pueda enmarcar la lucha contra la violencia. De acuerdo con las entrevistas y encuestas, existe carga de trabajo, esto impide que no puedan brindar un buen servicio. La atención de víctimas de violencia es muy demandante y puede influir en la vida cotidiana de los profesionales, existe una carencia de talleres para el síndrome de agotamiento profesional que es muy importante para este tipo de trabajo. Por otro lado, se evidencia la falta de estrategias que estén dirigidas a la motivación para que los colaboradores de los PNCVFS se sientan motivados al momento de realizar sus funciones, en tanto es importante mencionar que el tratamiento hacia los procedimientos de violencia que haya suscitado un individuo tiene que ser minuciosamente manejando para alcanzar la repercusión planeada mejorando la calidad y percepción de la población, en ese sentido se aprecia de manera estadística que a través de la correlación de Pearson, existe relación ya que el valor p. fue menor a 0.05 con un coeficiente de 0.698 aceptando la hipótesis de investigación.

Es importante que para futuros estudios se empleen un mayor número de muestra con la finalidad de establecer nuevos estándares para la evaluación, seguida de mejoras en las políticas públicas que puedan ejercer dentro del estado peruano, en tanto el estudio presento diversas limitaciones en el marco de la obtención de información de primera fuente (primarios) donde los usuarios

indicaron que la disposición de tiempo. Finalmente, con fines prácticos los resultados planteados podrán ser empelados para el desarrollo de acciones o procedimientos para reducir el tiempo de respuesta en cada caso, por otro lado más en estudios futuros se deben considerar evaluar los planes de atención posteriores que se desarrollan para garantizar la recuperación de un sujeto víctima y su reintegración social, por cuanto los principales aspectos de relaciones interpersonales, estima y valoración han decaído, de esta manera logrando evaluar la eficiencia de manera articulada, dado que se han registrado casos donde luego de los procesos penales, o conciliadores que sigue la víctima se siente abandonada pudiendo recaer en conductas iniciales.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. De acuerdo con el objetivo principal, se ha identificado la existencia de una correlación directa entre la gestión del PNCVFS y la calidad de servicios en los CEM, debido a que se obtuvo una significancia bilateral de 0,00 cuyo nivel de correlación asciende a 0.698.
- 6.2. Para la gestión del PNCVFS, los encuestados percibieron que es regular en un 73%, debido a que las acciones no se planifican con anticipación para poder desarrollarlo oportunamente.
- 6.3. De acuerdo con la apreciación subjetiva de los usuarios del CEM Tarapoto los usuarios señalan que existe se encuentra en un nivel medio, puesto que así lo manifiesta el 60% de los encuestados, esto debido a que consideran que los procesos son muy prolongados y esto no permite la solución oportuna de sus problemas.
- 6.4. Se pudo evidenciar una relación directa entre generación de información y la gestión del conocimiento como dimensión de la gestión del PNCVFS y la calidad de servicios en los CEM, por cuanto se obtuvo una significancia bilateral de 0,00 cuyo nivel de correlación asciende a 0.711.
- 6.5. Existe relación directa entre la atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual como dimensión de la gestión del PNCVFS y la calidad de servicios en los CEM, por cuanto se obtuvo una significancia bilateral de 0,00 cuyo nivel de correlación asciende a 0.778.
- 6.6. Existe relación directa y significativa entre prevención y promoción Integral frente a la Violencia Familiar como dimensión de la gestión PNCVFS y la calidad de servicios en los CEM, por cuanto se obtuvo una significancia bilateral de 0,00 cuyo nivel de correlación asciende a 0.798.

