



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Violencia de género y satisfacción de la atención de las usuarias
de las casas de refugio temporal en Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Bravo Solsol, Sheyla Solange (orcid.org/0000-0003-1706-1865)

ASESOR:

Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural.

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedicado a mi Madre Lucy, a mi abuelito Pepe, mis hermanas (Mayra, Sarita y Jackelin), a mis sobrinos (José E. Luana, Giacomo y Valentina) y mi Padre en el cielo Enrique.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi familia y a todos los que aportaron en mi desarrollo profesional y personal.

Índice de Contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 01 |
| II. MARCO TEÓRICO | 06 |
| III.METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 29 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Análisis de confiabilidad de las variables de estudio | 21 |
| Tabla 2 Estadísticos descriptivos de las variables de estudio | 22 |
| Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de las variables de estudio | 23 |
| Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la violencia de género por variables sociodemográficas | 23 |
| Tabla 5 Correlación de las variables de estudio | 25 |
| Tabla 6 Correlación entre Satisfacción de la atención, Factores de riesgo de la violencia e indicadores de los Factores de riesgo de la violencia. | 26 |
| Tabla 7 Correlación entre Satisfacción de la atención, Tipos de Violencia de Género e indicadores de Tipos de Violencia de Género. | 27 |
| Tabla 8 Correlación entre Satisfacción de la Atención, Acciones Legales e indicadores de Acciones legales | 28 |
| Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables | |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Correlación entre las variables de estudio | 71 |
| Figura 2 Correlación entre las Satisfacción de la atención, Factores de riesgo de la violencia e indicadores de Factores de riesgo de la violencia. | 72 |
| Figura 3 Correlación entre las Satisfacción de la atención, Tipos de Violencia de Género e indicadores de Tipos de Violencia de Género. | 73 |
| Figura 4 Correlación entre las Satisfacción de la atención, Acciones Legales e indicadores de Acciones Legales. | 74 |

Resumen

La presente investigación tiene como propósito fundamental establecer la relación entre la Violencia de Género y la satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, tuvo como variables determinadas a la Violencia de Género y la Satisfacción de atención.

Por ello se utilizó la metodología de tipo aplicadas, diseño no experimental descriptivo-correlacional y de corte trasversal. La población de estudio estuvo conformada por 40 mujeres quienes fueron pertenecieron como albergadas en las casas de refugio. Se utilizó dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validados por criterio de juicio de tres expertos y para la obtención de la fiabilidad de los instrumentos se usó el Coeficiente Alfa de Crombach.

Se infirió en que no existe relación estadísticamente significativa entre la violencia de Género y la Satisfacción de la Atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima. En el que el Rho Spearman es de 0.27 y p valor de 0.10, siendo mayor a .05, por ello se aceptó la Hipótesis nula.

Palabras clave: Factores de Riesgo, Tipos de Violencia, Satisfacción, Hogar de Refugio Temporal.

Abstract

The main purpose of this research is to establish the relationship between Gender Violence and the satisfaction of the attention of the Users of the Temporary Shelter Houses in Lima, it had as variables determined the Gender Violence and the Satisfaction of attention.

For this reason, the methodology of applied type, non-experimental descriptive-correlational and cross-sectional design was used. The study population consisted of 40 women who were housed in shelters. Two questionnaires were used as data collection instruments, which were validated by the judgment criteria of three experts and to obtain the reliability of the instruments, the Crombach Alpha Coefficient was used.

It was inferred that there is no statistically significant relationship between Gender violence and Satisfaction with the Attention of the Users of the Temporary Shelter Houses in Lima. In which the Rho Spearman is 0.27 and p value of 0.10, being greater than .05, for this reason the Null Hypothesis was accepted.

Keywords: Risk Factors, Types of Violence, Satisfaction, Temporary Shelter Home.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio científico se aborda la violencia como problemática de la investigación siendo esta, una situación que afecta la realidad de todo el mundo, llegando a ser un problema severo de la salud pública y la trasgresión de los derechos humanos específicamente de las mujeres, de acuerdo a la valoración de la Organización Mundial de la salud (2021), la que menciona que una de cada tres mujeres en todo el mundo fue víctima de violencia física o sexual por parte de su pareja o alguna persona dentro y fuera de su entorno, siendo la gran parte de agresores la ex pareja o la pareja actual, además de ello las cifras muestran que el 27% de estas mujeres que oscilan entre los 15 años a 49 años de edad realizan denuncia o comunican sobre el hecho de violencia. Se puede decir que también dichos conceptos y resultados se evidencian en la realidad del país de Honduras, en el cual el Centro de Derechos de Mujeres (2005) indica que la violencia continua siendo una problemática poco intervenida por las instituciones sociales, ya que la realidad del país presume la prolongación de la falta a los derechos de las mujeres y que las organizaciones no toman en cuenta en sus presupuestos públicos las nuevas formas de fortalecer el empoderamiento femenino; entendiendo que Honduras es uno de los países que presenta números altos de mujeres violentadas .

Asimismo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2021), sostuvo que en el Perú las estadísticas sobre cifras de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar son alarmante, según dicho reporte, ocurrieron 140, 833 casos de violencia contra las mujeres, ese mismo año en la ciudad de Lima se reportaron 37,020 casos de violencia contra las mujeres. Durante la última década, en todo el mundo se reconoce a la violencia contra las mujeres, niñas y niños como una problemática de alta gravedad, teniendo como afectación a los derechos humanos en todas las sociedades a nivel mundial; los estudios epidemiológicos, mostraron que esta problemática es razón principal para presentar enfermedades entre los grupos poblacionales, teniendo un alto impacto, el cual se manifiesta a través de muertes o discapacidades a causa de las lesiones directamente proporcionales a las víctimas, asimismo se manifiesta a través de un grado mayor de vulnerabilidad y

de problemas en la salud mental y física, tal como sostuvo el Ministerio de Salud (2018)

Asimismo, Garcés (2020) menciona en su artículo, menciona la importancia de conocer antecedentes policiales como mecanismos de prevención para la violencia de género, para ello indica que la normativa trata de acceder gratuitamente a la información que el estado puede proporcionar a las mujeres y otro miembros de la familia con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo y así cuidar su vida.

Según Lídice (2019) indica que la violencia es basada en la desigualdad de poder entre hombres, mujeres y otro integrante del grupo familiar, ello contribuye a perpetuar la discriminación, opresión y maltrato cometidos en el ámbito intrafamiliar, siendo importante el establecimiento de sanciones efectivas en los estados, con la finalidad que las políticas públicas erradiquen y prevengan este tipo de violencia, evidenciando que este fin es contra los agresores y no contra el hombre, además es de suma relevancia la concientización social, para hacer frente dicha problemática.

De la misma forma, Muñoz et. al (2022) sostuvo que la violencia contra la mujer es una problemática mundial de salud pública, teniendo a las siguientes prácticas culturales como el machismo, marianismo y familismo como una forma de denigrar a la mujer, asimismo siendo estas creencias sobre el supuesto de ideal o feminidad de la mujer, además con respecto a la tercera idea se refiere al estrecho vínculo de la mujer y la necesidad de preservar una imagen familiar de unión familiar ficticia, lo que evita que la mujer denuncie o se pronuncie ante una situación problemática para su salud mental, estos autores sostienen que existen factores que influyen para que la mujer solicite apoyo, entre estas mencionan que las mujeres suelen presentar problemas para que puedan expresar emociones, no establecen parámetros con sus relaciones sociales y no suelen expresar sus necesidades; todo ello al no reconocer a una mujer que puede ser víctima de violencia se establecen brechas para su ayuda, a pesar que existen diferentes metodologías de intervención así sea psicológica o social, además manifestaron que la cultura y otras situaciones influyen en esta población específica.

Asimismo, Fernández et. al (2022), contribuye significativamente al cuerpo de literatura al sintetizar la evidencia empírica existente sobre las capacidades para afrontar dificultades en mujeres sobrevivientes a la violencia, siendo dicha investigación la primera revisión sistemática sobre este tema con esta población específica. Dichos autores brindan apoyo a las explicaciones multidimensionales, contextuales y orientadas al proceso de la resiliencia en mujeres sobrevivientes de violencia de género en la pareja, siendo los factores individuales, relacionales y contextuales, fundamentales en la resiliencia, debido a la severidad de la problemática, describen a dicha problemática como alarmante en la salud pública que afecta a una gran proporción de mujeres en todo el mundo, reconociendo que los gobiernos y las instituciones deben tomar medidas para apoyar a las mujeres y los niños en temas de prevención y estableciendo políticas que se basen en evidencia y promuevan su independencia y sentido de control, así como también dichas políticas las protegería de la re victimización.

A partir de todo lo descrito líneas arriba, se plantea la siguiente pregunta general, ¿Cómo se relaciona la Violencia de Género y Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima?, asimismo, se presentan los siguientes problemas específicos, primero ¿Cómo se relaciona los factores de riesgo de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima?, segundo ¿Cómo se relaciona los tipos de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima? Y tercero ¿Cómo se relaciona las acciones legales de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima?

La investigación se justifica mediante la aplicación de conceptos teóricos la relevancia y el impacto que otorga el tiempo en el que mujeres que fueron víctimas de violencia y que se encuentran en procesos legales, permanezcan en un ambiente seguro y protegidas, a razón de la severidad de sus casos de violencia, con ello podemos evidenciar el alto índice de mujeres que son sobrevivientes a la problemática investigada., por otro lado la justificación

metodológica del presente estudio se evidenciará mediante la aplicación de dos instrumentos de medición, el primero de ellos es el Cuestionario de Violencia de Género y el segundo el Cuestionario de Satisfacción de las Usuarias con ello se buscara medir la percepción de la usuaria sobre la violencia y la satisfacción del tiempo de estadía en el que se encontraron, así como el aprovechamiento de los servicios brindado; de la misma forma en lo practico busca establecer la relación de ambas variables para proponer estrategias, donde se hace referencia a la ejecución de los procedimientos establecidos por las instituciones del estado y el trabajo de los profesionales y el equipo multidisciplinario de dichas casa de refugio temporal, en cuanto a la justificación social de la investigación, es importante mencionar que las mujeres que acuden a estos espacios de protección y recuperación, lo hacen en compañía de sus menores hijos, quienes también son afectados por los presuntos agresores, por esa razón, lo que busca la presente investigación es plantear soluciones sostenibles para que las mujeres sobrevivientes a la violencia puedan retornar a su vida cotidiana con herramientas y recursos personales para reforzar sus habilidades, identificando la perspectiva de su situación de sobreviviente y el impacto que tiene en sus vidas el permanecer en las casas de refugio temporal.

Para dar respuesta a las preguntas planteadas, se formula el objetivo general de la investigación, Establecer la relación de la Violencia de Género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, así también los objetivos específicos, primero Determinar la relación entre los factores de riesgo de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, segundo Determinar la relación entre los tipos de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima y tercero Determinar la relación entre las acciones legales de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima.

La hipótesis en una investigación de esta categoría es muy relevante, por ello se planteará en la hipótesis general si Existe relación entre la Violencia de Género y la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio

Temporal en Lima; así También se planteará las hipótesis específicas, teniendo a la primera si Existe relación entre los factores de riesgo de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima, segunda hipótesis Existe relación entre los tipos de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima y como tercera hipótesis de la investigación si Existe relación entre las acciones legales de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable violencia de género, se encontró la investigación de Núñez (2020), quien estudió el nivel de violencia que sufrieron las mujeres en una institución utilizando el método cuantitativo obtuvo como resultados la confirmación de la efectividad en la relación entre la violencia física y violencia psicológica entre las mujeres que usaban los servicios que proporciona Municipalidad Metropolitana de Lima con su Gerencia de la Mujer e igualdad, evidenciando en sus efectos que el tipo de violencia psicológica es la que mayor índice presentan las mujeres víctimas, posterior a ello las mujeres refieren haber sido víctima de violencia física siendo los dos tipos de violencia que predominan en la búsqueda de apoyo y de servicios de la mencionada institución pública, así también dicha investigación muestra un porcentaje menor en los casos de violencia económica, el cual se manifestaría a través de la restricción de ingresos y bienes, y del control de los mismos por el agresor, además de una menor presencia de casos de violencia sexual presumiendo que es debido a la negación o normalización por parte de la víctima.

Así también Vargas (2022), refiere en su investigación de tesis, que bajo el método cuantitativo, encontró que no existe relación en la violencia de género y la optimización de los procesos legales que ejecutan la entidad del estado debido a que rechaza la hipótesis alternativa, ya que sus resultados muestran valores como son el 0.046 y un valor de $p = 0.726 > 0.05$, ante ello el autor disgrega los resultados por dimensiones, obteniendo que en la dimensión violencia y optimización de procesos judiciales el factor frecuencia de los casos de violencia y tipos es relevante para el mejorar dichos procesos, sin embargo determino que no existe relación entre la dimensión acciones legales y la optimización de los procesos ya que cuentan con factores importantes para la entidad pública.

Desde otro punto de vista, Portugal (2021), buscó analizar la relación entre las políticas públicas y las sentencias por violencia contra la mujer en la ciudad Lima, mediante el enfoque cualitativo, inductivo para analizar las experiencias del grupo focalizado, teniendo como el resultado más resaltante que las políticas de prevención son enfocadas en sanciones y dictaminar ello, por ende la falta de capacitación para implementar o generar nuevas políticas que aporten en el mejoramiento de las leyes para establecer estrategias de apoyo para la víctima y agresor son nulas, aludiendo ello a las carencias financieras que presentan los Juzgados en las capacitaciones.

Por otro lado sobre la variable satisfacción de la atención, se tiene a Huaycochea (2018) quien realizó una investigación de tipo cuantitativo realizado en el hospital de Contingencia Antonio Lorena en la ciudad de Cusco, la cual a través de encuestas midió la calidad de servicio y cuestionarios la satisfacción del usuario de dicho nosocomio en el área de emergencia, obteniendo como resultado a través de la metodología empleada que existe una relación significativa y bajo una misma dirección entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, teniendo un total de 99% de probabilidades en dicha correlación.

