



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Violencia familiar y la calidad de atención del servicio del centro de
emergencia mujer de Madre de Dios, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sebastian Mesias, Mirtha Yamilet (orcid.org/0000-0002-5592-3094)

ASESOR:

Mg. Osorio Carrera, Cesar Javier (orcid.org/0000-0002-2850-6420)

CO-ASESORA

Dra. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia que con su apoyo constante me fortalecen para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quien me bendice con fortaleza, salud y esperanza.

A la Universidad que contribuyo con mi formación académica en posgrado.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de frecuencia violencia familiar	22
Tabla 2 Nivel de calidad de atención al servicio	23
Tabla 3 Prueba de normalidad	24
Tabla 4 Correlación entre la violencia familiar y calidad de atención del servicio	25
Tabla 5 Correlación entre la violencia física y calidad de atención del servicio	26
Tabla 6 Correlación entre la violencia psicológica y calidad de atención del servicio	27
Tabla 7 Correlación entre la violencia sexual y calidad de atención del servicio	28
Tabla 8 Correlación entre la violencia económica y calidad de atención del servicio	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	17

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre violencia familiar y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los usuarios. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable violencia familiar conformado por 12 ítems y el cuestionario para medir la variable calidad de atención del servicio por 15 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable violencia familiar se relaciona directa y significativamente con la variable calidad de atención del servicio, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,323 ** con un p_valor calculado de 0.0010 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada señalando que la relación entre las variables es positiva baja.

Palabras clave: violencia familiar, calidad de atención, servicios, usuarios.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the research was to finalize the relationship between family violence and the quality of care of the service of the women's emergency center of Madre de Dios, 2022. The research was of basic type, with non-experimental design, cross-sectional, correlational. The population was made up of users. The sample consisted of 100 users. The technique used for collecting information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the variable family violence consists of 12 items and the questionnaire to measure the variable quality of service care by 15 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the variable family violence is directly and significantly related to the variable quality of care of the service, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.323 ** with a calculated p_valor of 0.001 0 which allowed the verification of the hypothesis raised indicating that the relationship between the variables is positive low.

Keywords: family violence, quality of care, services, users.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy, cada país tiene que redactar y aprobar innumerables tratados internacionales para proteger los derechos básicos de sus ciudadanos. Estos derechos están consagrados en la ley, por lo que la mayoría de los países establecen un sistema legal para defenderlos. Estos sistemas están dirigidos por defensores públicos que conocen la ley y los procedimientos judiciales. Estos defensores brindan representación legal gratuita a cualquier persona acusada de infringir la ley. Esto se debe a que trabajan con un salario pagado por su país (Yera y Medrano, 2018).

A nivel mundial, según al menos un tercio de las mujeres, han sufrido algún tipo de abuso: desde sexual hasta de pareja. La epidemia silenciosa global se considera más que una simple enfermedad; también es una de las principales causas de muerte. En algunas regiones, la proporción de mujeres que habían sido abusadas por sus cónyuges oscilaba entre el 71 % y el 15 %. La violencia doméstica cometida contra las mujeres fuera de un contexto sexual se informó en el 11 % de los países con una alta incidencia de violaciones (ONU Mujeres, 2020).

La constitución política nacional del Perú brinda igual protección a las mujeres en todas las circunstancias. El artículo 01 y el artículo 02 establecen que todos son iguales ante la ley. Esto significa que tanto hombres como mujeres pueden disfrutar de los mismos derechos civiles que los ciudadanos. Adicionalmente, el artículo 04 del Código Civil peruano establece que hombres y mujeres tienen igual capacidad para ejercer sus derechos civiles. Se implementó el 24 de noviembre de 2015, creando posteriormente un procedimiento especial para denunciar casos de violencia intrafamiliar conforme a las medidas de protección en un plazo de 72 horas.

Datos del Ministerio de la Mujer y Grupos Vulnerables, INEI y la Defensoría del Pueblo muestran que en el año 2019 se reportaron más de 73.900 casos de violencia física, sexual y psicológica. Los datos se recopilaron de enero a junio. La mayor incidencia de abuso denunciado se registró en Junín, Cusco, Arequipa, Lima y Ancash (Inei, 2019)

A nivel local, la región Madre de Dios no es ajena a este problema y conforme a la estadística se han suscitado en el año 2022 en el mes de enero a setiembre el MIMP contabilizó 608 casos de abuso familiar y sexual contra mujeres; y se habían producido tres feminicidios. Mientras tanto, la PNP registró 1.569 casos durante el mismo período de tiempo. De igual manera, tanto los juzgados de familia como las fiscalías de familia se encuentran colapsadas por abundantes denuncias por violencia familiar y que en la gran parte de estas denuncias las víctimas son las mujeres y estos órganos jurisdiccionales se encuentran con una carga procesal colapsada a causa de las denuncias, por violencia familiar.

Asimismo, existe satisfacción e insatisfacción de las víctimas por violencia familiar en las decisiones que adopta las autoridades jurisdiccionales, que dictan como medidas de protección, si estas medidas son oportunas en el tiempo o no, si estas medidas de protección, son las más apropiadas o no, si estas medidas son las más idóneas, y cual efectiva son las decisiones de los órganos jurisdiccionales y de las autoridades administrativas representadas al Estado; al parecer existen muchas inconsistencias, dudas, efectividad a favor de las víctimas como usuarias frente al Estado, en ese contexto se necesita saber cuál es la calidad de atención del servicio de justicia que brindan a las víctimas por violencia familiar, sobre los mecanismos y acciones que utiliza el estado frente a este problema, y saber qué es lo que quisieran como respuesta del Estado, y desde esta perspectiva, coadyuvar a la mejora practica en la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Se debe tomar también mucha atención, las experiencias vividas, en razón a la pandemia del Covid 19, en el cual la sociedad, las familias fueron confinados, son realidades que ha experimentado las personas, momento en que también se ha generado mayor violencia contra las mujeres, y que frente a estos momentos o hechos de fuerza mayor o casos fortuitos, qué planes tiene el Estado, para afrontar la prevención y minimización de la violencia contra las mujeres; teniendo en cuenta también hoy el adelanto de la tecnología y los medios de comunicación a atreves de las tecnologías de información y comunicaciones, que allí se tiene una oportunidad para utilizar y aprovecharlas en medidas preventivas y educativas.

Ante lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la violencia familiar y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022? Problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre violencia física y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022? b) ¿Cuál es la relación violencia psicológica y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022? y c) ¿Cuál es la relación entre violencia sexual y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022? y d) ¿Cuál es la relación entre violencia económica y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022?

En cuanto a la justificación, a nivel teórico, este estudio indagará sobre la relación entre las variables violencia familiar y la calidad de la atención, además de comprender el nivel de los servicios públicos que brindan el CEM a estas víctimas de violencia intrafamiliar. Así mismo, se podrá identificar claramente las deficiencias en este servicio, que, si bien es muy nuevo dentro del área geográfica, ya se encuentra disponible en otras partes del territorio peruano, creándose así nuevos mecanismos de atención eficientes y justo.

Metodológico, en primer lugar, se seguirán todos los pasos correspondientes al método científico, contenidos en los métodos de investigación cuantitativos e hipótesis-deductivos, para lo cual se crearán herramientas que permitan la recogida de datos sobre las variables estudiadas, que serán objeto de un riguroso proceso de validación, teniendo en cuenta el local, y, por lo tanto, pueden ser utilizados en futuros estudios utilizando nuestras variables de estudio.