## **VII RECOMENDACIONES**

- 7.1 Es importante que los gestores de programas se centren en actividades de prevención y concientización en las causas que generan violencia con el objetivo de obtener mejores resultados y erradicar el mismo, por lo que se recomienda que se prioricen los temas y las acciones que éstos llevan a cabo.
- 7.2 Se recomienda a los encargados del PNCVFS en optimizar los procesos que los usuarios, brindarles facilidades y dirigirlos a través de los diversos servicios con los que cuentan por medio de profesionales capacitados, perfeccionando la gestión de dicho programa.
- 7.3 Se recomienda al personal encargado de la atención a los usuarios brindar un buen trato todos por igual, agilizar los procesos y ser empáticos con las personas, con el propósito que se solucionen los conflictos, y brindándoles un servicio de calidad.
- 7.4 Tener en consideración los resultados de la investigación sobre los diagnósticos realizados acerca de las variables, los responsables de los centros de emergencia puedan desarrollar una mejor atención, además éstos deben realizar evaluaciones todos los años, de eso modo podrán medir si existen mejoras.
- 7.5 A los encargados de dichos centros se les recomienda efectuar charlas informativas dirigidas a la población en general, con temas que permitan conocer los derechos que estos tienen y las medidas que deben tomar al ser vulnerados.
- 7.6 A los encargados de cada localidad se le recomienda programar y realizar capacitaciones en los centros de salud y centros de proyección social para informar acerca de los procedimientos que se desarrollan a favor de las agraviadas y alcanzar una calidad de servicio óptimo.

## REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2012) *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. España: Universidad de Valencia.
- Beraza, A., Gilsanz, A. Ahumada, R. Hoyos, J. Peña, M. Ibáñez, F & San Martín, N. (2015), *“Un enfoque práctico de la gestión actual (1ª ed)”*, Publicado por ESIC EDITORIAL. Recuperado de: [http://www.esic.edu/editorial/editorial\\_producto.php?isbn=9788415986829](http://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?isbn=9788415986829)
- Carrasco, D. (2015) *Metodología de la investigación científica (9º reimpresión)*. Perú: San Marcos.
- Flores, N (2015) *Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de villa maría del triunfo*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.
- Griful. E & Canela, M. (2010). *“Gestión de Calidad”*, (vol. 85), publicado Univ. Politèc. De Catalunya. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad.html?id=2cP2SvNsDkEC](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad.html?id=2cP2SvNsDkEC)
- Guanilo (2010), *“Manual de Recursos Humanos”* 1ª edición. España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=+sus+componentes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Kotler & Armstrong, (2012) *Marketing* (4ª edición), publicado por PEARSON



EDUCACIÓN, México. Recuperado de:  
[https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing\\_kotler-armstrong.pdf](https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf)

La mula (2016). *La violencia machista en Perú no da tregua: 10 datos del drama que padecen a diario las mujeres*. Perú

Lujan, P (2013) *Programas de Violencia contra las mujeres y alguien más*. (Tesis de postgrado). Universidad de Valencia. España Recuperado de:  
<http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/29006/Tesis%20completa.pdf?sequence=1>

Martin M & Díaz E. (2013) “Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios”. Publicado por ESIC EDITORIAL, 1ª edición. Recuperado:  
<https://books.google.com.pe/books?id=q3ej0KRLsfMC&pg=PA205&dq=Dimensiones+de+la+Calidad+de+Servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVybDwq6XKAhWMOiYKHXMqANc4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=Dimensiones%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicio&f=false>

Martínez, J. (2010) *Servicio al Cliente: Planeando el servicio al cliente*. Costa Rica: Universidad Latina.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima Perú. Recuperado de:  
<http://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=13>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima. Perú. Recuperado de:  
<http://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo->

articulos.php?codigo=18

Ministra de la Mujer viajará Ica para reforzar lucha contra la violencia familiar.

Perú: Andina.

Pereira, S (2012) *Violencia contra las mujeres en la relación de pareja: diagnóstico realizado en el juzgado contra la violencia doméstica de Cartago para un abordaje integral en el poder judicial de la violencia intrafamiliar de la perspectiva de género* (tesis de posgrado). Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.