Además, Hernández et. al (2019), quienes investigaron la satisfacción del usuario en la atención externa de los centros de salud del Ministerio de Salud, asimismo usó el método analítico y transversal, obtuvieron como resultados que los usuarios de los establecimientos indicaron que la atención recibida fue buena o muy buena, logrando alcanzar el 74.3% de dicha población sentirse satisfecho con la atención, sin embargo los autores evidencian que ciertos grupos poblacionales considera que la atención es de baja calidad por ende no se encuentran satisfechos.

Asimismo, Sandoval (2020) refiere en los resultados obtenidos en su investigación y usando la metodología cuantitativa, que la variable calidad de atención está en un nivel elevado, dado que el 74.8% de la muestra evaluada considera que hay presencia de fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos

tangibles, empatía y seguridad. Los resultados del estudio han permitido determinar que el 71.2% de las víctimas de violencia familiar señalan estar satisfechos, con la funcionalidad percibida, la calidad técnica percibida, confianza y expectativas, por ello el autor determina que existe relación demostrativa entre la seguridad y la satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas la Comisaria de Familia Tumbes 2019, además de la relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes 2019.

Así también se tiene a la investigación de Herrera (2019) quien estudió la satisfacción de la mujeres que son usuarias de los servicios del Centro Emergencia Mujer de la ciudad de Yurimaguas y usando la metodología cuantitativa, obtuvo como resultado en su tesis en el grado de la satisfacción según las dimensiones establecidas, que las usuarias de dicho CEM Comisaria Yurimaguas en la dimensión que concierne a la calidad funcional, quiere decir a la prestación del servicio del personal de dicha entidad, que el 45% de las víctimas por violencia física, psicológica perciben una atención regular, así también en la dimensión calidad técnica percibida, el 48% de mujeres señalan que es regular. Con relación a la percepción de la atención brindada, el 44% señala que de la misma maneras se encuentra en la escala regular, con respecto a la dimensión confianza y recomendación del servicio del CEM Comisaria, el 44% señala que es regular, teniendo como resultando en la última dimensión niveles de expectativa que refiere la usuaria antes de solicitar el servicio, que el 40% señala que es regular, ante todo lo señalado el autor asevera, que las usuarias mantienen adecuadas expectativas, además que perciben interés por el personal del servicio debido a que se adaptan a las necesidad de ellas mismas, brindando la atención oportuna y solicitada.

A nivel internacional se resalta el trabajo de investigación de Parven et.al (2013) Intimate partner violence: A narrative review of the biological and psychological explanations for its causation traducida en Violencia de pareja íntima: una revisión narrativa de las explicaciones biológicas y psicológicas de su causalidad, la cual encontró en su estudio que la violencia de pareja íntima (VPI)

es un importante problema social y de salud pública que afecta a hombres y mujeres de todo el mundo, independientemente de su cultura, religión y otras características demográficas. Durante los últimos 100 años se han propuesto muchas teorías diferentes para explicar el fenómeno de la IPV. Se han realizado muchas investigaciones utilizando estas teorías como marco guía o subyacente. Sin embargo, es difícil encontrar un relato único que proporcione una descripción sucinta y actualizada de estas teorías. Como resultado, se requiere un esfuerzo considerable para identificar y recuperar documentos relevantes para comprender las diversas teorías que intentan explicar la IPV. Esta investigación intentó proporcionar una revisión integradora sucinta y actualizada de las explicaciones biológicas y psicológicas de la VPI. Ambas perspectivas han sido evaluadas críticamente a la luz de la literatura disponible y se ha hecho un intento de discutir las fortalezas y limitaciones de cada perspectiva para arrojar luz sobre la causalidad de la IPV.

Por otro lado, se encontró la investigación de Asencios et.al. (2018), con su artículo "Factors associated with intimate partner economic violence against female micro-entrepreneurs in Peru", el cual tuvo como propósito determinar la prevalencia de la violencia económica contra las mujeres, específicamente en microempresas del sector formal administradas por mujeres en Perú, en un mercado emergente clave de América Latina. Utilizando el método cuantitativo y la aplicación de encuestas estructuras; adicionalmente, las autoras han identificado las características demográficas de las microempresas, el financiamiento y el crédito asociado a las mujeres que sufren violencia económica. dichos autores encontraron que el 22.2% de las mujeres microempresarias han sido afectadas por violencia económica en algún momento de sus vidas, mientras que al mismo tiempo el 25% de las encuestadas ha sido obligada por su pareja a obtener un crédito en contra de su voluntad. Un menor nivel educativo, vivir con la pareja, tener hijos, la ubicación del negocio en el hogar, menores ingresos, no tener acceso al crédito, no aplicar el crédito a las necesidades de capital de trabajo, la morosidad y verse obligado a obtener crédito en contra de su voluntad fueron factores asociados. con violencia económica. Además, los resultados mostraron una correlación significativa entre sufrir

violencia económica y ser víctima de otro tipo de violencia (incluyendo psicológica, física o sexual); la correlación más alta fue con violencia física grave ($r=0,523$, $p<0,01$).

Así también Suarez (2018) desarrollo en su investigación los factores de riesgo que intervienen en la violencia de género en Colombia, mediante el enfoque cualitativo y descriptivo obtuvo como resultado que la problemática presenta altos índices en las zonas aplicadas, entendiendo que las mujeres evaluadas no pertenecen a grupos sociales establecidos, teniendo solo protagonismo para ello los varones, de la misma manera se muestra que la violencia para esta población es normalizada debido a la cultura machista y el remarcado estereotipo de género que se practica en los roles familiares, otro factor importante que muestra la investigación son los niveles socioeconómicos puesto que se evidencia la diferenciación en los estratos de la presencia de la violencia y que las mujeres estén inmersas en situaciones de discriminación desigualdad y falta de posibilidades de crecimiento de la mujer.

El trabajo de investigación de Estal (2022), dicho estudio se realizó en la ciudad de Gran Canaria en 40 centros de atención primaria, donde se utilizó cuestionarios para la obtención de resultados a la variable compromiso organizativo y entrevistas vías telefónicas y fuentes secundarias para la variable satisfacción de los pacientes, además su uso entrevistas semiestructuras, teniendo como resultado la relación significativa entre la primera variable y la segunda, puesto que el grado de influencia entre el compromiso organizativo de los trabajadores hacia la satisfacción de los usuarios es muy alto, además encontraron que los profesionales de la salud que tienen mayor compromiso tienen menor disponibilidad para otras citas a corto plazo, indicando en las entrevistas que dedican más tiempo a sus pacientes por ende los mantienen más satisfechos, por ello la investigación sugiere seguir ejerciendo compromiso afectivo relacionado entre los profesionales y usuarios para que fortalezcan las relaciones y mejorando la calidad de atención.

Asimismo, se encontró en la investigación de Andrade et.al (2019); denominada “Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos (publicada en un artículo) la cual fue desarrollada en Paraiva, Brasil, que en su traducción es “Evaluación de la calidad de la atención primaria de salud según el nivel de satisfacción de los adultos mayores”, dichos autores desarrollaron la investigación obteniendo resultados significativos mostrando que los servicios brindados a las personas de tercer edad, quienes pertenecen al municipio de João Pessoa y demostraron deficiencias en la calidad de atención, la cual determina grandes brechas para la existencia de un nivel bajo en la satisfacción del usuario de la población etaria mencionada con los servicios que brinda el órgano municipal. Además, Este estudio mostró que los servicios ofrecidos a los usuarios mayores en la ciudad de João Pessoa tenían deficiencias en su calidad, que fueron determinantes para que la población adulta mayor usuaria de los servicios de la UBS/ESF/APS quedara insatisfecha con ellos. Dicho esto, esta investigación, al identificar los atributos de los servicios de la Unidades de Atención Primaria (UBS) que fueron responsables de la insatisfacción de los ancianos, aporta información vital que puede dar apoyo al proceso de toma de decisiones de los gerentes con respecto a qué acciones deben implementarse para mejorar la calidad del servicio, atendiendo a las necesidades de los ancianos y mejorando su satisfacción. Dicha investigación menciona que la evaluación de la calidad de los servicios de salud de la UBS, a través de las expectativas y percepciones de los usuarios mayores, se entiende como un determinante para la satisfacción, y pocas publicaciones han tratado este tema, tanto en Brasil y en otros países. Entendiendo que Los Centros de Apoyo a la Salud (NASF) no son suficientes, están incompletos y sus profesionales de la salud tienen una perspectiva fragmentada sobre la salud de los adultos mayores y no tienen capacitación para cuidarlos de manera más holística. Estas circunstancias están relacionadas con deficiencias en la calidad de los servicios ofrecidos por la Atención Primaria de Salud (APS) en las Unidades de Atención Primaria (UBS), lo cual queda claro en la baja tasa de resolución de problemas de salud de los ancianos, además de la baja satisfacción tanto de la población como de la salud profesionales y directivos.

Es importante mencionar el estudio de Marchant (2014), quien encontró en su investigación tres aspectos relevantes que influenciarían en la vida cotidiana de la mujer víctima de violencia que se encuentran en las casas de acogida de la ciudad de Santiago de Chile, el autor refiere en su investigación que bajo la metodología utilizada de naturaleza cualitativa y como técnica de recolección de datos uso entrevistas semiestructuradas, sometidas al análisis, con ello pudo evidenciar que la violencia llega a ser parte de la cotidianidad de la mujer y el sometimiento a su estilo de vida, además encontró que las rutinas establecidas en las casas de acogida forman parte de su nueva educación, puesto que la mujer al egresar del establecimiento adopta comportamientos diferenciados y por último el autor revela que el sistema ejercido en las casas son de manera carcelaria, debido a los procesos rígidos que el estado contempla para prevenir la muerte de la usuaria.

En el marco teórico de la presente investigación se presentará enfoques y normas legales, las cuales serán citadas y se brindará referencias sobre la base legal, el cual es fundamento a la variable violencia de género, por ello se inicia dicho marco con teorías enfocadas en la variable mencionada, luego de realizar la interpretación de teorías clásicas con mayor relevancia en los procesos exclusivamente biológicos, así también se mencionara teorías modernas en el cual los enfoques psicológicos y sociales se tornan más importantes.

Por ello, se dará inicio con (Barrientos, 2001, citado en López et al., 2005) quienes toman en cuenta los enfoques teóricos de la violencia, los cuales se encuentran divididos, debido a que se dirigen a lo biológico y otros a la parte social del ser humano, es decir el enfoque Biologicista proyecta que la violencia es natural en el ser humano, siendo instintiva e inevitable, dicha teoría es fundamentada por las corrientes psicologistas, instintivas freudianas, bajo el principio del placer, así también (Ruiz 2002 citado en Azam et. al 2003), menciona que existen otras teorías, dentro de ellas se encuentra a la teoría Psicosocial que entiende a la violencia como una respuesta fortalecida de manera positiva según el ambiente en el que se encuentra el ser humano, como respuesta condicionada al estímulo afectados son una manera de replicar conductas de otros y la situación puede provocar que la mente pueda bloquearse; asimismo, encontró las

relaciones socio afectivas, las cuales predominan las experiencias sociales, tomando en cuenta el componente biológico y comprendiendo que la violencia es el deseo de dañar o destruir a otro.

Por otro lado, se encuentra la teoría de Calidad (Avedis (1966) citado en Gassó et. al 2006) la cual menciona que la atención parte de los recursos disponibles y la utilización adecuada de los mismos, por ello el autor fragmento los procesos para evaluar la calidad de atención, siendo las categorías resaltantes la Estructura, Procesos y Resultados; instando en las buenas condiciones del ambiente, la utilización de herramientas de los profesionales para brindar la asistencia debida y la relación del personal y usuario buscando en este ultimo la satisfacción de la atención, respectivamente.

Es importante mencionar que el Congreso de la república (2004) mediante la Ley N° 28236, aprobó la “Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar”, el cual tiene como objetivo crear hogares de refugio temporal para las personas que son víctimas de violencia familiar o se encuentren en diferentes situaciones como: abandono, riesgo y/o peligro para con su vida, asimismo la normativa indica que los usuarios de dichos hogares tendrán acceso a los servicios multidisciplinarios para la contribución de su recuperación, además según la presente ley indica que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables establece los lineamientos de dirección y administración que corresponderá a los Gobiernos Locales, quienes promueven la instalación, implementación y funcionamiento de los hogares mencionados. Debido a ello se formaliza mediante Decreto de Alcaldía N° 14, Municipalidad Metropolitana de Lima (2021) el hogar de refugio temporal denominado “Casas de la Mujer” con el fin de proteger a la mujer y a sus hijos e hijas ante situaciones de violencia.

A través de todo lo mencionado líneas arriba, podemos conceptualizar las variables, iniciando con el cual el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) aprueba con Decreto Supremo N°008-2016-MIMP “Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021”, donde se reconoce a la violencia como “una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres”; y la define como “toda acción o conducta basada en su género, que

cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”.

Por otro lado, la Real Academia Española (2014) define a la satisfacción como “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”. Asimismo, Andía et. al (2002) define a la satisfacción como la comprensión de las practicas cognitivas, las cuales se determinan por la comparación que establece el individuo entre la perspectiva y el comportamiento del servicio, el autor señala que esta definición depende de diversos aspectos como las expectativas, principios y exigencias de la persona o la entidad, por ello muestra marcada diferencia entre usuario y usuario para determinar su satisfacción.

Asimismo, Giese et. al (2003) refieren como definición, que la satisfacción en la atención, tendría razón en el grado de la relación entre la experiencia del individuo y las expectativas del mismo.

Por ello se toma en cuenta lo establecido por Castillo (2005, p.2) quien considero las dimensiones de la escala de multidimensional SERVQUAL, teniendo como primera dimensión los Elementos tangibles, el cual se refiere a la apariencia de las instalaciones tangibles, equipos, personal y material de comunicación, como segunda dimensión la Confiabilidad, definida como el cumplimiento del servicio de acuerdo a lo establecido, tercera dimensión la Responsabilidad, la cual hace referencia a que el servicio brindado sea voluntario e inmediato, cuarta dimensión Seguridad, el cual se refiere a la capacidad del personal de servicio, al buen trato y la confianza transmitida a los clientes y como quinta dimensión la Empatía que la define como la capacidad del personal de servicio de entender al cliente y brindar una atención personalizada.