Práctica, los datos recopilados de las observaciones se utilizarán para desarrollar mejores estrategias para mejorar la atención. Esto puede mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en instituciones públicas, como los CEM. También puede aumentar la satisfacción de las personas que usan CEM y que desconfían del gobierno. Una mejor planificación puede ayudar a los profesionales estatales a evitar errores durante el año que podrían haberse evitado.

En cuanto al objetivo general este es: Determinar la relación entre violencia familiar y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios,

2022. Objetivos específicos: a) Determinar la relación entre violencia física y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022. b) Determinar la relación violencia psicológica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022, c) Determinar la relación entre violencia sexual y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022, y d) Determinar la relación entre violencia económica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

Asimismo, la hipótesis general este es: Existe relación entre la violencia familiar y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022. Hipótesis específicas: a) Existe relación entre violencia física y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022. b) Existe relación entre la violencia psicológica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022, c) Existe relación entre violencia sexual y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022, y d) Existe relación entre violencia económica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se citó a Caballé et al. (2020) en su indagación sobre la vulneración de órdenes de protección (OP) en casos de violencia de género es una reincidencia penal y policial escasamente estudiada en España. El objetivo principal de este estudio fue identificar indicadores relacionados con las infracciones del Formulario de Calificación de Riesgo Policial (VPR4.0), distinguiendo entre comportamiento violento y no violento. Para ello se realizó un estudio retrospectivo de casos y controles con un seguimiento de 13 a 15 meses. En la muestra estudiada (N = 4.745), la OP fue violada en el 23,9% de los casos, siendo casi la mitad de las violaciones violentas. Los resultados nos llevan a concluir que el indicador VPR4.0 se puede utilizar para predecir futuros casos de incumplimiento. Además, las métricas que involucran las características del atacante mostraron un mayor poder predictivo para las infracciones y sus tipos. Impacto en la justicia y la práctica policial discutidos.

Por otro lado, Etxebarria (2019) en su investigación sobre la protección de las víctimas de violencia de género en la Unión Europea. La indagación fue descriptiva. Siendo su población los expediente sobre violencia. La técnica fue de observación. Concluyendo que, a pesar de la falta de leyes y reglamentos que aborden la violencia familiar, los ciudadanos del país podrían manejar los casos de bajo nivel por su cuenta. Al observar los casos, está claro que no importa cuánto se preocupen las personas entre sí, los casos no mejoran debido a la rápida respuesta de las autoridades. Esto demuestra que las leyes y lineamientos no son necesarios para prevenir el maltrato de mujeres y otras personas vulnerables; en cambio, las personas pueden crear una comunidad segura practicando la ética básica y trabajando juntos.

Para López y Ordoñez (2019) analizaron la efectividad de las protecciones dictadas para proteger la integridad física y psíquica de la víctima en casos de violencia doméstica o violencia intrafamiliar; de este estudio se puede inferir que la normatividad colombiana es protectora para las mujeres, considerando que son amas de casa, constituyen un alto porcentaje de las principales víctimas de la violencia intrafamiliar, quedando los perpetradores a merced de quienes son sus parejas afectivas en la mayoría de los casos; asimismo, las disposiciones anteriores aseguran que se aplique el debido proceso y se desestime la violencia

intrafamiliar por pensamientos reincidentes. Las principales medidas de protección adoptadas por los tribunales colombianos son: expulsar a los perpetradores de la casa y brindar tratamiento psicológico a las víctimas.

Solano et al. (2017) estudiaron factores asociados a la violencia familiar en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud. Aplicó el diseño no experimental, descriptivo, cubrieron una población de 2.753 estudiantes. Sin embargo, solo 1.201 estudiantes respondieron el cuestionario. Los datos resultantes confirmaron que el abuso doméstico y el abuso infantil son comunes entre los estudiantes universitarios menores de 20 años. Además, el alcoholismo y problemas de salud mental como la baja autoestima están presentes en algunas familias, estos factores hacen que los estudiantes universitarios sean más inseguros y propensos a tener conductas negativas. En consecuencia, pueden incluso normalizar la violencia como medio para resolver conflictos interpersonales.

Así mismo, Sancho (2019) en su investigación examinó el uso de la Ley Civil 24.417 de protección contra la violencia familiar, también analizó los usos del Decreto 235/96, que es implementado por este ordenamiento jurídico. Esto implicó un estudio de 4 meses en el Juzgado Civil N° 25, así como una sesión de campo etnográfica en Buenos Aires. Para recabar información se revisaron 150 expedientes de cada caso que pasó por el juzgado. Además, se realizaron 14 entrevistas en profundidad a trabajadores sociales y jurídicos de los equipos de atención a víctimas y victimarios en estos juzgados. Con base en ello, determinó que la Ley N° 24.417 es una ley de interés público y de utilidad pública con el objeto específico de prevenir, detectar y atender la violencia intrafamiliar a través de procedimientos específicos previstos por entidades específicas.

A nivel nacional, Sandoval (2020) buscó determinar la correlación entre el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar y la calidad de atención que se brinda en una comisaría de familia. El estudio se centró en un diseño positivista, de tipo descriptivo-correlacional y no experimental. Se utilizaron en el estudio un total de 163 pacientes atendidos en la Comisaría de la Familia de Tumbes. Los resultados mostraron que existía una fuerte relación entre las dos variables: $\rho = .859^{**}$ y $\text{sig.} = .003$. Además, se encontró que varias dimensiones

de la atención están relacionadas con la satisfacción de las víctimas, incluida la seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía y los elementos tangibles.

En la investigación de Villanueva (2020) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio que brinda el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarios. El tipo de estudio es no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, involucrando a 26 usuarios del servicio seleccionados por muestreo intencional en el mes de octubre. La técnica utilizada fue la entrevista y los instrumentos fueron dos cuestionarios. Luego de analizar los resultados se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del servicio que brinda el CEM y la satisfacción de sus usuarios; y firma. Bilateral ($0,00 < 0,05$), $r=0,488$, esto indica que las dos variables son dependientes entre sí y existe una asociación significativa entre ellas.

Asimismo, Villar (2019) buscó conocer el grado de satisfacción con su servicio entre las víctimas de violencia familiar. Esta investigación se realizó como una correlación más que como un experimento. También se estudió tanto la población como la muestra para su análisis. Con base en una encuesta y un cuestionario, se analizaron los resultados de 83 víctimas de violencia familiar. El cuestionario y las técnicas de encuesta fueron la base del estudio. De acuerdo a los resultados encontrado, se evidencio que existe relación entre las variables, además se demostró que las encuestadas están satisfechas con el servicio administrativo que brinda la entidad.

Para Celis (2019) quien propuso examinar la correlación entre las medidas de protección y la calidad del servicio brindado a sus usuarios. La investigación fue correlacional, no experimental. Esto se hizo mediante la realización de una encuesta y un cuestionario que utilizó solo 104 encuestados como muestra. Los valores Rho y p obtenidos de la correlación determinaron una relación significativa entre las variables estudiadas siendo el rho de 0,742 y p de 0,000. Asimismo, de determino que las variables estaban en un nivel alto. Concluyendo que se aceptó los objetivos propuestos.