Pérez, V. (2013) *Calidad total en la atención del cliente*. España: Ideas Propias Editorial.

Ponce, M (2015), *Gestión de la Calidad del servicio psicológico que brinda el Centro de Emergencia Mujer y su relación con la satisfacción de la mujer víctima de violencia familiar en la provincia de Moyobamba. Año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. San Martín. Moyobamba.

Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS, 2016). *Violencia familiar y sexual*. Lima. Perú. Recuperad de: <http://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=1>

Ramos, C (2013), *Análisis de la Aplicación de las Políticas Públicas en el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMDES a través de los Servicios de los Centros Emergencia Mujer de Lima, San Juan de Lurigancho y Comas durante los años 2008-2010*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.

- Ricse, G. (2014) *El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VCM en relaciones de pareja durante el año 2015.* (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Recuperado de: [http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2015/11/Ricse\\_Palacios\\_Gisela\\_Noemi\\_IM4\\_2015.pdf](http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2015/11/Ricse_Palacios_Gisela_Noemi_IM4_2015.pdf)
- Rojas, G (2009) *Calidad de vida de las personas víctimas de violencia intrafamiliar y abuso sexual: programa de atención integral a la violencia intrafamiliar y/o el abuso sexual, servicio trabajo social, hospital México.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de : <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v26n592009/art4.pdf>
- Romero, A. M. (2017). *Violencia de género: Mujeres de Lima Este plantean propuestas a MIMP.* Perú: Andina.
- Ruiz, R. (2016) *Calidad de servicio al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud, Tarapoto, San Martín – 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, N. (2011) *La empresa humana, las organizaciones empresariales y el hombre,* 2ª edición, editorial visión libros. Recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=E->

cQBQAAQBAJ&dq=sanchez+calidad+de+servicio&hl=es&source=gbs\_  
navlinks\_s

Sánchez, U. (2010) *La empresa humana, las organizaciones empresariales y el hombre*, (1ª ed.). Editorial visión libros.

TROME (2017). *Juliaca: Cobarde pateó y jaloneó a su enamorada, y luego hizo esto [VIDEO]*. Juliaca.

Unicef (2017). *Abuso sexual infantil: más del 83% de las víctimas fueron menores y el 60%, niña*. Argentina: 6Digital

Vargas & Vega (2011) "Calidad de servicio", 1ª edición. Universidad de la Sabada, Reimpresa. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=KhFRG7SfQRUC&pg=PR4&dq=Vargas+y+Vega+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwjleKncrKAhVMRSYKHv9BqcQ6AEIHzAB#v=onepage&q=Vargas%20y%20Vega%20calidad%20de%20servicio&f=false>

Vásquez, E (2015): *Clima organizacional y la calidad de servicio de las sedes judiciales de nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas Y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martin - 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. San Martin. Tarapoto.

Villiers, A. (2017). *Violencia de género: el despertar del feminismo en Argentina*. RFI las voces del mundo.

Zeithalm, N., Bitner, M & Gremler, A. (2014), (2014) *Servicios de marketing*. (4ª ed.) Publicado por Amazon Try Prime, 2014. Recuperado de:  
<https://www.amazon.com/Services-Marketing-6th->

Valerithalm/dp/0078112052

Zeithaml, N. & Bitner, M (2015) "*Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales* (5ª ed.). Publicado por Dykinson, 2015. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=IGi7CwAAQBAJ&pg=PA485&dq=Zeithaml+y+Bitner&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwic7aXfi5jSAhVnxIQKHV1wCclQ6AEISDAF#v=onepage&q=Zeithaml%20y%20Bitner&f=false>

Zeithaml, N. y Bitner M. (2012) *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2º ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

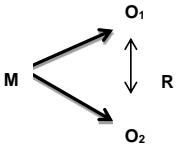
# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia del proyecto de investigación