Vargas (2022) creo el cuestionario sobre la violencia de género, en el cual abordó tres dimensiones, siendo la primera de ellas los Factores de riesgo de la violencia, los cuales contempla la frecuencia de la violencia ejercida sobre la víctima y los valores estructurales que tiene la misma; como segunda dimensión de la variable violencia de género se encontró a los tipos de violencia y tomo tres

indicadores, clasificándolos en violencia física, violencia psicológica y violencia sexual, y tomando los conceptos del (MIMP, 2016) la violencia se divide en 4 tipos; violencia física la cual se presenta en la gran mayoría de casos y que representa el daño corporal, entendiéndose como agresión física a la persona, la cual se caracteriza por golpes de forma directa al cuerpo, los mismos que pueden ser golpes de puñetes, patadas, bofetadas, jalones de cabello, golpes con objetos contundentes y otros; la violencia psicológica, que la define como toda acción que sufre la persona, cuyas características son agresión verbal, amenazas, palabra soeces, denigrantes, humillantes, con su persona y honra; la violencia sexual, siendo sus principales características los tocamientos indebidos, acoso, violaciones sexuales y otros y por último, la violencia económica, el cual es el sometiendo de la víctima a través de recursos económicos y materiales de propiedad del agresor; limitaciones y condiciones interpuestas por el agresor, esta última es poco reconocida por la mujer sin embargo es la que se presenta en muchos casos; asimismo identifico como tercer dimensión a las acciones legales; la cual contempla los procesos legales que viene atravesando la mujer víctima de violencia, así como las normas que establece el estado para su protección y la implementación de nuevas estrategias, infraestructura y objetos.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio desarrollado fue de tipo básica ya que la investigación se enfocaba en la comprensión de la relación de las variables como el conocimiento en su totalidad, según refiere el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica CONCYTEC (2018).

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación utilizó el diseño No Experimental, debido a que no hubo manipulación de variables, asimismo es descriptivo correlacional, puesto que se buscó determinar las relaciones entre la violencia de género y satisfacción en la atención de usuarias, ya que (Hernández y Mendoza 2018 p. 105), indica que las investigaciones correlacionales, son medibles y busca la relación entre las variables identificadas. Además, se utilizó el enfoque cuantitativo debido a que contó con fórmulas estadísticas (Ñaupas, et al. 2018, p.140).

Por otro lado, se realizó el estudio de manera transversal ya que los indicadores de dichas variables se midieron en una sola etapa sin cambio alguno (Pallela et al. 2010, p. 87).

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Violencia de Género

Definición conceptual: se define a la violencia como el hecho de ocasionar daño físico, psicológico y sexual; entendiendo que la violencia genero se basa en la determinación de lo masculino y lo femenino. (Castillo 2018, p.4)

Definición operacional: se midió mediante el cuestionario Violencia de Genero de (Vargas, 2022)

Dimensiones: Factores de Riesgo de Violencia, Tipos de violencia y acciones legales.

Indicadores: Valores culturales y Frecuencia de Violencia :(1,2,3,4), Violencia física, Psicológica y sexual: (5,6,7,8,9,10) y Normas legales, Obligación del Estado e implementación de políticas: (11,12,13,14,15,16)

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: Giese et. al (2003) refieren como definición, que la satisfacción en la atención, tendría razón en el grado de la relación entre la experiencia del individuo y las expectativas del mismo.

Definición operacional: para la medición se utilizó el cuestionario de satisfacción de las usuarias de (Alvarado 2021).

Dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

Indicadores: Instalaciones idóneas y Trato del personal: (1,2,3,4,5,6,7),;habilidad de desempeño, cumplimiento del servicio prometido y fiabilidad: (8,9,10,11,12,13,14,15,16,17); prontitud de servicio e intervención integral: (18,19,20); Confianza con el servicio, lugar seguro y confidencialidad: (21,22,23); Atención personalizada y Compresión de necesidades:(24,25,26).

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Ñaupas et al. (2018), el autor define a la población como la totalidad de las unidades investigadas, las mismas pueden ser sujetos de estudios (personas), objetos o situaciones, las cuales presentan características comunes y específicas. La población del presente estudio, estuvo conformada por las usuarias que permanecieron albergadas desde el mes de enero del 2022 hasta mayo del 2022 en los Hogares de Refugio Temporal en Lima 2022, siendo este un total de 70 usuarias.

Criterios de inclusión: Se consideró solo a mujeres que fluctúen entre los 18 a 65 años de edad y con la posibilidad que sean de diferentes nacionalidades.

Criterios de exclusión: No se consideró a mujeres menores de 18 años

3.3.2 Muestra

El autor (Ñaupas et al. 2018) refiere, que la muestra es la porción que se selecciona de la población, las cuales presentan determinadas particularidades, asimismo permitió la obtención de los resultados. Por ello la presente investigación estuvo conformada por 40 mujeres víctimas de violencia de género y que permanecieron albergadas en los hogares de Refugio Temporal.

3.3.3 Muestreo

Según Otzen y Manterola (2017), el muestreo utilizado otorga características incluyentes y excluyentes de la muestra, además busca tener más acercamiento a los requerimientos establecidos por los interesados en el estudio; para la presente investigación, la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia ya que el investigador contempló el acceso, la cercanía y la confidencialidad de los datos de los sujetos; por ello estuvo formada por 40 mujeres usuarias.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Casas et al. (2003) indican que las técnicas de recolección de datos tienen el propósito de proporcionar información requerida por el investigador, de manera eficaz e inmediata. De acuerdo a lo mencionado, la presente investigación utilizó como técnica la encuesta.

Así también los instrumentos se utilizan para obtener, procesar y mantener datos, los cuales contienen necesariamente niveles o escalas (Valderrama, 2015), tal como lo refiere el autor en este estudio se empleó dos cuestionarios de manera virtual, las mismas que tienen el mismo grado de calidad que de manera presencial, considerando las barreras de accesibilidad para la muestra

establecida. Para este presente estudio se utilizó el criterio de juicio de tres expertos, tal como lo refiere Valderrama (2015) para dar validez a los instrumentos se toma en cuenta el valor que evidencia con exactitud las características o unidades de lo que desea calcular.

Por otro lado, la confiabilidad de un instrumento reside en la repetición de la aplicación de dicha herramienta a los mismos sujetos y que se obtengan las mismas respuestas (Hernández et al., 2014). Dicho esto, para la obtención de la fiabilidad de los instrumentos se usó el Coeficiente Alfa de Crombach.

Para obtener la confiabilidad del cuestionario de Violencia de Género se contó con 40 sujetos para su aplicación, teniendo como resultado 0.845, evidenciando con ello un grado aceptable de fiabilidad.

De la misma manera, para obtener la confiabilidad del cuestionario de Satisfacción de la Atención, se contó con 40 sujetos para su aplicación, teniendo como resultado 0.767 evidenciando con ello un grado aceptable de fiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para realizar la investigación se requirió la autorización y permiso de los autores de los instrumentos que se utilizó, posterior a ello, se solicitó mediante una carta a una entidad pública el permiso para obtener información necesaria para la investigación; asimismo se solicitó a tres expertos brindar la validez de ambos instrumentos, dichos procesos son requeridos en la normativa brindada por la Universidad César Vallejo; después de dicha validación se aplicó los instrumentos a la muestra identificada; utilizando los medios digitales se envió los cuestionarios para la recolección de datos. Culminando la administración de los instrumentos se realizó el procesamiento de los datos a través de las herramientas tecnológicas.

3.6 Método de análisis de datos

Para iniciar se realizó el análisis descriptivo de cada variable, para así identificar específicamente las particularidades de la muestra abordada, mediante la diferenciación de porcentajes y frecuencia.

Se consideró para el alcance de la muestra el programa G*Power 3.1, utilizando como método el grado de significancia de 0.05 además el poder estadístico de 0.80 (Cárdenas y Arancibia 2014); asimismo se realizó el procesamiento de información a través de el programa Jamovi 2.2., posterior a ello se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar si las variables son directas o inversas (González et al., 2017)

3.7 Aspectos éticos

A razón de lo establecido por el Observatorio Biotica i Driet (1979) quien menciona tres criterios básicos para fundamentar los cánones éticos que considera de total importancia para el estudio con personas. Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del presente estudio se solicitó el consentimiento a las mujeres que permanecieron en el albergue (respeto a las personas). Además, se comunicó con anterioridad a las usuarias, que las respuestas de la encuesta no tienen ninguna repercusión tanto en el acceso a atenciones, ni en el ámbito personal y así se pueda obtener datos confiables (beneficencia), es importante mencionar que al tratarse de mujeres víctimas de violencia, las cuales estuvieron en riesgo sus vidas, se mantuvo en confidencialidad los datos como localización, respuestas de cuestionarios o cualquier otra información de cada una de ellas (justicia).

Así también El Colegio de Psicólogos del Perú (2017), indica que para una ejecutar una investigación científica se tiene en cuenta el consentimiento informado brindado a la muestra establecida, ello se encuentra estipulado en el Art. 24° del código de ética, asimismo en el artículo 57° hace referencia a guardar la confidencialidad de los datos de cada persona.

IV. RESULTADOS

Para los resultados se utilizó el programa Jamovi 2.2.5 para los análisis descriptivos mediante datos estadísticos a través de tablas de porcentaje y frecuencia en base a los criterios de los percentiles de cada instrumento. Para la elaboración del análisis de la distribución de la normalidad, se empleó Shapiro-Wilk por presentar mayor potencia estadística en la detección de la distribución de la normalidad, siendo independiente de los tamaños de la muestra (Cabrera et al., 2017), se determinó que no hay un ajuste en la distribución de normalidad llegando así a emplear el Rho de Spearman, donde la significancia fue inferior ($p < .05$) concluyendo que no llegó a tener una distribución de normalidad (Pedrosa, et al., 2012). Finalizando, se empleó p que es un valor que consiente el grado de asociación de las variables (Hernández et al., 2014) el trabajo referente a la coeficiencia de correlación fue en base a .05 a +1 alta, .49 a .30 moderada y de .02 hasta abajo siendo débil en el grado de asociación de las variables, además de TE mediante la de Cohen siendo así, .20 pequeño, .50 mediano, .80 grande (Cohen, 1992).

Tabla 1
Análisis de confiabilidad de las variables de estudio

| Variables | Cronbach's α | McDonald's ω |
|-----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Satisfacción de la atención | 0.767 | 0.871 |
| Violencia de género | 0.845 | 0.847 |

En la tabla 1 se presentan índices de confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables de estudio en ambos casos se observan valores adecuados y valor altamente aceptable Kilic (2016).

Análisis descriptivo

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

| Variables de estudio | | M | Med | DS | Min | Máx. | g1 | g2 |
|----------------------|--|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Variable 1 = | Satisfacción de la atención (SA) | 121.00 | 124.00 | 6.14 | 104.00 | 130.00 | -0.69 | -0.29 |
| | <i>Elementos tangibles (ET)</i> | 34.50 | 35.00 | 1.41 | 28.00 | 35.00 | -3.49 | 12.70 |
| | <i>Confiabilidad (C)</i> | 44.30 | 46.00 | 3.94 | 37.00 | 50.00 | -0.80 | -0.39 |
| Dimensiones | <i>Responsabilidad (R)</i> | 13.90 | 14.00 | 1.36 | 11.00 | 15.00 | -0.85 | -0.83 |
| | <i>Seguridad (S)</i> | 14.50 | 15.00 | 0.91 | 12.00 | 15.00 | -1.78 | 2.29 |
| | <i>Empatía (E)</i> | 14.10 | 14.00 | 1.06 | 12.00 | 15.00 | -0.65 | -0.95 |
| Variable 2 = | Violencia de Género (VG) | 60.40 | 58.00 | 10.60 | 46.00 | 80.00 | 0.58 | -0.41 |
| Dimensión 1 | Factores de riesgo de violencia (FRV) | 17.60 | 18.00 | 2.38 | 10.00 | 20.00 | -1.64 | 2.70 |
| | <i>Valores culturales (VAC)</i> | 19.20 | 20.00 | 7.09 | 7.00 | 30.00 | 0.14 | -0.93 |
| Indicadores | <i>Frecuencia de violencia (FV)</i> | 23.50 | 24.00 | 4.43 | 14.00 | 30.00 | -0.52 | -0.27 |
| Dimensión 2 | Tipos de violencia (TV) | 9.28 | 10.00 | 1.57 | 2.00 | 10.00 | -3.67 | 14.50 |
| | <i>Violencia física (VF)</i> | 8.38 | 9.00 | 1.53 | 5.00 | 10.00 | -1.04 | 0.34 |
| Indicadores | <i>Violencia psicológica (VP)</i> | 6.40 | 7.00 | 2.95 | 2.00 | 10.00 | -0.23 | -1.28 |
| | <i>Violencia sexual (VS)</i> | 7.05 | 7.00 | 2.19 | 2.00 | 10.00 | -0.13 | -0.89 |
| Dimensión 3 | <i>Acciones legales (AC)</i> | 5.78 | 6.00 | 2.75 | 2.00 | 10.00 | 0.29 | -0.87 |
| | <i>Normales legales (NL)</i> | 7.38 | 8.00 | 2.47 | 2.00 | 10.00 | -1.10 | 0.54 |
| Indicadores | <i>Obligación del Estado (OE)</i> | 7.25 | 7.00 | 2.11 | 2.00 | 10.00 | -0.71 | 0.47 |
| | <i>Implementación de políticas (IP)</i> | 8.85 | 9.00 | 1.12 | 6.00 | 10.00 | -0.84 | -0.21 |

Nota: M=media aritmética; Med. = Mediana; DS= Desviación estándar; Min= Valor mínimo; Max= valor máximo; g1= asimetría; g2=curtosis

En la tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, observándose que la satisfacción de la atención tiene una media de 121.00 y una desviación estándar de 6.14 y para el caso de la variable violencia de género tiene una media de 60.40 y una desviación estándar de 10.60.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de las variables de estudio

| Variables de estudio | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|----------|------------|------------|
| Variable 1 = Satisfacción de la atención | Alto | 40 | 100.0 |
| | | | |
| | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
| Variable 2 = Violencia de género | Moderado | 22 | 55.0 |
| | Severo | 18 | 45.0 |