Según Llona (2019) realizó un estudio para determinar la relación entre los procesos de cuidado familiar y los familiares que sufren abusos violentos. El estudio fue no experimental y utilizó una encuesta y un cuestionario para

recolectar datos. Al correlacionar los datos con 33 casos de violencia familiar, Debido a los datos recopilados a través del análisis estadístico, se determinó que existe una correlación de $r = -0.635$ entre las variables estudiadas. Adicionalmente, se determinó la influencia del proceso de atención sobre la variable violencia contra los integrantes de la familia.

Asseo, (2018) tuvo como propósito conocer la relación entre la satisfacción de las víctimas y la calidad de la atención en violencia familiar. La investigación fue descriptiva, no experimental e involucró a 180 víctimas de violencia familiar. Se completó utilizando una encuesta y un cuestionario como herramientas de recolección de datos. En sus resultados se apreció que las variables estudiadas se correlacionaban entre ellas, llegando a la conclusión que existe vínculo directo y significativa entre ambas variables. Además, los resultados del estudio indicaron un nivel intermedio de atención de calidad brindada.

En cuanto a los argumentos teóricos sobre la generación de violencia familiar, Según Ruiz (2002) las teorías sobre la violencia familiar pueden derivarse de tres escuelas de pensamiento distintas, teorías biológicas y afirman que la violencia es innata y se desarrolla colectivamente. Además, estas teorías minimizan el papel de la cultura, la moralidad y la racionalidad a la hora de decidir si alguien desarrollará agresión o violencia. Asimismo, sostiene que las teorías biológicas sugieren que la agresión es un instinto natural. Tanto los individuos como los grupos desarrollan la agresión como resultado del instinto, según estas creencias. Un rasgo específico exclusivo de los humanos es la capacidad de perder los mecanismos autolimitantes de agresión. Esto sugiere que la naturaleza agresiva del hombre puede llegar a ser más intensa que la de muchos animales. Además, la mayoría de los etólogos creen que la agresión es causada por instintos que hacen que las personas respondan con instintos que defienden contra el dolor o comportamientos instintivos que buscan evitarlo. Nuestra perspectiva argumenta que referirse a un instinto natural como agresión minimiza el significado de la violencia real. La agresión es una respuesta innata que toda especie utiliza para persistir ante la muerte. Por el contrario, la violencia es una consecuencia de construcciones culturales como la cultura y la moralidad. Esto muestra que la cultura carece de un papel significativo en la agresión; tampoco

logra incorporar aspectos morales o racionales que no impidan comportamientos agresivos y violentos.

Según Ruiz (2002) las teorías estructurales, la violencia es causada por los sistemas políticos y económicos actuales. Esto significa que la violencia no es causada únicamente por acciones individuales; en cambio, es causado por los sistemas de los que las personas forman parte. Las teorías estructurales de la violencia toman en consideración los sistemas políticos y económicos como las causas de la violencia estructural. Creen que los individuos no son responsables de este tipo de violencia; en cambio, la sociedad es la culpable. Este es un inconveniente tanto de las teorías sociodinámicas como de las teorías estructurales; culpan a un grupo en lugar de al individuo. Además, culpar a la sociedad o a la estructura promueve el reduccionismo antropológico, una idea errónea de que los humanos solo se definen por sus estructuras.

La teoría psicosocial también se centra en los componentes biológicos y sociales de la violencia. Afirman que la violencia es causada por el refuerzo positivo en el entorno circundante. Esto se debe a la asociación entre afectos aversivos y estímulos condicionados que producen efectos que bloquean las metas. Ruiz (2002) cree que todos los humanos poseen una inclinación genética hacia la agresión. La agresividad, por tanto, no es algo que se pueda erradicar de las personas; es un impulso observable. Para identificar la delgada línea entre agresión y violencia, Ruiz explica que los factores culturales influyen en la violencia. Por el contrario, la agresión depende de instintos innatos sin ninguna influencia cultural

La teoría fundamental de Albert Bandura, mencionada por Cendán (2001), es el Aprendizaje Social. La teoría, publicada inicialmente en 1973 y 1977, establece que las personas observan comportamientos y los adoptan a través de la imitación. Según Bandura, este aprendizaje sucede sin querer a través del ejemplo o la influencia. Si una persona usa su comportamiento destructivo recién adquirido, probablemente no podrá detenerlo debido a factores fuera de su control. Aunque uno puede aprender a actuar agresivamente, no significa que siempre expresará este conocimiento si es inútil o está mal visto. En cambio, pueden conservar la capacidad de actuar agresivamente e incluso poseerla.

Cendán (2001) consideró que la familia es una de las fuentes de agresión más importantes en la sociedad actual. Esto se debe a que las familias a menudo se influyen mutuamente a través de su comportamiento. Los niños que se comportan como delincuentes frecuentemente muestran un modelo familiar agresivo en tasas más altas de lo habitual (Cendán 2001). Esto ocurre debido a las tradiciones culturales. La agresión se califica más alto en entornos donde abundan los ejemplos agresivos y donde ser agresivo se considera un rasgo deseable (Cendán, 2001; Wolfgang y Ferracuti, 1967; Short, 1968). La televisión y otros canales de los medios de comunicación fomentan el comportamiento agresivo debido a su inmensa popularidad y sus vívidas representaciones de los acontecimientos. Cendán (2001) afirmó que los medios influyen en las personas debido a su gran influencia.

La teoría ecológica de Bronfenbrenner: Cendán (2001) interpreta las teorías ambientales de Bronfenbrenner como “círculos interconectados”. Según él, las personas comienzan cerca de casa y gradualmente se mueven hacia el exterior, hacia el mundo. Sus relaciones con estos lugares influyen en sus vidas y personalidades de diferentes maneras durante las diferentes etapas de sus vidas. La violencia provocada por un entorno inestable se explica por causas múltiples y complejas. Estos entornos pueden provocar cambios en la vida de una persona a través de procesos de desarrollo. Las personas en un rol de prisionero y guardia aumentaban los niveles de agresión y estrés. Esto se debe a que reaccionaron más al hecho de que habían desempeñado sus roles asignados que a cualquier característica específica de la personalidad. Como teorías, estos argumentos están abiertos a debate y sujetos a confirmación. Sin embargo, los profesionales de la salud pública utilizan ideas ecológicas para combatir la violencia. Esto se debe a que creen que las teorías otorgan credibilidad a su enfoque (Banks et al., 1973, citado en Cendán, 2001).

En cuanto a la conceptualización de la variable, el MMPV (2016) establece que las variables violencia familiar involucran a todo tipo de acción, dolor físico, sexual o psicológico que implique muerte, daño o angustia. Esto también implica establecer confianza, poder o una relación familiar entre dos personas. Los miembros de la familia deben estar conectados entre sí porque necesitan muchos sistemas para funcionar como uno solo. Es por esto que las familias se

consideran una unidad integrada, a pesar de que pueda parecer lo contrario. Los miembros de una familia que sufrieron abuso infantil tienden a repetir los mismos comportamientos dañinos con sus compañeros a lo largo de sus vidas. Esto se debe a que las familias necesitan sistemas para funcionar como uno solo (Jaramillo y Cuevas, 2020).

Rueda (2020) considera que la familia es un tema complejo con muchos aspectos. Esto se debe a que la familia muchas veces excusa la violencia, la justifica e incluso la exige. Como resultado, las familias se brindan inmunidad e impunidad entre sí. Cada caso de violencia familiar tiene un contexto histórico único, un impacto social y efectos mentales y físicos. Estos pueden variar desde el abuso sexual hasta el daño físico o la intimidación hasta la explotación financiera (por parte de depredadores financieros). Además, los casos pueden tener consecuencias educativas como mencionan Mas et al. (2018). Hay muchas creencias en la sociedad que no se adhieren estrictamente a una ideología política. A menudo se basan en un código moral particular y no son definitivos en sus conclusiones (Fernández, 2019).