**Título:** Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y calidad de servicios en el centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto año 2015-2016

**Autor:** Br. Lucy Angélica Vernaza Vargas

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo general	Aspectos teóricos
<p>¿Existe relación entre gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en el Centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016?</p>	<p>H1= Existe relación directa y significativa entre Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en el Centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016</p> <p>H0= No existe relación directa y significativa entre Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en el Centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016</p>	<p>Determinar si existe relación entre la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer la gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual de los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.</p> <p>Establecer el nivel de calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.</p> <p>Determinar la relación entre generación de información y gestión del conocimiento y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.</p> <p>Determinar la relación entre Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.</p> <p>Determinar la relación entre prevención y</p>	<p><b>Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual</b> Diseña, aplica, impulsa, ejecuta, supervisa, monitorea y evalúa los proyectos, programas, estrategias y actividades de prevención y atención frente a la violencia familiar y sexual. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016)</p> <p><b>Calidad de servicio</b> La calidad de servicio es un concepto que proviene y es entendida como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado. Martin &amp; Díaz (2013).</p>

		promoción Integral frente a la Violencia Familiar y la calidad de servicios en los Centros de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016.																																										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Variables de estudio</b>		<b>Población y muestra</b>																																									
Descriptiva correlacional 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala de Medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual</td> <td rowspan="2">Prevención y Promoción Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UPPIFVFS)</td> <td>Servicio de Línea 100</td> <td rowspan="6">ordinal</td> </tr> <tr> <td>Servicio de Chat 100</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UAIFVFS)</td> <td>Centros Emergencia Mujer - CEM</td> </tr> <tr> <td>Servicio de Atención Urgente - SAU</td> </tr> <tr> <td>Centro de Atención Institucional - CAI</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC)</td> <td>Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer</td> </tr> <tr> <td>Proceso documentario</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Convenios Cooperación Internacional</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala de Medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">Calidad de servicio</td> <td rowspan="3">Elementos tangibles</td> <td>Muebles</td> <td rowspan="8">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Apariencia de las instalaciones</td> </tr> <tr> <td>Equipos modernos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento de plazos</td> </tr> <tr> <td>Solución de conflictos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de respuesta</td> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento del trabajador</td> </tr> <tr> <td>Credibilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Confianza</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual	Prevención y Promoción Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UPPIFVFS)	Servicio de Línea 100	ordinal	Servicio de Chat 100	Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UAIFVFS)	Centros Emergencia Mujer - CEM	Servicio de Atención Urgente - SAU	Centro de Atención Institucional - CAI	Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC)	Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer	Proceso documentario			Convenios Cooperación Internacional		Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Muebles	Ordinal	Apariencia de las instalaciones	Equipos modernos	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos	Solución de conflictos	Capacidad de respuesta	Empatía	Comportamiento del trabajador	Credibilidad	Seguridad	Confianza		<p><b>Población.</b> La Población estuvo conformada por las Mujeres víctimas de violencia familiar y sexual que reciben atención en el Centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto Año 2015-2016, las cuales asciende según registros a 300 mujeres</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformada por 166 usuarias que visitan el centro para recibir los servicios respectivos.</p>	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>  <b>Técnicas</b> Encuesta  <b>Instrumentos</b> Cuestionario
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición																																									
Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual	Prevención y Promoción Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UPPIFVFS)	Servicio de Línea 100	ordinal																																									
		Servicio de Chat 100																																										
	Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UAIFVFS)	Centros Emergencia Mujer - CEM																																										
		Servicio de Atención Urgente - SAU																																										
		Centro de Atención Institucional - CAI																																										
	Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC)	Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer																																										
Proceso documentario																																												
		Convenios Cooperación Internacional																																										
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición																																									
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Muebles	Ordinal																																									
		Apariencia de las instalaciones																																										
		Equipos modernos																																										
	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos																																										
		Solución de conflictos																																										
	Capacidad de respuesta	Empatía																																										
		Comportamiento del trabajador																																										
		Credibilidad																																										
Seguridad	Confianza																																											



## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para la variable **Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual**

El presente instrumento tiene como fin, conocer la gestión que viene realizando el programa nacional contra la violencia familiar y sexual, Ciudad de Tarapoto Año 2015-2016, la cual es percibida por las mujeres víctimas de violencia familiar que visitan al centro para realizar cualquier trámite, consulta o servicio. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

- 1= Nunca
- 2= Casi Nunca
- 3= A veces
- 4= Casi Siempre
- 5= Siempre

<b>Prevención y Promoción Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UPPIFVFS)</b>					
1	¿El servicio de línea 100 otorgar información, orientación, consejería y soporte emocional?				
2	¿El programa integral respalda un equipo multidisciplinario de expertos en la atención en temas de violencia familiar y/o sexual?				
3	¿El programa integral ejecuta gestiones de orientación y/o información, en cuanto a procedimientos, alcances e información legal?				
4	¿El programa integral responde las interrogantes, aclara las dudas y motiva acciones para la solución del problema?				
5	¿El programa formula y propone lineamientos operativos respecto al fomento, prevención, comunicación y desarrollo de capacidades para la disminución de la violencia familiar y sexual				
6	¿El programa organizar y fortifica las redes sociales como mecanismo de prevención de la violencia familiar y sexual, así como promoción de la vigilancia social?				
7	¿El programa Plantea y aplica programas de sensibilización y capacitación a la población para el mejoramiento del conocimiento y ejercicio de sus derechos primordiales, con el fin de mejorar la calidad del servicio y los niveles de intervención				
8	¿Se efectúa la visita conveniente a la víctima, la evaluación correspondiente y la asignación a los servicios especializados del CEM?				
9	¿Las llamadas telefónicas son coordinadas con la comisaría del lugar, para que intervenga de manera oportuna?				
10	¿Se atienden las 24 horas del día, de lunes a Domingo incluyendo los feriados, desde cualquier teléfono Fijo, Celular Público?				

11	¿Se brinda un servicio eficiente en línea 100?						
12	¿Se brinda un servicio eficiente en chat 100?						
<b>Atención Integral frente a la Violencia Familiar y Sexual (UAIFVFS)</b>							
13	¿Se otorga orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica?						
14	¿Se realizan actividades con el fin de prevenir por medio de las capacitaciones, campañas comunicacionales, formación de agentes comunitarios y movilización de organizaciones?						
15	¿El Servicio de Atención Urgente otorga de manera inmediata, eficaz y oportuna, atención a las víctimas de violencia familiar y sexual que se comunican a la Línea 100?						
16	¿El equipo técnico lo conforma un psicólogo quien realiza la evaluación y diagnóstico?						
17	¿se examinan las emociones y creencias que lo conllevan a justificar su accionar, y específicamente que se interroguen sobre sus estimulaciones, en especial por qué piensan que tienen derecho a maltratar a su pareja?						
18	¿Se impulsan y ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica al personal que opera los servicios del Programa, referente a la atención que se brinda a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia familiar y sexual?						
19	¿En los centros de emergencia mujer se brinda atención Orientación psicológica, Orientación social, Orientación social?						
20	¿Los CEM orientan a toda la población, con respecto a la prevención y promoción, enfatizando sus acciones en la comunidad educativa (docentes, alumnos y padres de familia)?						
21	¿En los centros de emergencia son atendidos la población más vulnerable al maltrato, constituido por los niños, niñas adolescentes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad?						
22	¿El Equipo Técnico está conformado por un trabajador Social (evaluación y seguimiento), dos terapeutas o facilitadores (intervención), como lo establece el programa de atención?						
<b>Generación de Información y Gestión del Conocimiento (UGIGC)</b>							
25	¿Se realizan publicaciones y recursos digitales sobre violencia familiar, sexual y feminicidio?						
26	¿Se encuentra documentación disponible en las redes sociales?						
27	¿Se realizan Convenios Cooperación Internacional?						
28	¿Se diseñan y establecen sistemas locales para la prevención, atención y protección de los casos de violencia familiar y sexual, de mujeres, niños, niñas y adolescentes?						
29	¿Realizan acciones para impulsar acciones con mujeres en las zonas rurales, previéndose un encuentro de mujeres, líderes y/o representantes organizadas de las zonas rurales o indígenas, con la finalidad de generar un intercambio de dialogo para impulsar un adecuado trabajo con esta población?						
30	¿Se generan Información y gestión del conocimiento de manera eficiente?						