En la tabla 3 se observa que en la variable 1 el 100% de los participantes se ubica en el nivel de Alto en percepción sobre la satisfacción de la atención. Por otro lado, con respecto a la violencia de género el 55% de los participantes se ubica en el nivel moderado de esta variable y el 45% presenta un nivel severo de la Violencia de Género.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la violencia de género por variables sociodemográficas

| Estado Civil | | Violencia de género | | Total |
|------------------------|------------|---------------------|--------|-------|
| | | Moderado | Severo | |
| Soltera | Frecuencia | 15 | 16 | 31 |
| | % | 68.2% | 88.9% | 77.5% |
| Casada | Frecuencia | 2 | 1 | 3 |
| | % | 9.1% | 5.6% | 7.5% |
| Conviviente | Frecuencia | 5 | 1 | 6 |
| | % | 22.7% | 5.6% | 15.0% |
| Número de hijos | | Violencia de género | | Total |
| | | Moderado | Severo | |
| 1 a 2 hijos | Frecuencia | 8 | 11 | 19 |
| | % | 36.4% | 61.1% | 47.5% |
| 3 a 4 hijos | Frecuencia | 11 | 4 | 15 |
| | % | 50.0% | 22.2% | 37.5% |
| 5 a más hijos | Frecuencia | 1 | 2 | 3 |
| | % | 4.5% | 11.1% | 7.5% |
| No tiene hijos | Frecuencia | 2 | 1 | 3 |
| | % | 9.1% | 5.6% | 7.5% |
| Nacionalidad | | Violencia de género | | Total |
| | | Moderado | Severo | |
| Peruana | Frecuencia | 10 | 10 | 20 |
| | % | 45.5% | 55.6% | 50.0% |
| Venezolana | Frecuencia | 9 | 8 | 17 |
| | % | 40.9% | 44.4% | 42.5% |
| Boliviana | Frecuencia | 1 | 0 | 1 |
| | % | 4.5% | 0.0% | 2.5% |
| Colombiana | Frecuencia | 1 | 0 | 1 |
| | % | 4.5% | 0.0% | 2.5% |

| | | | | |
|--------------------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|
| Otras nacionalidades | Frecuencia % | 1 4.5% | 0 0.0% | 1 2.5% |
| Nivel educativo | | Violencia de género | | Total |
| | | Moderado | Severo | |
| Sin instrucción | Frecuencia % | 0 0.0% | 2 11.1% | 2 5.0% |
| Primaria completa | Frecuencia % | 3 13.6% | 0 0.0% | 3 7.5% |
| Secundaria incompleta | Frecuencia % | 2 9.1% | 4 22.2% | 6 15.0% |
| Secundaria completa | Frecuencia % | 15 68.2% | 6 33.3% | 21 52.5% |
| Superior | Frecuencia % | 2 9.1% | 6 33.3% | 8 20.0% |
| Tiempo de estadía | | Violencia de género | | Total |
| | | Moderado | Severo | |
| Menos de una semana | Frecuencia % | 2 9.1% | 0 0.0% | 2 5.0% |
| 1 a 3 semanas | Frecuencia % | 5 22.7% | 2 11.1% | 7 17.5% |
| 1 mes a 3 meses | Frecuencia % | 10 45.5% | 12 66.7% | 22 55.0% |
| 4 a 8 meses | Frecuencia % | 2 9.1% | 2 11.1% | 4 10.0% |
| 9 meses a mas | Frecuencia % | 3 13.6% | 2 11.1% | 5 12.5% |
| Edad | | Violencia de género | | Total |
| | | Moderado | Severo | |
| 18 a 30 | Frecuencia % | 13 59.1% | 13 72.2% | 26 65.0% |
| 31 a mas | Frecuencia % | 9 40.9% | 5 27.8% | 14 35.0% |
| Total | Frecuencia % | 22 100.0% | 18 100.0% | 40 100.0% |

En la tabla 4 se presentan las frecuencias y porcentajes de la violencia de género por variables sociodemográficas, se observa que el 88.9% de las solteras presentan un nivel severo de violencia de género.

Respecto al tiempo de estadía los porcentajes más altos tanto para el nivel moderado y severo se ubican en quienes tienen una estadía de entre 1 a 3 meses.

Respecto a la edad los porcentajes más altos de violencia de género con niveles moderado y severo se ubican en la edad de entre 18 a 30 años.

Análisis inferencial

Para el objetivo general:

Determinar la relación de la Violencia de Género con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H₁= Existe una correlación estadísticamente significativa entre la Violencia de Género con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima

H₀= No existe una correlación estadísticamente significativa entre la Violencia de Género con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Tabla 5

Correlación de las variables de estudio

| Variables de estudio | | rho | TE | p | Inferior 95% IC | Superior 95% IC |
|---|--|------|------|------|--------------------|--------------------|
| Satisfacción de la atención (SA) | - Violencia de Género (VG) | 0.27 | 0.07 | 0.10 | -0.05 | 0.53 |

Nota: rho= Correlación spearman; TE= tamaño del efecto; P= p valor; IC= intervalo de confianza

En la Tabla 5 se observa que el p valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$) lo que indica que se acepta la hipótesis nula, es decir no existe una correlación estadísticamente significativa entre Violencia de Género y la Satisfacción de la atención.

Para el objetivo específico:

Determinar la relación entre los factores de riesgo de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H₁= Existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima

H₀= No existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Tabla 6
Correlación entre SA, FV e indicadores de FV

| | Variables | rho | TE | p | Inferior 95% IC | Superior 95% IC |
|----------------------------------|---|------|------|------|-----------------|-----------------|
| Satisfacción de la atención (SA) | - Factores de riesgo de violencia (FRV) | 0.31 | 0.09 | 0.05 | 0.00 | 0.57 |
| | - Valores culturales (VAC) | 0.19 | 0.03 | 0.25 | -0.13 | 0.47 |
| | - Frecuencia de violencia (FV) | 0.30 | 0.09 | 0.06 | -0.01 | 0.56 |

Nota: rho= Correlación spearman; TE= tamaño del efecto; P= p valor; IC= intervalo de confianza

En la Tabla 6 se observa que el p valor es mayor o igual a 0.05 motivo por el cual se acepta la hipótesis nula de que no existe una correlación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo de la violencia de género y la Satisfacción de la atención.

Para el objetivo específico:

Determinar la relación entre los tipos de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H₁= Existe una correlación estadísticamente significativa entre los tipos de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima

H₀= No existe una correlación estadísticamente significativa entre los tipos de la violencia de genero con la Satisfacción de la atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Tabla 7

Correlación entre SA, TV e indicadores de TV

| Variabes | rho | TE | p | Inferior 95% IC | Superior 95% IC |
|---|------------|-----------|----------|------------------------|------------------------|
| Satisfacción de la atención (SA) - Tipos de violencia (TV) | 0.19 | 0.04 | 0.23 | -0.13 | 0.48 |

Nota: rho= Correlación spearman; TE= tamaño del efecto; P= p valor; IC= intervalo de confianza

En la Tabla 7 se observa que en todos los casos lo valores del p valor son mayores a 0.05 motivo por el cual se acepta la hipótesis nula de que no existe una correlación estadísticamente significativa entre los tipos de la violencia de género y la Satisfacción de la atención

Para el objetivo específico:

Determinar la relación entre las acciones legales de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima.

Se plantearon las siguientes hipótesis:

H₁= Existe una correlación estadísticamente significativa entre las acciones legales de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima

H₀= No existe una correlación estadísticamente significativa entre las acciones legales de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima

Tabla 8

Correlación entre SA, AC e indicadores de AC

| | Variables | rho | TE | p | Inferior 95% IC | Superior 95% IC |
|----------------------------------|------------------------------------|-------|------|------|-----------------|-----------------|
| Satisfacción de la atención (SA) | - Acciones legales (AC) | 0.20 | 0.04 | 0.21 | -0.12 | 0.48 |
| | - Normales legales (NL) | 0.18 | 0.03 | 0.27 | -0.14 | 0.47 |
| | - Obligación del Estado (OE) | 0.34* | 0.12 | 0.03 | 0.04 | 0.59 |
| | - Implementación de políticas (IP) | -0.19 | 0.03 | 0.25 | -0.47 | 0.13 |

Nota: rho= Correlación spearman; TE= tamaño del efecto; P= p valor; IC= intervalo de confianza
* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

En la Tabla 9 se observa que el p valor es mayor a 0.05 lo que indica que se acepta la hipótesis nula de que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las acciones legales de la violencia de género con la Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima.

Solo en el caso de obligación con el estado y la satisfacción de la atención existe una correlación significativa.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó determinar la relación entre las variables Violencia de Género y la Satisfacción de la atención de las usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima.

Entre los hallazgos, se encontró que no existe una correlación estadísticamente significativa entre Violencia de Género y la Satisfacción de la atención, dado que los resultados muestran que el p valor tiene un total de 0.10, siendo mayor a lo requerido de 0.05. por lo que se indica que las variables son independientes, no afectándose la una a la otra, ello se sustenta en la investigación de Vargas (2022), quien de la misma manera corrobora en sus resultados que no encontró relación significativa en las variables violencia de Género y la Optimización de procesos legales puesto que obtuvo como resultado $0.726 > 0.05$.

Dicho todo eso se logra entender que la Violencia de Género no tendría correspondencia con la Satisfacción de la atención de las usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima.

Así también en el objetivo específico determinar la relación entre los factores de riesgo y la satisfacción de la atención de las usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, se tuvo como resultado que no existe una relación estadísticamente significativa debido a que p valor fue de 0.05 siendo igual o mayor a lo permitido, por ello se entiende que los factores de riesgo no afectan directamente a la satisfacción de la usuarias, si embargo de acuerdo a lo menciona por Suarez (2018) existen ciertos factores que influyen en la violencia de género, como la falta de oportunidades, los valores culturales, la cultura de las mujeres regidas por el patriarcado y la normalización de la violencia. Por ello es importante entender que pese a la falta de correlación estadística estos factores mencionados por dicho autor y comparando con la población aplicada en la presente investigación, quienes se encuentran en refugios acuden a dichos

lugares por la presencia de los factores de riesgo y que con el tiempo de estadía van mitigando y comprendiendo que dentro de la convivencia estos factores de riesgo se transforman en factores protectores debido a los conocimientos adquiridos y los servicios obtenidos en la casa de refugio temporal.

En el objetivo específico, determinar la relación entre los tipos de violencia y la satisfacción de la de la atención de las usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, se obtuvo como resultado que no existe una relación estadísticamente significativa entre los tipos de violencia y la satisfacción de la de la atención de las usuarias a diferencia de la investigación de Núñez (2020), quien estudió el nivel de violencia que sufrieron las mujeres en una institución y tuvo como resultados que el tipo de violencia psicológica es la que mayor índice presentan las mujeres víctimas, posterior a ello las mujeres refieren haber sido víctima de violencia física siendo los dos tipos de violencia que predominan en la búsqueda de apoyo y de servicios de un institución pública. Pese a dichos resultados en la presente investigación bajo que no existe significancia en la relación de las variables, se puede entender que las mujeres que presentan estos tipos de violencia y que requieren de servicios institucionales, no acceden a los servicios que brindan las casas de refugio temporal.

En el objetivo específico, determinar la relación entre las acciones legales y la satisfacción de la de la atención de las usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, se obtuvo como resultado que no existe una relación estadísticamente significativa entre las acciones legales y la satisfacción de la de la atención de las usuarias, puesto que el p valor obtenido fue de 0.21 siendo mayor a 0.05, por ende no es aceptable la hipótesis alterna, dicho resultado es comparable con la investigación de Portugal (2021) quien refiere que las políticas publicas las normas y las sentencias son de interés de los magistrados, ya que identifican carencias en recursos económicos, con la finalidad de mejorar la formación del personal y así implementar o proponer nuevas estrategias de apoyo directo a la víctima, con ello es posible comparar

con el resultado obtenido en la presente investigación los valores demuestran que la inexistencia de relación por la percepción negativa de las usuarias

aplicadas con la normativa y con la necesidad de implementar nuevas políticas públicas que se enfoquen en la recuperación y el apoyo de las víctimas, así como para el desarrollo adecuado de las familias y las estrategias de atención hacia lo agresores.

Es importante mencionar que dentro de los resultados obtenido en el tercer objetivo específico, la existencia de correlación entre la satisfacción de la atención y las acciones legales, se encontró una correlación significativa en uno de los indicadores de dicha variable, el cual es Obligación del estado, tal como lo menciona Garcés (2020) la implementación de estrategias y mejoramiento de las obligaciones que tiene el estado con las usuarias albergadas guarda relación significativa, puesto que, el tan solo hecho de ser trasladadas a los hogares de refugio son muestra del apoyo y cuidado con las mujeres en situación de violencia y/o vulnerabilidad, siendo también beneficiados los hijos de dichas mujeres. Por ello el aporte de esa obligación considera también la capacitación a la mujer albergada y así conozca las nuevas políticas y formas de prevenir un nuevo acto de violencia.

Sin embargo, a partir de la investigación de Marchant (2014), quien estudio La vida cotidiana de usuarias en casas de acogida, a pesar de que sea una investigación cualitativa encontró que la violencia llega a formar parte de la vida diaria de las usuarias entendiendo que en comparación de la presente investigación y dentro del análisis descriptivo se encontró que el nivel de violencia en los sujetos evaluados es aún grave, a pesar que en ambos casos la población se encuentra en una casa de acogida o de refugio, teniendo como resultado que el 66.7% de las mujeres se encuentran albergadas un periodo de 1 mes a 3 meses de estadía.

De la misma manera la investigación de Herrera (2019) quien estudió la satisfacción de la mujeres que son usuarias de los servicios del Centro

Emergencia Mujer de la ciudad de Yurimaguas, quien asegura que las usuarias mantienen adecuadas expectativas, además que perciben interés por el personal del servicio debido a que se adaptan a las necesidad de ellas mismas, brindando

la atención oportuna y solicitada, coincidiendo con la presente investigación que en los resultados del análisis descriptivo indica que el 100% de los evaluados presentan un nivel alto de Satisfacción de la Atención.

Por otro lado en la investigación de Andrade et.al (2019); quien estudio la calidad de atención de la atención primaria en adultos mayores y obtuvo como resultados deficiencias en la calidad de atención, diferenciándose de la presente investigación, en el cual se evidencia en el análisis descriptivo de la variable de satisfacción de la atención, que los sujetos tuvieron como resultado en el instrumento aplicado, un nivel alto en satisfacción, mostrando que el 100% de dicha muestra un nivel alto en satisfacción.