Grajales et al. (2019) afirmó que la violencia familiar incluye cualquier forma de maltrato, ya sea físico, sexual o psicológico. Puede ser cometido por un miembro del hogar contra alguien con quien está relacionado, generalmente mayor o menor que su pareja. Alternativamente, la violencia familiar puede ocurrir entre dos personas de sexos opuestos que se maltratan psicológica o físicamente. Además, Fernández (2003) basó su investigación en la noción de que los actos abusivos tienen lugar en un entorno privado entre una víctima masculina mayor y una femenina más joven.

Los abusadores usan muchos métodos para controlar a sus víctimas, incluyendo tácticas de miedo, amenazas, aislamiento, baja autoestima y agresión. Esta manipulación se puede ver en los signos emocionales y físicos de abuso de las víctimas (Boserup et al. 2020). Las víctimas pueden desarrollar ansiedad, trastornos alimentarios, estrés y problemas de autoestima. Incluso pueden desarrollar rasgos de personalidad agresivos o delincuentes como resultado del abuso por parte de sus abusadores. Estos incluyen mentiras e intimidación (Martínez, 2018).

El abuso se manifiesta en una relación cercana. Los tipos de abuso incluyen el maltrato físico, sexual y emocional, así como la intimidación, el dominio y el control (Ramírez y Gómez, 2020). El abuso no debe verse como una indicación de que una pareja está perdiendo el control, ya que debe ser deliberado e intencional (Chandan et al., 2020).

Las dimensiones de la variable fueron consideradas según lo expresado en la Ley N° 30364 (PCM, 2015) las cuales las divide en tipos. Dimensión violencia física, se refiere al abuso físico debido a negligencia o descuido puede considerarse tan malo como el abuso debido a daño físico. En estos casos, puede llevar más tiempo recuperar la salud o el bienestar de la víctima. Cualquier tipo de violencia física que provoque daños en el cuerpo de la víctima o dificulte su funcionalidad debe considerarse nociva independientemente de su duración. (Rai et al., 2019)

Dimensión violencia psicológica, es atormentar psicológicamente a un objetivo, luchar por su aislamiento o herir su bienestar mental. Estos actos también pueden afectar la funcionalidad y los procesos mentales de la víctima. La exposición a estas condiciones puede incluso inducir daños a largo plazo (Melanda et al., 2021).

Dimensión violencia sexual, sin el consentimiento de la víctima, implica abuso sexual, incluida la intimidación, la coerción y la intimidación. Además, este término se refiere a infligir abuso contra alguien sin su permiso; también puede referirse a acciones impuestas a alguien sin su permiso. Las personas tienen derecho a tomar decisiones sobre su vida sexual y reproductiva sin coerción. Por eso la pornografía se considera violencia sexual porque amenaza el derecho de las personas a tomar decisiones voluntarias. También puede ser intimidante o atractivo; por eso es importante eliminar cualquier intimidación y atractivo de la pornografía. (Mailhot et al., 2022).

Dimensión violencia económica o patrimonial. Puede resultar en la pérdida de recursos económicos o implicar la pérdida de derechos patrimoniales. Además, puede implicar robo, destrucción o privación de bienes necesarios para la supervivencia (Postumus et al., 2020). Cualquier persona, independientemente de su edad o sexo, puede sufrir violencia económica o patrimonial. Esto incluye saltarse las obligaciones de manutención, pagar un

ingreso reducido o incluso estar limitado en cuanto a lo que ganan (Miedema et al., 2021).

Respecto a la fundamentación de la variable calidad de atención del servicio existe la teoría de la calidad En su trilogía centrada en los negocios, Juran estudia las organizaciones y sus normas. Su trabajo engloba tres ideas fundamentales: el control de calidad, la planificación empresarial y la mejora de los estándares de calidad. Él cree que las empresas de calidad se adhieren a personalizaciones específicas, llegadas puntuales a las citas y cumplimiento de los estándares. Las empresas que fabrican productos a menudo consideran los costos al evaluar su calidad. Esto se debe a que la producción de alto costo conduce a productos de baja calidad (Chacon y Rugel, 2018). Teórico de Deming, es similar pero más abierta a la exhibición pública, lo que inspiró el plan de ciclo, verificar, actuar y luego actuar de nuevo. No importa la calidad del servicio brindado, o incluso si no es personal, todas las empresas deben cumplir con ciertos requisitos para poder aprovechar esta idea. Estos requisitos son la prontitud, el trato personalizado y la comunicación de novedades. (Díaz y Salazar, 2021).

Respecto a la base principal de la variable calidad del servicio, según Camison et al. (2006) señala que las empresas ofrecen a los clientes algo más que sus productos cuando trabajan hasta tarde o durante la noche. También facilitan a los clientes cualquier duda, queja o sugerencia de los mismos. Machado y Asnawi (2020) mencionaron que las organizaciones utilizan la atención de calidad de servicio para mejorar su estructura y funcionalidad general. Esto se debe a que miden las expectativas de servicio del público evaluando qué tan bien cumplen con los requisitos. Un hábito común en las organizaciones es incorporar estos principios en sus operaciones diarias (Asnawi et al., 2019).

La calidad del servicio de atención se refiere a la capacidad de proporcionar servicios de alta calidad. Esto se mide por la proporción de bienes ambientales, servicios y métodos de fabricación. Un mayor nivel de calidad significa menos errores y mayores beneficios para la empresa. Por eso es importante en los negocios: conduce a una mayor productividad y menos fallas (Kulinska et al., 2020). Li y Shang (2019) definen los servicios como sistemas de

posesión y determinación de bienes que se realizan por pago o comercio. Cada servicio público tiene cualidades y atributos específicos relacionados con el desempeño de ese servicio. Este se mide por la suma de características y atributos relacionados con cada servicio público (Miranda et al., 2020).

Para las dimensiones de la variable se consideró lo propuesto por Parasuraman et al. (1985) adaptado por Cuellar et al. (2009) donde menciona el desarrollo de la escala Servqual que propone un conjunto de criterios que son la base para que los consumidores juzguen la calidad del servicio, las cuales son: dimensión elementos tangibles: Para garantizar que un servidor cumpla con los requisitos mínimos, debe tener una infraestructura accesible y funcional. Esto significa que los servidores deben tener computadoras funcionales y acceso a Internet que funcione. Adicionalmente, deben contar con impresoras en funcionamiento y otros insumos duraderos pero intangibles (Castillo, 2019). Es muy importante mantener las instalaciones limpias y organizadas para que los pacientes se sientan más cómodos. Asimismo, mantener condiciones ambientales saludables es esencial para mantener una buena salud. Esto se debe a que el mantenimiento de estos elementos físicos es fundamental para garantizar que la instalación se mantenga en un estado adecuado. Un lugar de trabajo limpio y bien organizado da una impresión positiva al público. También transmite la impresión de que los empleados mantienen una buena higiene personal y un ambiente de trabajo organizado (Salazar et al., 2020).