## Cuestionario de Calidad de Servicio

El presente instrumento tiene como fin, conocer calidad de servicio del Centro de emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto Año 2015-2016, la cual es percibida por las mujeres víctimas de violencia familiar que visitan al centro para realizar cualquier trámite, consulta o servicio. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

- 1= Muy Malo
- 2= Malo
- 3= regular
- 4= Bueno
- 5= Muy Bueno

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
Nº	<b>Muebles</b>				
1	¿Cómo considera el estado de las sillas del Centro De Emergencia De La Mujer, Ciudad De Tarapoto?				
2	¿Cómo considera la condición en la que se encuentran los escritorios del Centro De Emergencia De La Mujer, Ciudad De Tarapoto?				
3	¿Cómo evalúa los armarios utilizados por el Centro De Emergencia De La Mujer, Ciudad De Tarapoto?				
	<b>Apariencia de las instalaciones</b>				
4	Cómo evalúa la fachada del Centro De Emergencia De La Mujer, Ciudad De Tarapoto				
5	¿Cómo considera el estado del Centro De Emergencia De La Mujer, Ciudad De Tarapoto?				
6	¿Cómo considera que el Centro De Emergencia De La Mujer, Ciudad De Tarapoto tiene un buen aspecto para brindar sus servicios?				
Nº	<b>Equipos modernos</b>				
7	¿Cómo califica usted el estado de los equipos de cómputo?				
8	¿Cómo considera usted el estado de los equipos telefónicos?				
9	¿Cómo evalúa usted el estado de los equipos de ventilación e iluminación?				
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
Nº	<b>Cumplimiento de plazos</b>				
10	¿Cómo considera usted el tiempo que el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto establece para una respuesta a su requerimiento?				

11	¿Cómo evalúas la duración de tiempo que el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto establecen para la entrega de documentos?					
12	¿Cómo calificas el plazo de tiempo que el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto establecen para que usted sea atendido?					
Nº	<b>Solución de conflictos</b>					
13	¿Cómo calificas el interés que tiene el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto para la dar una respuesta a su requerimiento?					
14	¿Cómo evalúa la importancia que el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto demuestran para solucionar el problema de su requerimiento?					
15	¿Cómo consideras el interés o importancia que el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto tiene para escuchar y dar inicio a su requerimiento?					
Nº	<b>Empatía</b>					
16	¿Cómo consideras el trato de los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto al momento de solicitar su requerimiento?					
17	¿Cuál es el nivel de amabilidad y tolerancia que tiene los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto para el recibimiento de su requerimiento?					
18	¿Cuál es el nivel de paciencia que tiene el personal el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto al momento de consultar sus inquietudes?					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
Nº	<b>Comportamiento del trabajador</b>					
19	¿Cómo calificas la eficiencia que tiene los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto para la respuesta de su requerimiento?					
20	¿Cómo consideras la calidad de atención que desarrollan los colaboradores para poder brindar solución a su requerimiento?					
21	¿Cómo evalúas la eficacia del personal del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto para la ejecución de su requerimiento?					
22	¿Cómo consideras la agilidad y rapidez que muestran los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto para dar respuesta a su requerimiento?					
23	¿Qué nivel de celeridad muestra el Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto para la tramitación de su requerimiento?					
24	¿Cómo evalúas la rapidez que tiene el personal del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto ante la atención a sus usuarios?					
25	¿Cómo consideras el cumplimiento de los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto ante el requerimiento solicitado o encomendado?					
26	¿Cómo consideras el resultado que brinda el personal del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto ante su requerimiento?					
27	¿Cómo evalúas el cumplimiento del avance de su requerimiento?					
	<b>DIMENSIÓN:SEGURIDAD</b>					
Nº	<b>Credibilidad</b>					