Cabe resaltar que dentro de las casas de refugio temporal, las usuarias tienen diferentes nacionales, tal como se indica en el análisis descriptivo, encontrándose que 45% son de nacionalidad peruana, el 40.9% son de nacionalidad venezolana y el resto de la población son de procedencia de los países de Bolivia Colombia y otras, siendo el 4.5% de la población. Entendiendo con todo ello que la mayor población son mujeres peruanas, sin embargo se evidencia un alto índice de presencia de mujeres venezolanas y de acuerdo a la experiencia obtenido con el estudio, se puede interpretar que la alta presencia de mujeres venezolanas se debe al alto índice de población migrante que los últimos años viene ocurriendo en el país por los conflictos sociales en el país en mención.

Por otro lado se encontró en el análisis descriptivo que del total de sujetos evaluados el 88.9% de mujeres en situación de estado civil soltera presenta un nivel de violencia severa, mientras 5.6% de mujeres que son convivientes o casadas presenta un nivel de violencia severo, de ello podemos discurrir que la mayor población soltera es la que sufrió de violencia en un grado de severidad, entendiendo que dichas mujeres se encontraron en algún momento conviviendo con el agresor, sin embargo bajo el traslado a las casas de refugio temporal refieren que se mantendrán solteras y viviendo solas con sus hijos.

Ello nos lleva al análisis de la tabla descriptiva en el ítem número de hijos, en el cual se tiene como resultado que el 505 de mujeres que presentan violencia en un nivel moderado tiene de 3 a 4 hijos y que 61.1% de las mujeres que presentan un nivel de severidad en violencia de género tienen entre 1 a 2 hijos, por ello es importante que dichas familias tengan espacios seguros y de apoyo social y servicios que puede brindar el estado para su recuperación y la adquisición de nuevas doctrinas dentro de las casas de refugio temporal, ya que en su gran mayoría tienen hijos que son indirectamente expuestos a la violencia ejercida en muchos de los casos por sus propios padres, por ello se pudo observar que dentro de la casa de refugio se tiene acceso a un espacio ludotecario, incluso se trabaja con los niños temas emocionales como académicos, puesto que muchos de ellos no asisten a escuelas o algún centro para su desarrollo personal, por ello las casas de refugio cuentan con una especialista que solo trabaja con los hijos de las usuarias, así también los mismos tienen accesos a los otros servicios ofrecidos por la entidad como servicio psicológico y social, acudiendo a sus controles médicos entre otros.

Uno de los puntos de suma relevancia en esta investigación es que las mujeres que se encuentran dentro de las casas de refugio son bastantes jóvenes puesto que sus edades oscilan entre los 18 y 30 años de edad y sin embargo presentan niveles altos en severidad de la violencia, las mismas que también presentan solo niveles medios en educación, teniendo que el 52% de la muestra llegó a culminar sus estudios secundarios, mas no tienen intención de seguir

estudios académicos, poniendo como factor principal la falta de dinero y la presencia de sus hijos.

A raíz de lo mencionado se puede mencionar a Asencios (2018), quien investigo la prevalencia de la violencia económica contra las mujeres, puesto que la mujer que decide tener un emprendimiento o negocio no es apoyada y que la percepción de autorrealización es baja o hasta nula en las mujeres, inclusive las mismas mujeres son obligadas por sus parejas a no trabajar y aun así tener préstamos a créditos de manera informal, ello nos lleva a la reflexión que existe un factor importante que es la dependencia económica que también viven las mujeres dentro de las casas de refugio temporal y que bajo las estrategias que plantean los servicios que brinda la institución aliados a otras organizaciones buscan el mitigar o eliminar dichas creencias en las mujeres albergadas en las casas de refugio temporal en la ciudad de Lima.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre la Violencia de Género y la Satisfacción de la Atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima, donde el Rho Spearman fue 0.27 y el P valor es de 0.10 mayor que 0.05 mostrando que no existe correlación.

SEGUNDO: Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Factores de Riesgo de la Violencia y la Satisfacción de la Atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima, donde el Rho Spearman fue 0.09 y el P valor es de 0.05 mayor o igual que 0.05 mostrando que no existe correlación.

TERCERO: Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Tipos de Violencia y la Satisfacción de la Atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima, donde el Rho Spearman fue 0.19 y el P valor es de 0.23 mayor que 0.05 mostrando que no existe correlación.

CUARTO: Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre las acciones legales y la Satisfacción de la Atención de las Usuaris de las Casas de Refugio Temporal en Lima, donde el Rho Spearman fue 0.20 y el P valor es de 0.21 mayor que 0.05 mostrando que no existe correlación.

QUINTO: Se concluyó que el 100% de la población seleccionada, percibe como Buena la Satisfacción de la atención en las casas de refugio y que el mismo porcentaje indica presentar niveles Severos de Violencia de Género.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a las Instituciones continuar con la óptima calidad de atención, a través de evaluación dirigidos a las usuarias que se benefician de los servicios brindados, a fin de comparar resultados cada vez sea aplicada dicha evaluación y de esa manera se trabaje en planes de acción inmediatos.

SEGUNDO: Se recomienda generar espacios de prevención para favorecer los valores culturales y de esa manera reducir la frecuencia de la violencia dentro y fuera de la casa de refugio, promoviendo habilidades de fortalecimiento a la mujer.

TERCERO: Se recomienda diseñar un plan de intervención para la población específica, definiéndolas por situación de ingreso a la casa de refugio identificando los tipos de violencia o cualquier otra situación de vulnerabilidad, para mejorar y dirección la atención de los servicios brindados.

CUARTO: Se recomienda seguir promoviendo y estableciendo nuevas y mejores políticas, programas y planes para recobrar la confianza en las acciones legales de las casas de refugio y así se evidencie la recuperación y satisfacción del apoyo brindado a cada usuaria.

REFERENCIAS

- Alvarado, D. (2021) Relación entre niveles de satisfacción y expectativas de recuperación de las residentes de un Hogar Refugio Temporal de Lima, 2019. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63126>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramírez, J., Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. España: Edit. Ecdal.
- Asencios, Z., Vara-Horna, A., McBride, J., Santi-Huaranca, I., Chafloque, R. y Díaz, A. (2018), "Factors associated with intimate partner economic violence against female micro-entrepreneurs in Peru", *International Journal of Emerging Markets*, Vol. 13 No. 6, pp. 1597-1614. <https://doi.org/10.1108/IJoEM-08-2017-0294>
- Azam, P., Naylor, P. (2003). Intimate partner violence: A narrative review of the biological and psychological explanations for its causation. *Rev. Elsevier: Aggression and Violent Behavior*. Vol. 18 Issue 3. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.avb.2013.01.003>.
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación. p. 160.
- Cabrera, G., Francisco, J., Zanazzi, J. y Boaglio, L. (2017). Comparación de potencias en pruebas estadísticas de normalidad, con datos escasos. *Revista Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 4(2). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/FCEFYN/article/view/16775>

- Cárdenas, M. y Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*Power: Complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & sociedad*, 5(2).
- Castillo Saavedra, E., Bernardo Trujillo, J. & Medina Reyes, M. (2018). Violencia de género y autoestima de mujeres del centro poblado Huanja – Huaraz, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(2), p. 47–52. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n2.08>
- Centro de Derechos de Mujeres (2005, noviembre). Violencia contra las mujeres en Honduras: Una reflexión en el camino Primera edición: Honduras <https://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/centro.pdf>
- Cohen, J. (1992). A Power Primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155-159. <http://www.bwgriffin.com/workshop/Sampling%20A%20Cohen%20tables.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo de etica y deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo%20de%20etica%20y%20deontologia.pdf)
- CONCYTEC. (2018). Guía práctica para la formulación y Ejecución de proyectos de Investigación y Desarrollo (i+d). [http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacion Proyectos.pdf](http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacion%20Proyectos.pdf)
- Congreso de la república (2004). Ley N.º 28236, “Ley que crea hogares de refugio temporal para las víctimas de violencia familiar”. <https://leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/28236.pdf>
- Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educ Medicina*, 19 (4), 251-254. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>

- Estal, M. (2022). "Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria". España <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>
- Del Campo Rivas, M., y Silva-Ríos, A. (2022). Satisfacción usuaria asociada a la atención fonoaudiológica en organizaciones de Salud Familiar y Comunitaria. Revista de Investigación en Logopedia, 12(1), e73677. <https://doi.org/10.5209/rlog.73677>
- Fernández Álvarez, N., Fontanil Gómez, Y. y Alcedo Rodríguez, Ángeles. (2022). Resiliencia y factores asociados en mujeres supervivientes de Violencia de Género en la Pareja: una revisión sistemática . Anales de Psicología / Annals of Psychology, 38(1), 177–190. <https://doi.org/10.6018/analesps.461631>
- Freitas de Andrade L., López P., Medeiros D., y Barbosa C. (2019). Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. Brasil: Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180389>.
- Garcés Peralta, C. (2020). Los antecedentes policiales y su rol preventivo ante actos de violencia de género. Recuperado el 17 febrero 2020, de <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notasinformativas/losantecedentespoliciales-y-su-rol-preventivo-ante-actos-de-violencia-de-genero/>
- Gassó T., Navarro J., Castilla M., Fernandez N., Perea E., Desongles J., Ponce E., Millán F., (2006). Facultativos Especialistas de área de los Centros Hospitalarios de alta resolución de Andalucía (Chares). España. Editorial MAD. p. 106.
- Giese, J. L., y Cote, J. A. (2000). Definiendo la satisfacción del consumidor. Academia de Revisión de la ciencia de marketing, Edición 1.
- Gonzáles, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud. Editorial El Manual Moderno.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Fundamentos de metodología de la investigación. México D.F.: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández R y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. primera Edición, editorial MCGRAW-HILL / interamericana editores, S.A. de C.V. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezú, G. (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica.;36(4):620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.

Huaicochea T. (2018). Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Emergencia Del Hospital De Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. Perú, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33816>

Herrera N. (2019). Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45965>

Kilic, S. (2016). Cronbachs Alpha Reliability Coefficient. Journal of Mood Disorders. 6.1. <https://doi:10.5455/jmood.20160307122823>.

Lidice, R. (2019, agosto). Violencia contra la mujer y maltrato familiar. Librería Bosch, S.L. España. <https://books.google.com.pe/books?id=iAqyDwAAQBAJ&printsec=front>

cover&dq=violencia+contra+la+mujer&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=one
page&q=violencia%20contra%20la%20mujer&f=false

Lopez, L. y Peninni, J. (2005). Violencia contra la Mujer: Su dimensión psicológica. Rev. Electrónica de la ciencia ISSN: 1727-897x. Vol 3(02), supl. 1. Recuperado de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/viewFile/115/4775>

Marchant J. (2014). Vida cotidiana en casas de acogida: Una aproximación desde sus usuarias (tesis posgrado). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130102>.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). Boletín estadístico 2021, Perú. recuperado <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/boletines/>

Ministerio de salud (2018). Plan de trabajo “Día internacional de la No violencia contra la mujer”. Perú

Muñoz A. y Aguilar R. (2022). Uso de estrategias de la psicoterapia analítica funcional para apoyar a mujeres latinas víctimas de violencia de pareja. Colombia – Perú: Universidad de los Andes, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol.2980>.

Municipalidad Metropolitana de Lima. (2021). Decreto de Alcaldía N° 14 “Formalizan la iniciativa denominada Refugio Temporal “Casas de la Mujer” de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Perú. Recuperado de <https://www.munlima.gob.pe/2021/05/05/mml-decreto-de-alcaldia-garantiza-la-continuidad-de-hogares-de-refugio-temporal-casa-de-la-mujer/>

Núñez, M. (2020). Violencia en mujeres según las víctimas que acuden a la Gerencia de la Mujer e Igualdad de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67567>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5a. Edición. Ediciones de la U. https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N

Observatorio Biotica i Driet. (1979). Principios Éticos y Directrices para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2021). Violencia contra la mujer. Violence against women Prevalence Estimates, 2018. Ginebra. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women#:~:text=Las%20estimaciones%20mundiales%20publicadas%20por,el%20agresor%20es%20la%20pareja.>

Otzen T y Manterola C; (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Vol 35. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pallela, S. y Martins, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Tercera edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).

Parven A., Naylor P. (2013) Intimate partner violence: A narrative review of the biological and psychological explanations for its causation. Reino Unido. Volume 18, Issue 3, May–June 2013,. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.avb.2013.01.003>

Pedrosa, I., García, E., Suárez, J., y Pérez, B. (2012). Adaptación española de una Escala de Apoyo Social percibido para deportistas. *Psicothema*, 24(3), 470-476. <http://www.psicothema.com/pdf/4041.pdf>

Portugal, G. (2021). Políticas de violencia contra la mujer y sentencias por violencia contra la mujer y grupo familiar, en un juzgado penal de Lima [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57004>

Real Academia Española. (2014) Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [20 de mayo de 2022].

Sandoval, L. (2020) Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46768>

Suárez, M. (2018). Factores de riesgo en la violencia contra la mujer en el municipio de Ventaquemada (Boyacá) desde una mirada de trabajo social. *Búsqueda*, 5(20), 63-74. <https://doi.org/10.21892/01239813.392>

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.