Dimensión fiabilidad, para Parasuraman et al. (1985) la primera impresión que da una entidad es la de seguridad, confiabilidad y confiabilidad. Esto solo es importante si una nueva organización comienza con una base sólida. Debido a la calidad confiable y constante, las empresas brindan servicios rápidos y precisos con pocos o ningún error. Montalvo et al. (2020) señalan que algunos aspectos de la confiabilidad tienen que ver con el cumplimiento de los plazos establecidos por parte de las Enfermeras, así como con el manejo adecuado de los problemas de atención brindados por los usuarios. Para calificar como un servicio de calidad, los servicios de una empresa deben manejar bien las quejas y resolver rápidamente los problemas de los clientes sin errores (Larios, 2020).

Dimensión capacidad de respuesta, según Parasuraman et al. (1985) la disponibilidad profesional es una necesidad importante para cualquier línea de

trabajo. Esto se debe a que ser capaz de responder a los problemas o brindar servicios cuando sea necesario es una parte importante del trabajo de cualquier profesional. Esto fue explicado por Parasuraman et al. en 2020 siempre que un profesional tenga esta capacidad, puede brindar apoyo a otros profesionales en la solución de sus problemas (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). Cualquier profesional puede acceder a la disponibilidad profesional estando abierto a apoyar a otros profesionales cuando necesite ayuda para solucionar sus problemas.

Brindar atención de calidad a los consumidores globales impulsa la necesidad de una mejor atención; necesitan ser satisfechas y que se aborden sus necesidades básicas. Los consumidores están impulsados por una necesidad fundamental de satisfacer sus necesidades y están muy motivados para tomar medidas. La clave del éxito de este programa es la comunicación abierta y constante entre los servidores públicos y una dedicación activa a la resolución de problemas. Esto se puede lograr a través de una dedicación demostrada para conectarse con otros servidores públicos, así como técnicas rápidas de resolución de problemas (Rojas, 2018).

Dimensión de la seguridad, según Parasuraman et al. (1985) el cuidado que brinda un empleado se basa en su conocimiento, actitud y capacidad hacia el trabajo. Los requisitos del trabajo también incluyen tratar a las personas con respeto y compartir información a través de canales abiertos. También incluyen Habilidades que las personas pueden compartir a través de su trabajo y buena voluntad cuando brindan servicios. El trabajo de Rivera et al. (2019) es vital para cualquier negocio, ya que brinda a los clientes una solución a cualquier problema que puedan enfrentar. Esto se debe a que ayuda a las empresas a comprender la confiabilidad y los objetivos que pretendían alcanzar. Además, se fomenta la honestidad y la integridad cuando se trabaja con los clientes. Hacerle preguntas al usuario sobre sus necesidades demuestra que te importa. Hacer esto evita preocupaciones sobre las finanzas, los impuestos y la ley (Trejo et al., 2020).

Dimensión empatía, según Parasuraman et al (1985) afirmaron que el aumento de la empatía y la seguridad y el fácil acceso a la información son aspectos importantes de su espacio extradimensional. Además, la atención individualizada y el valor añadido son aspectos clave de esta dimensión (Cabrero-Olmos, 2021). Es imperativo que los clientes tengan un conocimiento

profundo de sus necesidades específicas para brindar apoyo empático. Esto requiere una observación regular de las necesidades del cliente, así como una comprensión profunda de esas necesidades. Para brindar un apoyo adecuado, los clientes deben estar en sintonía con sus necesidades (Friestino et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

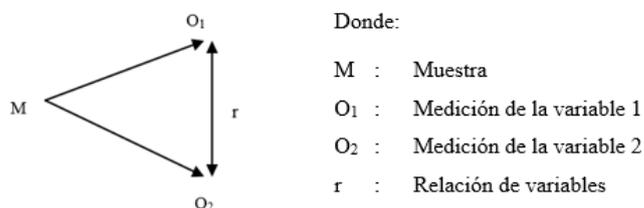
La indagación se enmarca en la tipología básica, porque está posicionada para utilizar teorías científicas para describir o explicar situaciones problemáticas del mundo real (Valderrama, 2019). El pensamiento positivo o positivismo es la mentalidad que considera los resultados de la investigación como hechos que se pueden probar con datos cuantificables. Los investigadores se adhieren a una perspectiva neutral y objetiva mientras realizan la investigación. Los positivistas se enfocan en la calidad en las técnicas y los resultados de los estudios de métodos cuantitativos (Valderrama, 2019). Además, es de enfoque cuantitativo según Hernández y Mendoza (2018) dado que los resultados de las variables y de las dimensiones se obtendrán aplicando cálculos estadísticos y matemáticos.

3.1.2. Diseño

En este sentido, el diseño es no experimental, transeccional, correlacional, ya que el desempeño o rol del investigador está únicamente enfocado a obtener y generar información sobre las variables sin manipularlas, es transeccional ya que la información se recoge de una unidad de investigación dentro de un tiempo determinado (Valderrama, 2019) además de demostrar la relación entre las variables de estudio.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Nota: Basado en Valderrama (2019)

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable X: Violencia familiar

Definición conceptual:

El MIMP (2016) señala que, hay muchas definiciones de violencia familiar, es el acto de control, manipulación o agresión física o psicológica intencional y frecuente contra un miembro de la familia. También puede ser abuso sexual, económico o psicológico cometido por alguien allegado a la víctima. La violencia familiar es un problema social; no se trata solo de quién es atacado, sino también de quién ve que ocurren los ataques. También afecta a otros miembros de la familia que se ven afectados por él, especialmente a aquellos que presencian el abuso de primera mano. El abuso emocional o psicológico suele ir acompañado de rasgos físicos. Esto afecta el estado emocional y/o mental de la víctima, lo que puede resultar en un quiebre psiquiátrico o incluso en el suicidio. Los abusadores erosionan la dignidad, la integridad y la libertad de sus víctimas.

Definición operacional

La variable violencia familiar fue descompuesta en cuatro dimensiones violencia física, psicológica, sexual y económica, además se establecieron tres niveles: de medición que va desde alto, medio y bajo, además de ser medido por un cuestionario de 12 ítems.

3.2.2. Variable Y: Calidad de atención del servicio

Definición conceptual

Los consumidores tienen diferentes expectativas sobre la calidad del servicio que reciben. Es por ello que a la brecha entre expectativas y percepciones se le denomina calidad de atención en el servicio. Idealmente, esta diferencia debería ser cercana a cero (Kerin y Hartley, 2018).

Definición operacional

La variable calidad del servicio fue descompuesta en cinco dimensiones, además se han establecido tres niveles de medición: deficiente, regular y eficiente, además de ser medido por un cuestionario de 15 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de cualquier proyecto de investigación requiere seleccionar sujetos que cumplan con criterios específicos para evaluar sus capacidades. Hacer esto correctamente garantiza datos de alta calidad y otorga credibilidad a la posibilidad de éxito. Estos hallazgos pueden aplicarse a otras poblaciones con características similares (Hernández y Mendoza, 2018). La investigación se realizará con la participación de los usuarios atendidos en el CEM de Madre de Dios, que hacen un promedio de 100 usuarios, asimismo, la muestra será la misma es decir la totalidad de la población.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará como técnica la encuesta, con Valderrama (2019) sustentando que “la técnica es la forma que utilizan los académicos para obtener datos”, además estas técnicas son herramientas metodológicas para abordar la dificultad metodológica de aprobar o desaprobar hipótesis. En cuanto a la encuesta se aplicará según la variable aplicación de las tic y calidad de atención del servicio.