28	¿Cómo consideras el perfil de honestidad que tienen los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto a la respuesta de su requerimiento?						
29	¿Cómo calificas la información brindada por el personal al momento de solicitar un requerimiento?						
30	¿Cómo consideras el perfil de veracidad que demuestra el personal del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto ante la información del avance de su requerimiento solicitado?						
N°	<b>Confianza</b>						
31	¿Cómo evalúas la capacidad de confianza que muestran los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto ante sus consultas?						
32	¿Cómo consideras la seguridad que emanan los colaboradores del Centro de Emergencia de la Mujer, Ciudad de Tarapoto ante sus inquietudes?						
33	¿Cómo calificas la comprensión que muestra el personal al consultar sus inquietudes respecto al requerimiento solicitado?						

# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora : I. E. Miguel Chuquisengo, EPG-UCV-UAP Tarapoto  
 Especialidad : Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lucy Angélica Vernaza Vargas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			✓		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			✓		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 11 de Diciembre del 2017

  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109463

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Gustavo Ramírez García  
 Institución donde labora : I.E. Miguel Chuquisengo, EPG – UCV-UAP Tarapoto  
 Especialidad : Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lucy Angélica Vernaza Vargas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
4.7

Tarapoto, 11 de Diciembre del 2017

  
 -----  
**Dr. Gustavo Ramírez García**  
 DNI. 01109463

Sello personal y firma



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Carmela Neyra Cruz  
 Institución donde labora : Defensa Pública de San Martín  
 Especialidad : Defensor Público de Familia  
 Instrumento de evaluación : "Calidad de Servicios en el Centro de Emergencia de la Mujer, ciudad de Tarapoto año 2015-2016"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lucy Angélica Vernaza Vargas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 07 de Diciembre del 2017

  
 Mg. Carmela Neyra Cruz  
 DNI 43921467





### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Carmela Neyra Cruz  
 Institución donde labora : Defensa Pública de San Martín  
 Especialidad : Defensor Público de Familia  
 Instrumento de evaluación : "Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lucy Angélica Vernaza Vargas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017

  
 Carmela Neyra Cruz  
 DNI 4351454



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Daphne Viena Olivera
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín -T y UCV
Especialidad : Gestión Educativa
Instrumento de evaluación : " Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual"
Autor (s) del instrumento (s) :Lucy Angélica Vernaza Vargas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 5 columns (1-5) and 11 rows (CRITERIOS, INDICADORES, CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, PUNTAJE TOTAL). Includes handwritten 'x' marks and a total score of 45.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017

Signature and stamp of Dra. Daphne Viena Olivera, Reg. N° 2205275761

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Daphne Viena Olivera  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín –T y UCV  
 Especialidad : Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : "Calidad De Servicios en el Centro de Emergencia de La Mujer, ciudad de Tarapoto año 2015-2016"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lucy Angélica Vernaza Vargas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4	4

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2018



**Dra. Daphne Viena Olivera**  
 Reg. N° 2305275781

## Constancia donde se ejecutó la investigación

### CONSTANCIA

LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL TARAPOTO

HACEN CONSTAR QUE:

**VERNAZA VARGAS, LUCY ANGELICA** estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública 2016-01 – Tarapoto, ha realizado el trabajo de investigación titulado **“Gestión del programa nacional contra la violencia familiar y sexual y calidad de servicios en el centro de emergencia de la mujer, ciudad de Tarapoto año 2015-2016”** Realizada las verificaciones se constató que la suscrita, aplicó sus instrumentos de investigación en usuarios del “Centro de Emergencia de la Mujer –CEM TARAPOTO.”