Vargas L, (2022) Violencia de género y optimización de procesos judiciales en el Ministerio Público del Callao, 2021. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83027>

ANEXOS

Tabla 01: Matriz de Operacionalización de Variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Niveles y Rangos |
|----------------------------|--|---|---------------------------------|--|---|--|
| Violencia de Género | se define a la violencia como el hecho de ocasionar daño físico, psicológico y sexual; entendiendo que la violencia genero se basa en la determinación de lo masculino y lo femenino. (Castillo 2018, p.4) | se midió mediante el cuestionario de Violencia de Género de (Vargas, 2022). | Factores de riesgo de violencia | Valores culturales | Siempre (5) - Casi Siempre (4) A veces (3) - Casi nunca (2) - Nunca (1) | Bajo 71-83 Moderado 84-87 Alto 88-130 |
| | | | | Frecuencia de violencia | | |
| | | | Tipos de violencia | Violencia física | | |
| | | | | Violencia psicológica | | |
| | | | | Violencia sexual | | |
| | | | Acciones legales | Normales legales | | |
| | Obligación del Estado | | | | | |
| | | | Implementación de políticas | | | |
| Satisfacción | Giese et. al (2003) refieren como definición, que la satisfacción en la atención, tendría razón en el grado de la relación entre la experiencia del individuo y las expectativas del mismo. | para la medición se utilizó el cuestionario de satisfacción de las usuarias de (Alvarado 2021). | Elementos tangibles | -Instalaciones idóneas -Trato del personal | Escala de Likert -Totalmente Insatisfecho -Insatisfecho -Ni Satisfecho, ni insatisfecho -Satisfecho -Totalmente satisfecho | Leve 16-37 Moderado 37-59 Severo 59-80 |
| | | | Confiability | -Habilidad de desempeño -Cumplimiento del servicio prometido -Fiabilidad | | |
| | | | Responsabilidad | -Prontitud del servicio -Intervención integral. | | |
| | | | Seguridad | -Confianza en el servicio -Lugar seguro -Confidencialidad | | |
| | | | Empatía | -Atención personalizada -Comprensión de necesidades | | |

Anexos 02: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario de violencia de género

Estimado(a)

La encuesta se realizará a través de este cuestionario a fin de determinar "La violencia de género tiene relación directa con la optimización de procesos en el Ministerio Público del Callao, 2021". Te pedimos que respondas verazmente hasta la próxima encuesta, la información que reciba se utilizará únicamente con fines científicos.

| Leyenda | |
|---------|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

| VARIABLE: Violencia de género | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------|---|---|---|---|---|---|
| Dimensiones | Indicadores | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Factores de riesgo de violencia | 1 | ¿Usted considera que la violencia de género, obedece a que nos encontramos en una cultura machista? | | | | | |
| | 2 | ¿Usted considera que una adecuada cultura de valores es esencial para suprimir la violencia de género? | | | | | |
| | 3 | ¿Usted ha sido víctima o ha presenciado a alguna persona pasar por algún tipo de violencia de género? | | | | | |
| | 4 | ¿Cree que la magnitud del impacto de la violencia de género depende de la frecuencia con la que ocurre? | | | | | |
| Tipos de violencia | 5 | ¿Ha sido atacado por su pareja? | | | | | |
| | 6 | ¿Usted ha presenciado actitudes fuera de lo normal cuando su pareja se encuentra enojado? | | | | | |
| | 7 | ¿Usted ha sido determinada como sujeto de detrimento vocal por su pareja? | | | | | |
| | 8 | ¿Usted ha presenciado actitudes de chantaje por parte de su pareja para lograr lo que desea? | | | | | |
| | 9 | ¿Usted ha tenido alguna experiencia con su pareja de presionarla a tener sexo contra su voluntad? | | | | | |
| | 10 | ¿Usted ha sido víctima de chantaje por parte de su pareja para tener relaciones sexuales? | | | | | |
| Acciones legales | 11 | ¿Usted conoce todos sus derechos frente a algún tipo de vulneración contra la violencia de género? | | | | | |
| | 12 | En su opinión, ¿las normas legales vigentes en materia de violencia de género están adaptadas a nuestra realidad? | | | | | |
| | 13 | ¿Cree que el Estado está brindando un apoyo adecuado a quienes han sido víctimas de violencia de género? | | | | | |
| | 14 | ¿Usted considera que existe seriedad por parte de la PNP para las personas víctimas de violencia que presentan sus denuncias? | | | | | |
| | 15 | ¿Cree que es necesario implementar nuevas políticas para erradicar la violencia de género? | | | | | |
| | 16 | ¿Cree que la implementación de medidas más estrictas contra la violencia de género resolverá el problema de fondo? | | | | | |

Cuestionario de satisfacción

Evaluación del servicio que brinda el Hogar Refugio Temporal Encuesta

| Unidad de atención | Prestación | Canal |
|---------------------------|----------------------------------|------------|
| Hogar de Refugio Temporal | Atención a víctimas de violencia | Presencial |

| | | | | | |
|------------------|------------------------|--------------|-------------|--|--------------------|
| Encuesta N°: | Edad: | Estado civil | Casada | | Número de hijos: |
| | | | Soltera | | |
| | | | Conviviente | | Tiempo de estadía: |
| | | | Separada | | |
| | | Viuda | | | |
| Nivel de estudio | Primaria | | | | |
| | Secundaria | | | | |
| | Técnico superior | | | | |
| | Superior universitario | | | | |
| | No escolarizado | | | | |

Buenos días, mi nombre es Dulce Alvarado en esta oportunidad estamos trabajando para conocer su opinión sobre los servicios que brinda el Hogar de Refugio Temporal Carabaylo. El objetivo de la siguiente encuesta es conocer la percepción de las usuarias, a fin de identificar áreas de mejora que permitan alcanzar su grado de satisfacción con los servicios que brinda el HRT.

SATISFACCIÓN GENERAL

Leer consigna:

Para la evaluación utilizaremos una escala de cinco puntos que van desde (LEER PUNTO POR PUNTO)

- 1) Muy insatisfecho
- 2) Insatisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Satisfecho
- 5) Muy satisfecho

Por favor, responda con la opción que mejor represente su opinión sobre los diversos aspectos de la atención del Hogar de Refugio Temporal. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas; nos importa su opinión sincera.

(En la escala del 1 al 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...? (RESPUESTA ÚNICA PARA CADA OPCIÓN MARQUE CON UNA X)

| Elementos tangibles | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Como se siente en relación al servicio básico de agua y desagüe que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Como se siente en relación al servicio básico de fluido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 7 | Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal considera que están debidamente capacitadas, sensibilizadas y tienen vocación de servicio para la atención de la problemática desde los enfoques de género. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Confiabilidad | | | | | | |
| 8 | Como se siente en relación a al tiempo que permaneció en Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud y educación) durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar de Refugio Temporal durante las atenciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar de Refugio Temporal para dar solución a los problemas suscitados durante su estadía. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal (comunicación telefónica). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Responsabilidad | | | | | | |
| 18 | Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar de Refugio Temporal después de hecha su denuncia por violencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Seguridad | | | | | | |
| 21 | Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Como se siente en relación a la seguridad y protección durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Empatía | | | | | | |
| 24 | Como se siente en relación a la atención por parte el personal del Hogar de Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar de Refugio Temporal durante su estadía. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar de Refugio Temporal donde estuvo albergada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 03: Ficha técnica de los Instrumentos de Recolección de Datos

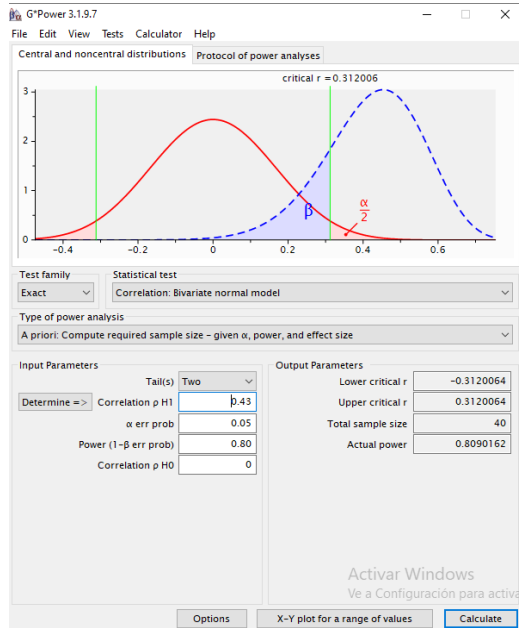
Cuestionario Sobre La Violencia De Género

| Características | Descripción |
|-------------------------|---|
| Autor | : Vargas Cuadros, Luis Albertos |
| Año de creación | : 2022 |
| Procedencia | : Perú |
| Dirigido | : Mujeres |
| Administración | : Individual y/o colectiva |
| Objetivo | : Evaluar la frecuencia de violencia, tipo de violencia y acciones legales. |
| Cantidad de ítem | : 16 |
| Aplicación | : Directa |
| Tiempo para completar | : 15 minutos |
| Criterios de aplicación | : Necesitas marcar cada punto que piensas |
| Escala Likert | : Likert |
| Respuestas disponibles | 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre |

Cuestionario Sobre Satisfacción de las usuarias

| Características | Descripción |
|-------------------------|--|
| Autora | : Alvarado Alvarez, Dulce Esperanza |
| Año de creación | : 2021 |
| Procedencia | : Perú |
| Dirigido | : Mujeres albergadas |
| Administración | : Individual y/o colectiva |
| Objetivo | : Evaluar la frecuencia de violencia, tipo de violencia y acciones legales. |
| Cantidad de ítem | : 26 |
| Aplicación | : Directa |
| Tiempo para completar | : 25 minutos |
| Criterios de aplicación | : Necesitas marcar cada punto que piensas |
| Escala Likert | : Likert |
| Respuestas disponibles | 1: Muy Insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Ni satisfecho ni Insatisfecho 4: Satisfecho 5: Muy Satisfecho |

Anexo 04: G^* power, programa estadístico diseñado para realizar estimaciones de la potencia estadística y del tamaño del efecto.



Anexo 05: respuesta de autorización de autores de cuestionarios aplicados.

Solicito Autorización para el uso de CUESTIONARIO DE LA VARIABLE "VIOLENCIA DE GÉNERO" Recibidos x

sheylasolange mar, 28 jun, 13:34 (hace 3 días) ☆
 Buenas Tardes Mgr. Vargas Cuadros, Luis AlbertosLe saluda Sheyla Bravo Solsol Alumna de la Universidad César Vallejo - Lima, la presente es para saludarlo y esp

luis alberto vargas cuadros para mí mar, 28 jun, 20:34 (hace 3 días) ☆ ↶ ⋮
 Buenas noches Srta. Sheyla
 Ok apruebo lo solicitado

Obtener [Outlook para Android](#)

From: sheylasolange <sheylabravosolsol@gmail.com>
Sent: Tuesday, June 28, 2022 1:34:05 PM
To: VARGAS_CUADROS@hotmail.com <VARGAS_CUADROS@hotmail.com>
Subject: Solicito Autorización para el uso de CUESTIONARIO DE LA VARIABLE "VIOLENCIA DE GÉNERO"

Solicito Autorización para el uso de Cuestionario de Satisfacción de las Usuarías. Recibidos x

sheylasolange mar, 28 jun, 13:24 (hace 3 días) ☆
 Buenas Tardes Mgr. Dulce Alvarado Alvarez Le saluda Sheyla Bravo Solsol Alumna de la Universidad César Vallejo - Lima, la presente es para saludarla y esperando

Dulce Alvarado para mí mié, 29 jun, 12:07 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮
 Estimada Srta. Bravo,

La tesis a la cual hace mención es de carácter público, por lo cual puede hacer uso del cuestionario de satisfacción de las usuarias. Resaltar que es de suma importancia realizar las citas y referencias respectivas.

Éxitos en tu investigación.

Saludos cordiales,

Mg. Dulce Alvarado

...

↶ Responder ➡ Reenviar

Anexo 06: Resolución de aprobación de proyecto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RL N° 2746-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2746-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 30 de junio de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Violencia de Género y Satisfacción de la Atención de las Usuarías de las Casas de Refugio Temporal en Lima, 2022**; presentado por el (la) Bc. **Bravo Solís Sheyla Solange** con código de estudiante N° **7000816203** del programa de Maestría en Gestión Pública – grupo **C5**; y

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" **Fabian Rojas Lenin Enrique**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **Violencia de Género y Satisfacción de la Atención de las Usuarías de las Casas de Refugio Temporal en Lima, 2022**, presentado por el (la) Bc. **Bravo Solís Sheyla Solange** con código de estudiante N° **7000816203**.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" **Fabian Rojas Lenin Enrique** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Estrella A. Esquivola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Anexo 07: Certificados de validez de instrumentos por tres expertos.

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|---|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | Como se siente en relación al servicio básico de agua y drenaje que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 2 | Como se siente en relación al servicio básico de fodo eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 3 | Como se siente en relación a la iluminación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 4 | Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 5 | Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 6 | Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 7 | Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal, considera que están debidamente capacitados, sensibilizados y orientados en relación a la atención de la problemática de los entabulados de género | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: CONFIDABILIDAD | | | | | | | | |
| 8 | Como se siente en relación al tiempo que permanece en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 9 | Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todos los áreas (psicología, social, salud, y educación) | X | | X | | X | | |
| 10 | Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 11 | Como se siente en relación al trabajo que muestra el personal del Hogar Refugio Temporal para dar solución a los problemas asociados durante su estadía | X | | X | | X | | |
| 12 | Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 13 | Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 14 | Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 15 | Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal (comunicación telefónica) | X | | X | | X | | |
| 16 | Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (ámbitos productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 17 | Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al género del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3: RESPONSABILIDAD | | | | | | | | |
| 18 | Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese atendida en el Hogar Refugio Temporal, después de haber su demanda por violencia | X | | X | | X | | |
| 19 | En cuanto a la bienvenida al Hogar de Refugio temporal, usted considera que fue una bienvenida cálida, de respeto, donde se le indicó la función de cada área | X | | X | | X | | |
| 20 | Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 4: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 21 | Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 22 | Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar Refugio Temporal durante su estadía | X | | X | | X | | |
| 23 | Como se siente en relación a la seguridad y protección y protección durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 5: EMPATIA | | | | | | | | |
| 24 | Como se siente en relación a la atención por parte del personal del Hogar Refugio Temporal que se debe atender a las personas albergadas con enfermedades, discapacidad, discapacidad y otras | X | | X | | X | | |
| 25 | Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 26 | Como se siente en relación al régimen comido del Hogar Refugio Temporal donde se esu albergada | X | | X | | X | | |