El cuestionario es una herramienta autoadministrada que se puede utilizar para recopilar datos de los colaboradores. Este método requiere que un investigador sea responsable de cualquier pregunta sin respuesta que pueda surgir de las respuestas de los colaboradores (Valderrama, 2019).

Para la variable violencia familiar se utilizará el cuestionario que se derivó de la Ley N° 30364 (PCM, 2015) y constó de 20 preguntas, y la variable calidad del servicio a utilizar será un cuestionario adaptado por Cuéllar et al. (2009) y evaluado con el método Servqual y constó de 16 ítems.

Al determinar la validez del instrumento, los expertos revisan la medición de un cuestionario de una variable específica para determinar si es concluyente. Esto generalmente lo realiza un grupo de expertos que no conocen el cuestionario que se está revisando. Los cuestionarios serán validados por 3 expertos.

A partir de una prueba piloto con 30 usuarios, se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba estadística del coeficiente alfa de Cronbach. Dando como resultado para la variable violencia familiar se obtuvo $\alpha=0.896$ y para la variable calidad de atención del servicio se obtuvo $\alpha=0.928$ respectivamente.

3.5. Procedimientos

Después de identificar los objetivos de la encuesta y obtener datos válidos y suficientes de la encuesta, primero se seleccionan las técnicas y herramientas de recolección de datos, nuevamente, las herramientas serán validadas por tres expertos para verificar los datos de conocimiento del remitente del mensaje o su entorno.

Después de completar el cuestionario, los formularios recopilados deben analizarse utilizando SPSS 25. Esto es para obtener la debida autorización de las autoridades para un proceso transparente y la implementación del cuestionario. La coordinación con estas autoridades es necesaria para asegurar la correcta implementación del cuestionario.

3.6. Método de análisis

En cuanto al análisis, se organizará por análisis descriptivo, se basa en estadísticas descriptivas, que desglosan, resumen y ordenan un conjunto de datos a través de una variedad de técnicas y métodos. Estas técnicas y métodos no están destinados a proporcionar ningún resultado adicional más allá de los datos en sí. La inferencia estadística es el proceso analítico de sacar conclusiones a partir del análisis de datos. Esto se hace a través de una muestra de inferencia, que es un subconjunto de la población a estudiar. Después de esto, se pueden sacar conclusiones sobre toda la población o el fenómeno que se está estudiando. Para el análisis de inferencia se aplicarán pruebas estadísticas de correlación para verificar la relación entre variables (Hernández y Mendoza, 2018). Además, se aplicará la prueba de Kolmogorovo para verificar que dos muestras diferentes sigan la misma distribución para determinar qué prueba estadística utilizar para la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se considerarán los siguientes factores éticos: Consentimiento informado, asegurar que las personas participarán en el estudio propuesto porque se ajusta a sus sesgos, preferencias y valores. La participación será voluntaria, para ello se brinda el consentimiento informado, la intervención personal es muy importante en la investigación, no solo está encaminada a brindar las respuestas al cuestionario, sino también en la comprensión de los encuestados, quien es responsable de la autenticidad de los mismos. la información enviada. Porque los datos recabados serán utilizados con fines de investigación. Asimismo, la estricta aplicación de las normas APA en las citas y nombramientos respeta los derechos de autor y los principios éticos internacionales como el respeto, la equidad y la amabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de frecuencia violencia familiar

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	8,0
Medio	31	31,0
Alto	61	61,0
Total	100	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 1, se visualiza que existe mayor porcentaje de violencia familiar en el CEM Madre de Dios, con un 61%, en el nivel medio un 31%, y el nivel bajo un 8%. Es decir, que los programas que brinda el CEM de Madre de Dios no están, cumpliendo las metas, actividades y funciones para disminuir la violencia familiar en la Provincia de Tambopata.

Tabla 2*Nivel de calidad de atención al servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	73	73,0
Medio	27	27
Alto	0	0,0
Total	100	100,0

Los resultados encontrados demuestran, que las usuarias calificaron en un nivel bajo la calidad de atención que brinda el CEM de Madre de Dios con un 73%, un 27% señala que es media, y ninguna señaló que la atención que brinda el CEM es alta. Es decir, que las usuarias señalan que cuando asisten al CEM a veces no la entidad no cuenta con profesionales adecuado para prestar el servicio de calidad a las víctimas de violencia, es por ello que indica que no quieren ir a levantar sus denuncias porque, siente que la entidad no les brinda esa seguridad y empatía a sus casos.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Violencia familiar	,378	100	,000
Calidad de atención al servicio	,457	100	,000

Considerando el número de sujetos encuestados, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de las variables, en la tabla 3 se visualiza que para ambas variables se evidencia una distribución no normal, siendo la significancia menor al $p < 0,05$, el cual permite aplicar la prueba no paramétrica Rho Spearman para la contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la violencia familiar y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

H₁: Existe relación entre la violencia familiar y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

Tabla 4

Correlación entre la violencia familiar y calidad de atención del servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de atención del servicio Coeficiente de Correlación Spearman	Significancia
Variable violencia familiar	100	0.323**	0.001

Los resultados del estudio, en la Tabla 4 muestran el p valor es de 0,001, que es menor a 0,05, por lo que se rechaza la H₀ y se acepta la H₁. El coeficiente de Spearman es de 0.323. lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es baja.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre la violencia física y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

H₁: Existe relación entre la violencia física y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la violencia física y calidad de atención del servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de atención del servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	Significancia
Variable violencia física	100	0.324	0.001

La Tabla 5 indica una relación positiva directa y su grado es baja entre la dimensión violencia física y calidad de atención del servicio, indicada por un valor Rho de Spearman de 0,324, asimismo, el p valor es de 0,000. Rechazando la H₀ y se acepta la H_a.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación entre la violencia psicológica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

H₂: Existe relación entre la violencia psicológica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la violencia psicológica y calidad de atención del servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de atención del servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	Significancia
Variable violencia psicológica	100	0.390	0.000

En la tabla 6, se visualiza que existe relación positiva directa y su grado es baja entre la dimensión violencia psicológica y la calidad de atención del servicio siendo el valor de Rho de Spearman es 0.390, y $p = 0.000$, por lo tanto, debido a que el valor de p es menor a 0.05, se rechaza H_0 .

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre la violencia sexual y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

H₃: Existe relación entre la violencia sexual y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la violencia sexual y calidad de atención del servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de atención del servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	Significancia
Variable violencia sexual	100	0.335	0.001

En la tabla 7, se visualiza que existe relación positiva directa y su grado es baja entre la violencia sexual y la calidad de atención del servicio siendo el valor de Rho de Spearman es 0.335, y $p = 0.001$, por lo tanto, debido a que el valor de p es menor a 0.05, se rechaza H_0 .

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación entre la violencia económica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

H₄: Existe relación entre la violencia económica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la violencia económica y calidad de atención del servicio

	Muestra (n)	Variable calidad de atención del servicio	
		Coefficiente de Correlación Spearman	Significancia
Variable violencia económica	100	0.346	0.001

En la tabla 8, se visualiza que existe relación positiva directa y su grado es baja entre la violencia económica y la calidad de atención en el servicio siendo el valor de Rho de Spearman es 0.346, $p = 0.000$, por lo tanto, debido a que el valor de p es menor a 0.05, se rechaza H_0 .