Asimismo, se verificó que la información adicional fue recabada de la página del “Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables” MIMP, donde en el marco de la Ley de Transparencia está colgada toda la información al respecto.

Se expide la presente constancia a la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 05 de abril de 2017



**Dra. Orfelia Valera Vega**  
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – TARAPOTO

## Alfa de cronbach

### GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	30

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	111.60	39.305	.830	.836
VAR00002	111.50	45.000	-.171	.861
VAR00003	111.60	39.305	.830	.836
VAR00004	111.50	45.000	-.171	.861
VAR00005	111.60	39.305	.830	.836
VAR00006	111.50	41.526	.409	.847
VAR00007	111.60	39.305	.830	.836
VAR00008	111.60	39.305	.830	.836
VAR00009	111.60	39.305	.830	.836
VAR00010	111.55	38.787	.804	.835
VAR00011	111.60	39.305	.830	.836
VAR00012	111.50	41.526	.409	.847
VAR00013	111.60	39.305	.830	.836
VAR00014	111.60	45.305	-.195	.865
VAR00015	111.55	40.366	.726	.840

VAR00016	111.70	40.116	.569	.842
VAR00017	111.65	44.239	-.044	.857
VAR00018	111.65	39.924	.646	.840
VAR00019	111.70	42.221	.245	.851
VAR00020	111.70	40.432	.682	.841
VAR00021	111.80	41.011	.486	.845
VAR00022	111.70	43.800	-.003	.861
VAR00023	111.60	39.305	.830	.836
VAR00024	111.70	46.011	-.267	.869
VAR00025	111.80	42.905	.095	.858
VAR00026	111.70	44.537	-.100	.859
VAR00027	111.75	41.145	.384	.847
VAR00028	111.80	43.116	.053	.862
VAR00029	111.85	41.397	.268	.852
VAR00030	111.90	42.095	.181	.856

## CALIDAD DE SERVICIO

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	33

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	127.20	49.537	.709	.889
VAR00002	127.10	54.726	-.109	.903
VAR00003	127.20	49.537	.709	.889
VAR00004	127.10	54.726	-.109	.903
VAR00005	127.10	48.516	.856	.886
VAR00006	127.10	48.516	.856	.886
VAR00007	127.00	54.316	-.048	.902
VAR00008	127.20	49.537	.709	.889
VAR00009	127.10	48.516	.856	.886
VAR00010	127.15	49.397	.633	.890
VAR00011	127.00	54.316	-.048	.902
VAR00012	127.10	50.200	.583	.891
VAR00013	127.20	49.537	.709	.889
VAR00014	127.20	54.905	-.123	.905
VAR00015	127.10	48.516	.856	.886
VAR00016	127.25	49.776	.606	.891
VAR00017	127.15	53.292	.131	.898
VAR00018	127.05	48.366	.785	.887
VAR00019	127.00	54.316	-.048	.902

VAR00020	127.20	50.589	.536	.892
VAR00021	127.10	48.516	.856	.886
VAR00022	127.05	52.892	.201	.897
VAR00023	127.10	48.516	.856	.886
VAR00024	127.10	54.726	-.109	.903
VAR00025	127.15	48.976	.919	.887
VAR00026	127.15	54.871	-.123	.904
VAR00027	127.20	49.537	.709	.889
VAR00028	127.00	54.316	-.048	.902
VAR00029	127.25	49.566	.638	.890
VAR00030	127.10	48.516	.856	.886
VAR00031	127.20	52.274	.267	.897
VAR00032	127.20	54.905	-.123	.905
VAR00033	127.10	48.516	.856	.886