Observaciones (prestar si hay suficiencia): PRUEBA VALIDA

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

Apellidos y nombres del Juez validador: ERIK ROGER PÉREZ VÁ GQUEZ DNI: 42774747

Especialidad del validador: Estadístico..... ORCID: 0000-0003-2428-5516

28 de junio del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formalizado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: VIOLENCIA DE GÉNERO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: FACTORES DE RIESGO DE LA VIOLENCIA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted considera que la violencia de género, obedece a que una mujer convive en una cultura machista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que una mujer convive en una cultura machista que impide que se reporten a la violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted ha sido víctima o ha presenciado a alguna persona pasar algún tipo de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El género determina el tipo de violencia de género que se sufre? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: TIPO DE VIOLENCIA | | | | | | | | |
| 5 | ¿Se debe atender por su género? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted ha presenciado alguna violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted ha sido discriminada como mujer discriminada con respecto al género? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Usted ha presenciado alguna discriminación con respecto al género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted ha sido víctima de discriminación por parte de sus parejas o ex parejas respecto al género? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3: ACCIONES LEGALES | | | | | | | | |
| 10 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Usted ha sido víctima de violencia de género que no ha sido reportada a las autoridades? | X | | X | | X | | |

Observaciones (prestar si hay suficiencia): PRUEBA VALIDA

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

Apellidos y nombres del Juez validador: ERIK ROGER PÉREZ VÁ GQUEZ DNI: 42774747

Especialidad del validador: Estadístico..... ORCID: 0000-0003-2428-5516

28 de junio del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formalizado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: VIOLENCIA DE GÉNERO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FACTORES DE RIESGO DE LA VIOLENCIA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted considera que la violencia de género, obedece a que nos encontramos en una cultura machista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que una adecuada cultura de valores es esencial para suprimir la violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted ha sido víctima o ha presenciado a alguna persona pasar algún tipo de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree que la magnitud del impacto de la violencia de género depende de la frecuencia con la que ocurre? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: TIPOS DE VIOLENCIA | | | | | | | | |
| 5 | ¿ha sido atacada por su pareja? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted ha presenciado actitudes fuera de lo normal cuando su pareja se encuentra enojado? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted ha sido determinada como sujeto de dolo verbal por su pareja? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Usted ha presenciado actitudes de chantaje por parte de su pareja para lograr lo que desea? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted ha tenido alguna experiencia con su pareja de presionarla a tener sexo contra su voluntad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted ha sido víctima de chantaje por parte de su pareja para tener relaciones sexuales? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: ACCIONES LEGALES | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted conoce todos sus derechos frente a algún tipo de vulneración respecto a la violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 12 | En su opinión, ¿Las normas legales vigentes en materia de violencia de género están adaptadas a nuestra realidad? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Cree que el estado está brindando un apoyo adecuado a quienes han sido víctimas de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted considera que existe seriedad por parte de las instituciones para las personas víctimas de violencia que presentan sus denuncias? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cree que es necesario implementar nuevas políticas para erradicar de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cree que la implementación de medidas más estrictas contra la violencia de género resolverá el problema de fondo? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rosario Quiroz Fernando Joel DNI: 32990613

Especialidad del validador: Magister en Psicología ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5839-467X>

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

04 de julio del 2022

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | Como se siente en relación al servicio básico de fuido eléctrico que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 2 | Como se siente en relación al servicio básico de agua y desague que recibió durante su estadía en el Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 3 | Como se siente en relación a las instalaciones del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 4 | Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 5 | Como se siente en relación a la ventilación de los ambientes del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 6 | Como se siente en relación a la señalización y elementos de seguridad del Hogar de Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 7 | Como se siente en relación al personal del Hogar de Refugio Temporal, considere que están debidamente capacitados, sensibilizados y tienen vocación de servicios para la atención de la problemática desde los enfoques de género | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD | | | | | | | | |
| 8 | Como se siente en relación al tiempo que permaneció en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 9 | Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud, y educación) | X | | X | | X | | |
| 10 | Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal de Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 11 | Como se siente en relación al interés que muestra el personal del Hogar Refugio Temporal para dar solución a los problemas o solicitudes durante su estadía | X | | X | | X | | |
| 12 | Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 13 | Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 14 | Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 15 | Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal (comunicación telefónica) | X | | X | | X | | |
| 16 | Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (oficios productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 17 | Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD | | | | | | | | |
| 18 | Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar Refugio Temporal, después de hecha su denuncia por violencia | X | | X | | X | | |
| 19 | Como se siente en relación a la bienvenida cálida y de respeto orientada a los servicios y funcionamiento de forma clara y sencilla por parte del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 20 | Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 21 | Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 22 | Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar Refugio Temporal durante su estadía | X | | X | | X | | |
| 23 | Como se siente en relación a la seguridad y protección y protección durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 24 | Como se siente en relación a la atención por parte del personal del Hogar Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez | X | | X | | X | | |
| 25 | Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 26 | Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar Refugio Temporal donde estuvo albergada | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rosario Quiroz Fernando Joel DNI: 32990613

Especialidad del validador: Magister en Psicología ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5839-467X>

04 de julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: VIOLENCIA DE GENERO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: FACTORES DE RIESGO DE LA VIOLENCIA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Usted considera que la violencia de género, obedece a que nos encontramos en una cultura machista? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Usted considera que una adecuada cultura de valores es esencial para suprimir la violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Usted ha sido víctima o ha presenciado a alguna persona pasar algún tipo de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree que la magnitud del impacto de la violencia de género depende de la frecuencia con la que ocurre? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: TIPOS DE VIOLENCIA | | | | | | | | |
| 5 | ¿ha sido atacada por su pareja? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Usted ha presenciado actitudes fuera de lo normal cuando su pareja se encuentra enojado? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Usted ha sido determinada como sujeto de detrimento vocal por su pareja? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Usted ha presenciado actitudes de chantaje por parte de su pareja para lograr lo que desea? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Usted ha tenido alguna experiencia con su pareja de presionarla a tener sexo contra su voluntad? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Usted ha sido víctima de chantaje por parte de su pareja para tener relaciones sexuales? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: ACCIONES LEGALES | | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted conoce todos sus derechos frente a algún tipo de vulneración respecto a la violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 12 | En su opinión, ¿Las normas legales vigentes en materia de violencia de género están adaptadas a nuestra realidad? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Cree que el estado está brindando un apoyo adecuado a quienes han sido víctimas de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted considera que existe seriedad por parte de las instituciones para las personas víctimas de violencia que presentan sus denuncias? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cree que es necesario implementar nuevas políticas para erradicar de violencia de género? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cree que la implementación de medidas más estrictas contra la violencia de género resolverá el problema de fondo? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mgtr. MITZY EVELYN LEON ZAGUINAULA** DNI: 70092230

Especialidad del validador: **Magister en Problemas de Aprendizaje.** **CPsP: 22285**

LIMA, 20 de JUNIO del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mgtr. MITZY EVELYN LEON ZAGUINAULA
PSICOLOGA

Activar
Ve a Cont

| DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 8 | Como se siente en relación al tiempo que permaneció en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 9 | Como se siente en relación a la atención que recibió por parte de todas las áreas (psicología, social, salud, y educación) | X | | X | | X | | |
| 10 | Como se siente en relación al nivel de confianza entre usted y el personal del Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 11 | Como se siente en relación al apoyo que muestra el personal del Hogar Refugio Temporal para dar solución a los problemas asociados durante su estadía. | X | | X | | X | | |
| 12 | Como se siente en relación a la recuperación de su bienestar psicológico durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal | X | | X | | X | | |
| 13 | Como se siente en relación a la recuperación de su salud física y emocional durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| 14 | Como se siente en relación al acceso a la justicia durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| 15 | Como se siente en relación a la recuperación de sus redes familiares y sociales durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal (comunicación telefónica). | X | | X | | X | | |
| 16 | Como se siente en relación a la adquisición de habilidades y oficios (talleres productivos) que recibió durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| 17 | Como se siente en relación a la inserción laboral o educativa orientada al egreso del Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD | | | | | | | | |
| 18 | Como se siente en relación al tiempo de espera para que fuese albergada en el Hogar Refugio Temporal, después de hecha su denuncia por violencia. | X | | X | | X | | |
| 19 | En cuanto a la bienvenida al Hogar de Refugio temporal, usted considera que fue una bienvenida Calida, de respeto, donde se le indica la función de cada área. | X | | X | | X | | |
| 20 | Como se siente en relación a la prontitud en la respuesta de sus dudas o solicitudes durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 21 | Como se siente en relación a la seguridad interna del Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| 22 | Como se siente en relación al trato recibido por parte del personal del Hogar Refugio Temporal durante su estadía. | X | | X | | X | | |
| 23 | Como se siente en relación a la seguridad y protección y protección durante su estadía en el Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: EMPATIA | | | | | | | | |
| 24 | Como se siente en relación a la atención por parte del personal del Hogar Refugio Temporal quienes deben atender a las personas albergadas con amabilidad, imparcialidad, respeto y calidez. | X | | X | | X | | |
| 25 | Como se siente en relación a la atención individualizada por parte del personal del Hogar Refugio Temporal. | X | | X | | X | | |
| 26 | Como se siente en relación al régimen cerrado del Hogar Refugio Temporal donde estuvo albergada. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mgtr. MITZY EVELYN LEON ZAGUINAULA** DNI: 70092230

Especialidad del validador: **Magister en Problemas de Aprendizaje.** **CPsP: 22285**

LIMA, 20 de JUNIO del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mgtr. MITZY EVELYN LEON ZAGUINAULA

Anexo 08: Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada participante

Con el debido respeto, me presento ante Ud. Mi nombre es Sheyla Solange Bravo Solsol, soy estudiante de Pos grado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar vallejo. Me encuentro realizando un Proyecto de Investigación denominado Violencia de Género y Satisfacción de la atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, 2022. Por ello se le invita a participar de esta investigación completando este cuestionario de mera virtual.

Además, se le informa que los datos obtenidos serán estrictamente confidenciales, de uso académico y no ajenos a la investigación.

De ante mano, agradezco su colaboración en la investigación.

¿Acepta participar de esta investigación?

Si

No

Anexo 08: Base de Datos de la Prueba Piloto

Variable Violencia de género

| VIOLENCIA DE GÉNERO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|----|----|----|-----------------|--------------------|----|----|----|----|-----|-----------------|-----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------|----|---|
| FACTORES DE RIESGO DE VIOLENCIA | | | | | TIPOS DE VIOLENCIA | | | | | | | | ACCIONES LEGALES | | | | | | | TOTAL DEL INSTRUMENTO VIOLENCIA DE GÉNERO |
| V1 | V2 | V3 | V4 | TOTAL DIMENSIÓN | V5 | V6 | V7 | V8 | V9 | V10 | TOTAL DIMENSIÓN | V11 | V12 | V13 | V14 | V15 | V16 | TOTAL DIMENSIÓN | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 57 | |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 64 | |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 | 68 | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 26 | 65 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 23 | 65 | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 26 | 65 | |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 25 | 66 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 | 69 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 | |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 | 56 | |

Resultados de la confiabilidad de la variable Violencia de Género

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .849 | 16 |

Variable Satisfacción de la Atención

| SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|-----------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|---|---|-----------|-----------|---|---|---------|-----------|---|---|------------------------------------|-----------|------------|
| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | CONFIABILIDAD | | | | | | | | RESPONSABILIDAD | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATÍA | | | | TOTAL DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 | 5 | 5 | 1 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | | 5 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 42 | 3 | 5 | 3 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 116 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 114 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 127 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 112 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 3 | 13 | 128 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 114 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 130 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 114 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 127 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 112 |

Resultados de la confiabilidad de la variable Satisfacción de la Atención

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .806 | 26 |

Anexo 09: Base de datos de la muestra

VARIABLE 1: VIOLENCIA DE GÉNERO

| VIOLENCIA DE GÉNERO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------------------|----|----|----|-----------------|--------------------|----|----|----|----|-----|-----------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|---|
| N° | FACTORES DE RIESGO DE VIOLENCIA | | | | | TIPOS DE VIOLENCIA | | | | | | | ACCIONES LEGALES | | | | | | | TOTAL DEL INSTRUMENTO VIOLENCIA DE GÉNERO |
| | V1 | V2 | V3 | V4 | TOTAL DIMENSIÓN | V5 | V6 | V7 | V8 | V9 | V10 | TOTAL DIMENSIÓN | V11 | V12 | V13 | V14 | V15 | V16 | TOTAL DIMENSIÓN | |
| 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 14 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 46 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 57 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 64 |
| 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 | 68 |
| 6 | 1 | 1 | 5 | 3 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 54 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 16 | 55 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 57 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 16 | 47 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 26 | 65 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 1 | 20 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 22 | 59 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 21 | 61 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 22 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 20 | 62 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 16 | 55 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 57 |
| 16 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 25 | 62 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 23 | 65 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 26 | 65 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 25 | 66 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 25 | 60 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 16 | 47 |
| 23 | 5 | 5 | 2 | 4 | 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 25 | 48 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 16 | 47 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 | 69 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 | 56 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 16 | 47 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 26 | 67 |
| 32 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 | 55 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 25 | 57 |
| 34 | 4 | 5 | 1 | 4 | 14 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 46 |
| 35 | 4 | 5 | 1 | 4 | 14 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 46 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 80 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 59 |
| 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 54 |
| 39 | 4 | 5 | 1 | 4 | 14 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 20 | 54 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 57 |

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

| SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------|----|----|----|----|----|----|------------------|---------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|-----|------------------|-----|-----------|-----|------------------|-----|---------|-----|------------------|-----|-------------------------------------|-----|-----|------------------|
| N° | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | | CONFIABILIDAD | | | | | | | | RESPONSABILIDAD | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATÍA | | | | TOTAL, DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN | | | |
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | TOTAL, DIMENSIÓN | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | S16 | S17 | TOTAL, DIMENSIÓN | S18 | S19 | S20 | TOTAL, DIMENSIÓN | S21 | S22 | S23 | TOTAL, DIMENSIÓN | S24 | | S25 | S26 | TOTAL, DIMENSIÓN |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 104 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 128 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 123 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 | 5 | 5 | 1 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 125 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 42 | 3 | 5 | 3 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 116 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 114 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 127 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 39 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 112 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 3 | 13 | 128 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 114 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 130 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 114 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 127 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 39 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 112 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 3 | 13 | 128 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 114 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|-----|
| ² ₁ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ² ₂ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 118 |
| ² ₃ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ² ₄ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ² ₅ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 115 |
| ² ₆ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 121 |
| ² ₇ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ² ₈ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 118 |
| ² ₉ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 115 |
| ³ ₀ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 120 |
| ³ ₁ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ³ ₂ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 124 |
| ³ ₃ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 115 |
| ³ ₄ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 118 |
| ³ ₅ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 | 4 | 5 | 5 | 14 | 3 | 5 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 121 |
| ³ ₆ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ³ ₇ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |
| ³ ₈ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 46 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 3 | 13 | 120 |
| ³ ₉ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 37 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 115 |
| ⁴ ₀ | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 46 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 126 |