V. DISCUSIÓN

La presente indagación se realizó en el CEM de Madre de Dios, y se determinó como objetivo determinar la relación entre la violencia familiar y la calidad de atención del servicio, cuyo resultado fue de Rho de Spearman es 0.323, $p = 0.000$, por lo tanto, relación de las variables es positiva baja. Para entender el resultado, se combinó el 47% de las variables altas y deficientes. Por ello, se determinó que las víctimas de violencia familiar no estaban recibiendo la atención adecuada; más bien, fueron considerados deficientes por el resultado. Esto se puede ver a través del hecho de que muchas personas que fueron abusadas por sus familiares probablemente no recibieron una respuesta rápida del sistema debido a problemas burocráticos y al lento progreso.

Resultados similares a Sandoval (2020) mostró en sus resultados que existe alta calidad del servicio genera menos violencia; con una correlación de .859. Asimismo, resultados similares a Solano et al. (2017) afirmaron que el maltrato doméstico y el maltrato infantil son comunes entre los jóvenes menores de 20 años. Además, algunas familias tienen alcoholismo y problemas de salud mental como baja autoestima en el árbol genealógico. Debido a que los jóvenes carecen de confianza, fácilmente pueden volverse inseguros y propensos a comportamientos negativos. Esto puede llevarlos a considerar la violencia como una respuesta aceptable al conflicto.

Jaramillo y Cuevas (2020) sostienen que la violencia intrafamiliar impacta muchos aspectos de la vida de una persona. Debido a que el tema es una preocupación tan frecuente, los gobiernos implementan numerosos programas para ayudar a las personas a sobrellevar la situación. Estos incluyen materiales educativos, grupos de apoyo y equipos de investigación. Con esto en mente, las personas deben ser educadas sobre la causa y las razones detrás de la violencia doméstica. Luego, estos programas deben implementarse a mayor escala para encontrar una solución al problema. Esto también garantizaría que estos problemas no sumen más daños a la autoestima o la salud de una persona. Cuando esto no se hace, puede causar daños físicos y mentales considerables, así como la muerte. El Estado es la primera autoridad a la que se debe acudir para solucionar este problema.

Grönroos (1984) descubrió que la calidad del servicio se juzga en función de la comprensión del cliente de la prestación del servicio. En contraste, Evans y Lindsey (2014) señalaron que un proceso de cálculo de calificaciones determina diferentes métricas de evaluación que conducen a un resultado final. Los participantes de CEM deben tener múltiples profesionales, incluidos los de los campos social, legal y psicológico, que pueden crear un ambiente cómodo para las entrevistas. Cada profesional debe tener confianza y serenidad para reflejar con precisión la información transmitida durante sus entrevistas. Además, el espacio que brinden debe estar separado de cualquier trauma físico o psíquico que haya sufrido la víctima, así como de cualquier posible abuso sexual o psíquico. Es vital que las víctimas de abuso reciban los recursos adecuados para su evaluación. Estos espacios les permiten interactuar fácilmente tanto con profesionales como con proveedores de intervención en crisis debido al estado caótico de sus emociones. Esto es imperativo para comunicarse adecuadamente con sus proveedores de atención y obtener atención inmediata de ellos.

Respecto al primer objetivo, se determinó que existe relación entre la violencia física y la calidad de atención del servicio, con un Rho de Spearman es 0.324. Esto se debe a que, ante la presencia de violencia física por parte de familiares, la dependencia no observa la aplicación de protocolos de atención integral, y las víctimas no son informadas sobre los problemas de violencia intrafamiliar debido a que no reciben capacitación constante. agencias que forman parte del CEM.

Resultados que es similar al trabajo de Celis (2019) encontró que las variables de estudio que estudió tenían una relación significativa. De igual forma, Etxebarria (2019) determinó que los ciudadanos no cuentan con leyes ni reglamentos en materia de violencia familiar. Cualquier intento de mejora a través del cuidado por parte de las partes involucradas resulta inútil. Esto indica que las leyes y regulaciones no son necesarias para crear una comunidad segura; las personas pueden unirse y compartir la ética básica para crear un espacio seguro para todos.

Estos hallazgos son respaldados por Ali y Yaseen (2013) afirmaron que la calidad de los servicios públicos es indispensable. También de Teicher et al. (2002), se puede aprender que los servicios de algunas instituciones públicas

pueden no ser los mejores. Chatzoglou et al. (2013) señalan que la vigilancia de los servicios públicos es una preocupación legal importante. Si las personas enfrentan violencia intrafamiliar o cualquier otro tipo de maltrato, necesitan recibir atención pronta y efectiva por parte del personal del centro para mujeres maltratadas. Esto implica que estos profesionales deben estar profundamente capacitados de acuerdo con las normas legales vigentes en materia de prevención y erradicación de la violencia.

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluyó que existe relación entre la violencia psicológica y la calidad de atención del servicio siendo el valor de $r = 0.390$. Resultado semejante al trabajo de Llona (2019) cuyo resultado comprobó la correlación de 0.635 entre las variables Procesos de atención y violencia. Asimismo, Caballé et al. (2020) demostró que el 23.9% de sus encuestados demostró problema grave de violencia, asimismo, demostró la relación positiva de sus variables. Concluyendo que la violencia y agresión, debe ser denunciado a tiempo. Además, las personas deben tomar medidas cuando se enteran de estos casos. Este proceso les permite minimizar los índices de violencia y agresión contra mujeres y niños.

Esto fue confirmado por Panigrahi et al. (2018) que señala que el objetivo de la organización debe relacionarse con la ventaja competitiva y la calidad por la que luchan. Gulc (2016) cree que es fundamental establecer estándares y mejorar la calidad del servicio al crear un plan para mejorar su organización. Ello les permitirá lograr su principal objetivo de brindar una ayuda eficiente en la eliminación de la violencia en general. Otro objetivo es atender rápidamente los procedimientos en los que un psicólogo determinó que existe un alto riesgo con una alta probabilidad de ocurrencia. Esto requiere equipos interdisciplinarios, profesionales de la psicología, trabajadores sociales y profesionales del derecho trabajando juntos. Adicionalmente, las agencias de justicia deben trabajar con otras entidades o figuras a cargo de otros asuntos para crear e implementar medidas de protección para las víctimas de abuso. Estas medidas deben proteger su bienestar mental, físico y sexual, así como imponer duras limitaciones o sanciones a los agresores para reducir la violencia.

Respecto al tercer objetivo, se visualiza que existe relación entre la violencia sexual y la calidad de atención del servicio, el Rho de Spearman fue de

0.335. resultados semejantes a Asseo (2018) también llegó a esta conclusión tras estudiar la correlación entre conceptos. Una prueba más de esto fue el hallazgo de López y Ordoñez (2019) de que las mujeres eran las principales víctimas de la violencia doméstica. Esto se debe a que las amas de casa constituyen una alta proporción de las principales víctimas. Cuando se trataba de perpetradores, la mayoría estaban bajo el control de sus parejas afectivas. Las medidas de protección judicial en Colombia incluyeron brindar atención psicológica a las víctimas y sacar a los delincuentes de sus hogares. Anteriormente, los tribunales utilizaron la ideología del delincuente habitual para justificar la violencia dentro de las familias. Además, encontraron que la normativa colombiana fue efectiva para proteger contra la violencia intrafamiliar. Esto se demostró a través de los resultados positivos de su estudio, que reveló un nivel intermedio de atención de calidad brindada por el gobierno

Es un problema mundial que requiere atención por parte del gobierno. Es importante señalar que Ramos et al. (2018) afirman que todas las regiones del mundo experimentan esta forma de violencia. Implica lesionar la integridad psíquica y física, así como los derechos de todas las personas. La violencia ocurre en patrones específicos a través de las clases sociales, incluyendo edad, género, educación, clase económica, grupo o clase social. Hay varias razones por las que se produce esta violencia, pero todas implican agresión. Como resultado, algunos gobiernos han creado agencias especializadas para ayudar a combatir el estigma que rodea estos temas y aplicar sanciones penales a los agresores. Un método utilizado para reducir la agresión es combatir el estigma relacionado con la orientación sexual y la identidad de género.