Anexo 10: Análisis de supuestos de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables

| Variables de estudio | | SW | p |
|-----------------------------|--|-------------|------------------|
| Variable 1 = | Satisfacción de la atención (SA) | 0.89 | < .001 |
| Dimensiones | Elementos tangibles (ET) | 0.39 | < .001 |
| | Confiabilidad (C) | 0.85 | < .001 |
| | Responsabilidad (R) | 0.76 | < .001 |
| | Seguridad (S) | 0.63 | < .001 |
| | Empatía (E) | 0.80 | < .001 |
| Variable 2 = | Violencia de Género (VG) | 0.91 | < .050 |
| Dimensión 1 | Factores de riesgo de violencia (FRV) | 0.78 | < .001 |
| <i>Indicadores</i> | <i>Valores culturales (VAC)</i> | 0.47 | < .001 |
| | <i>Frecuencia de violencia (FV)</i> | 0.84 | < .001 |
| Dimensión 2 | Tipos de violencia (TV) | 0.93 | < .050 |
| <i>Indicadores</i> | <i>Violencia física (VF)</i> | 0.88 | < .001 |
| | <i>Violencia psicológica (VP)</i> | 0.93 | < .050 |
| | <i>Violencia sexual (VS)</i> | 0.88 | < .001 |
| Dimensión 3 | Acciones legales (AC) | 0.90 | < .050 |
| <i>Indicadores</i> | <i>Normales legales (NL)</i> | 0.84 | < .001 |
| | <i>Obligación del Estado (OE)</i> | 0.88 | < .001 |
| | <i>Implementación de políticas (IP)</i> | 0.83 | < .001 |

Nota: SW= Shapiro Wilk; p= pvalor de Shapiro Wilk

Ante las hipótesis para evaluar los supuestos de normalidad

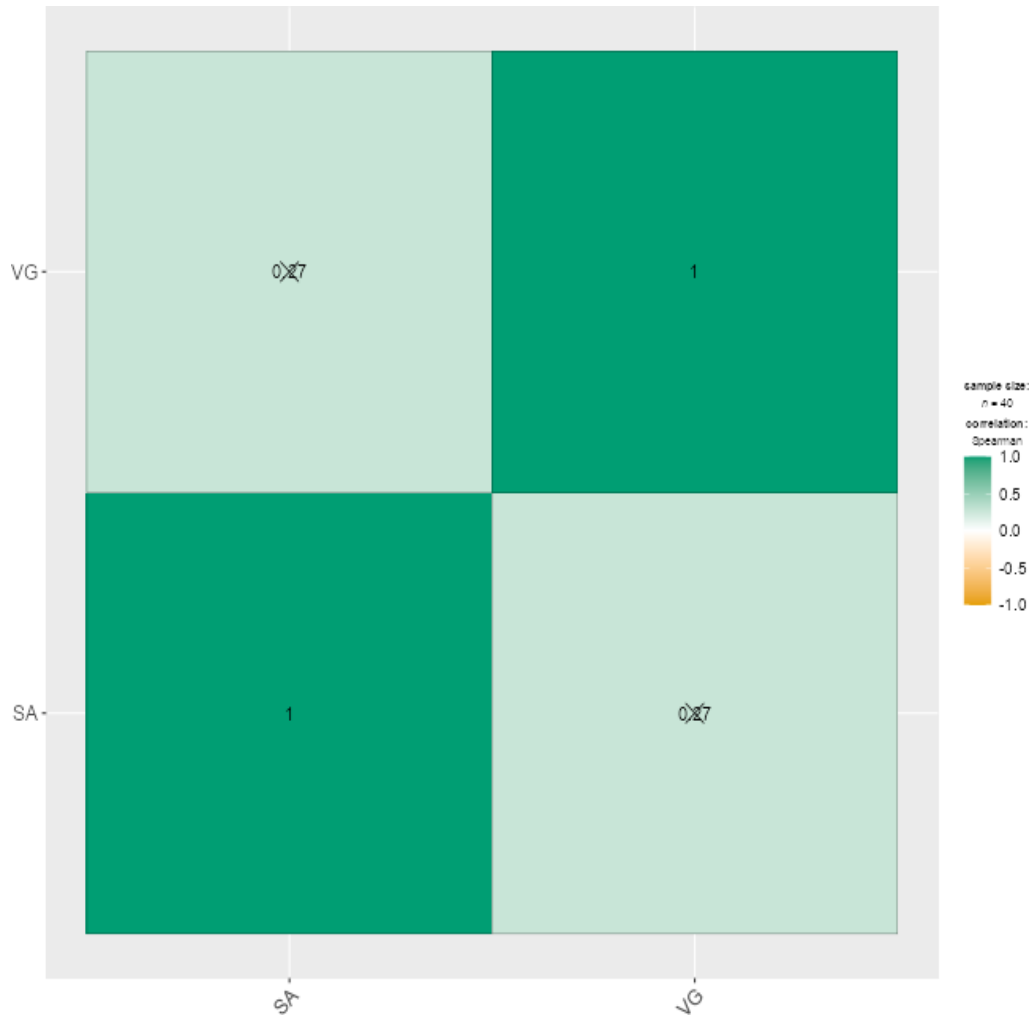
H₁= Las variables no tienen distribución normal

H₀= Las variables si tienen distribución normal

En la tabla 6, se evalúa el supuesto de normalidad mediante la prueba Shapiro-Wilk, observándose que en todos los casos los niveles de significancia ($p < .05$ y $.001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que las variables de estudio no presentan una distribución normal (Pedrosa et al., 2012). Por lo tanto, la correlación será calculada mediante el estadístico no paramétrico Rho de Spearman (Romero, 2016).

Anexo 11: Figuras de resultados

Figura 1
Correlación entre las variables de estudio



Nota: VG=Violencia de género; SA=Satisfacción de la atención

En la Figura 1, se halló una correlación entre las variables de estudio de $Rho = .27$ sin embargo esta no es significativa ($p > .05$), además se presenta el tamaño del efecto el cual está por debajo del mínimo pequeño ($TE = .07$) (Domínguez, 2018), lo que indica que no existe suficiente varianza compartida entre ambas variables.

Figura 2

Correlación entre las SA, FV e indicadores de FV

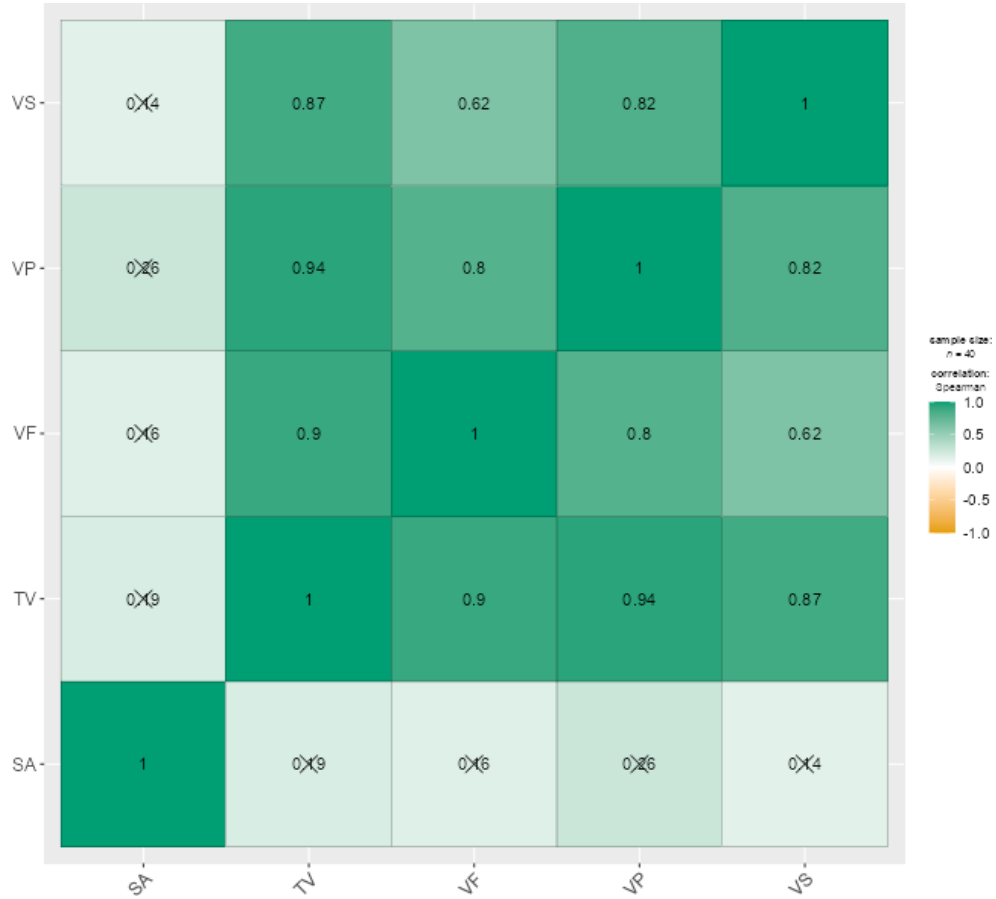


Nota: FV=Frecuencia de violencia; VAC= valores culturales; FRV= Factores de riesgo de violencia; SA=Satisfacción de la atención

En la Figura 2, se muestra la correlación entre la SA con la FV y sus indicadores en todos los casos las correlaciones no son significativas ($p > .05$), A la vez los tamaños del efecto están por debajo del mínimo pequeño ($TE = .07$) (Domínguez, 2018), lo que indica que no existe suficiente varianza compartida entre ambas variables.

Figura 3

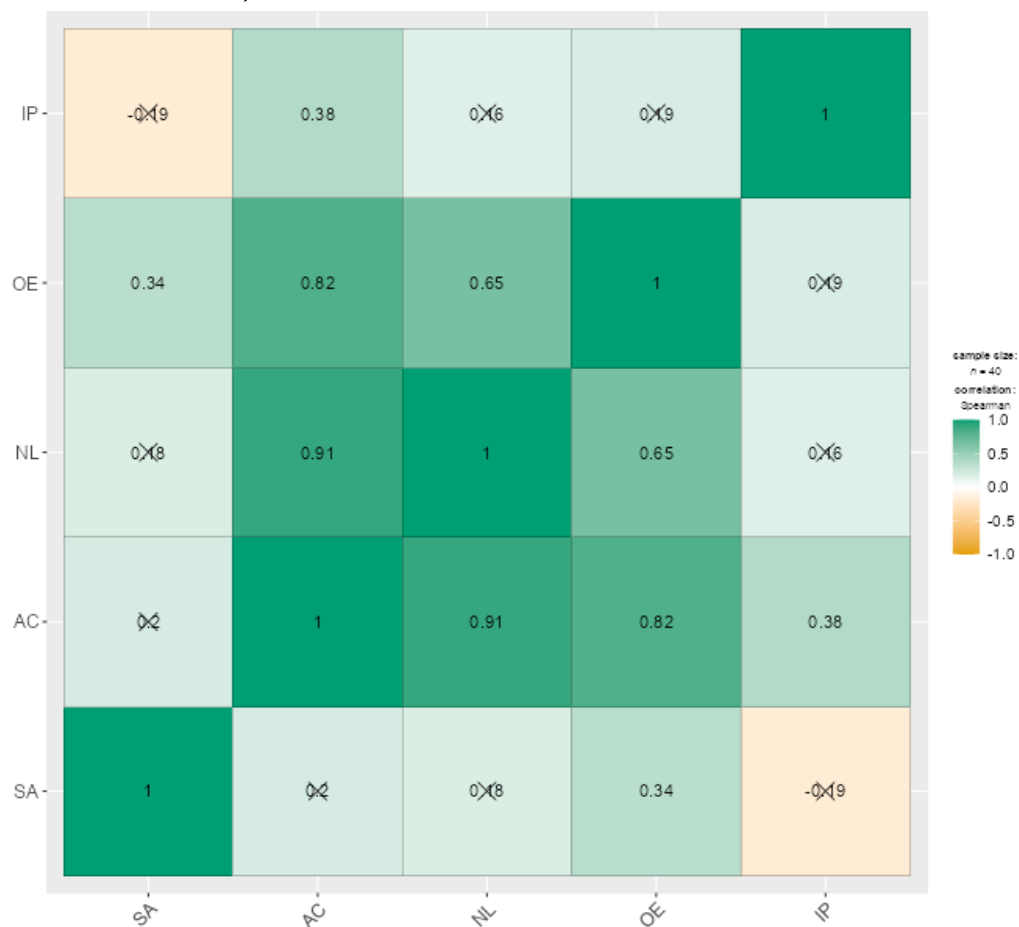
Correlación entre las SA, TV e indicadores de TV



Nota: VF= Violencia física; VP= Violencia psicológica; VS= Violencia sexual; TV= Tipos de violencia SA=Satisfacción de la atención

En la Figura 3, se halló una correlación entre SA y TV con sus indicadores para todos los casos las correlaciones no son significativas ($p > .05$), además los tamaños del efecto están por debajo del mínimo pequeño ($TE = .07$) (Domínguez, 2018) lo que indica que no existe suficiente varianza compartida entre ambas variables.

Figura 4
Correlación entre las SA, AC e indicadores de AC



Nota: IP= Implementación de políticas; OE= Obligación del estado; NL= Normas legales; AC= Acciones legales SA=Satisfacción de la atención

En la Figura 4, se halló una correlación entre SA y AC con sus indicadores para todos los casos las correlaciones no son significativas ($p > .05$), a excepción de la presencia de una correlación significativa de intensidad moderada entre la satisfacción de la atención con el indicador obligación del estado ($\rho = .34$ $p < .05$) el tamaño del efecto de esta correlación es mínimo ($TE = .07$) (Domínguez, 2018) lo que indica que existe varianza compartida entre ambas variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Violencia de Género y Satisfacción de la Atención de las Usuarias de las Casas de Refugio Temporal en Lima, 2022", cuyo autor es BRAVO SOLSOL SHEYLA SOLANGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352 | Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 14-08- 2022 23:59:17 |

Código documento Trilce: TRI - 0401798