Finalmente, en cuarto objetivo específico, demostró que existe relación entre la violencia económica y la calidad de atención del servicio siendo el valor de Rho de Spearman es 0.346. Resultado similar al trabajo de Villanueva (2020) que luego de analizar los resultados se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del servicio que brinda el CEM y la satisfacción de sus usuarios; y firma. Bilateral ($0,00 < 0,05$), $r=0,488$, esto indica que las dos variables son dependientes entre sí y existe una asociación significativa entre ellas.

Para identificar la violencia económica y patrimonial, definirla y nombrarla, se debe trabajar con Novoa (2016). Este tipo de violencia es difícil de notar y reconocer porque ocurre en un entorno social donde los hombres tradicionalmente controlan a las mujeres. Los abusadores usan su poder económico para controlar a sus parejas de manera poco saludable. El abuso financiero ocurre cuando alguien controla todos los bienes de la familia sin tener en cuenta su naturaleza. Esto suele suceder con frecuencia y, a menudo, se encuentra con poca oposición.

Los abusos suelen girar en torno a las relaciones económicas y patrimoniales del abusador con su ex pareja o actual cónyuge. La mayoría de los abusadores son hombres y se aprovechan de los recursos de su familia. Sin embargo, cuando el abuso se lleva a cabo públicamente, a menudo implica explotación laboral, salario desigual por trabajo igual, demandas de pruebas de embarazo falsas, discriminación de promoción y más. Un abusador tiene derecho a un sustento vital básico, como alimentos, ropa y una vivienda. Sin que se agreguen gastos adicionales, que los esposos proporcionen estas cosas a sus esposas es económica y patrimonialmente justo. Si no lo hacen, están cometiendo violencia familiar contra sus esposas al no proveer estas necesidades. Manifestaciones adicionales de este abuso incluyen retirar dinero de la cuenta de la esposa, negarse a darle dinero para gastos básicos, retener dinero de ella y depositarlo en una cuenta separada para los niños. Además, los cónyuges pueden negociar pagos de manutención infantil para sus hijos en caso de separación o divorcio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación positiva baja entre las variables violencia familiar y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, es decir que es necesario contar con una buena atención que garantice confiabilidad en el manejo, el mismo que genere satisfacción a las víctimas, ya que las instancias que será abordada deben generar una acción eficiente.
2. Se concluyó que existe relación positiva baja entre la violencia física y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, es decir, que las encuestadas señalaron que en el centro no se propicia un ambiente de seguridad y confianza, no hay garantía de una atención oportuna y ágil asimismo, que los casos no son atendidos de manera inmediata.
3. Se concluye que existe relación positiva baja entre la dimensión violencia psicológica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, es decir que las falencias y reincidencia de errores en los procesos de abordaje de violencia psicológica, se destaca el factor negligencia multinivel, la incapacidad de funcionarios, la burocracia y su lentitud, el desamparo de las víctimas y la poca o ineficaz divulgación de recursos
4. Se concluye que existe relación positiva baja entre la dimensión violencia sexual y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, es decir, que no se está obteniendo la sensibilización que se busca a través de los programas legales, el de brindar ayuda o soporte terapéutico para las personas que se ven afectados por este tipo de violencia.
5. Se concluye que existe relación positiva baja entre la dimensión violencia económica y calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, es decir que un aún se tiene problemas para que las usuarias sepan cómo se debe denunciar este tipo de violencia porque muchos de la entrevistadas señalaron que las atención de brindan los profesionales no son claras y a veces estos no indican que pruebas que deberían traer cuando sufrieron daño patrimonial ya que en muchos casos hay desconocimiento e ignorancia sobre este tipo de violencia

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al coordinador del CEM, brindar una adecuada y oportuna atención e intervención instruyendo a las víctimas sobre el procedimiento a seguir ante una denuncia similar de maltrato y así mismo mejorar la calidad de la atención, es decir. situación percibida por el usuario. Con la finalidad de brindar servicios confiables, eficientes, efectivos y satisfactorios de manera oportuna para garantizar que los usuarios reciban la atención que necesitan.
2. A los trabajadores del CEM, informar a los usuarios los protocolos a seguir cuando observen amenazas a la integridad física o a la salud de las personas o de terceros relacionadas con la violencia intrafamiliar, utilizando protocolos de atención integral.
3. A los trabajadores del CEM; se recomienda mantener un nivel de seguridad, ya que es muy importante que los usuarios sientan o perciban la disposición de ayuda.
4. Al responsable del área de psicología del CEM, se recomienda acompañar a las víctimas de violencia en las actividades de campo llevadas a cabo en un contexto adecuado, además de hacer un seguimiento rutinario al caso.
5. Al coordinador CEM, desarrollar campañas de sensibilización dirigidas a diferentes instituciones, además de ayudar a la gente a entender la violencia económica y/o patrimonial, se recomienda que estas campañas se realicen con mayor frecuencia en la provincia y sus alrededores.

REFERENCIAS

- Ali, M. y Yaseen, E. (2013). Service quality in public services “A study of the public services in urban Egypt”. Proceedings of 24th Annual Conference of the Production and Operations Management Society, Dever, USA. <https://www.pomsmeetings.org/ConfPapers/043/043-1654.pdf>.
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/asseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aysanoa, C., & Leiva, F. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84-99.
- Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Kalamo.
- Boserup, B., McKenney, M., y Elkbuli, A. (2020). Alarming trends in US domestic violence during the COVID-19 pandemic. *The American journal of emergency medicine*, 38(12), 2753-2755.
- Caballé-Pérez, M., García, D., Santos-Hermoso, J., López-Ossorio, J. y González-Álvarez, J. (2020). El Quebrantamiento de las Órdenes de Protección en Violencia de Género: Análisis de los Indicadores de Riesgo mediante el Formulario VPR4.0. *Anuario de Psicología Jurídica*, 30, 63 - 72. <https://doi.org/10.5093/apj2019a17>
- Camisón C, González T, Cruz S. (2006). *Gestión de la Calidad: Concepto, Enfoques, Modelos y Sistemas*. España: Madrid. Pearson Pentice Hall. Doi: ISBN: 84-205-4262-8
- Cendán, D. (2001). *La violencia simbólica, instrumental y directa en el sistema educativo en los centros escolares: propuestas de investigación-acción*.

[Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/1841/La%20violencia%20simbolica%20instrumental%20y%20directa%20en%20el%20sistema%20educativo%20y%20en%20los%20centros%20escolares%20propuestas%20de%20investigacion%20accion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Celis, L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/CelisLLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chatzoglou, P.; Chatzoudes, D.; Vraimaki, E. y Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583-605. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>.

Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios* 39(50), 14-23.

Chandan, J. S., Taylor, J., Bradbury-Jones, C., Nirantharakumar, K., Kane, E., & Bandyopadhyay, S. (2020). COVID-19: a public health approach to manage domestic violence is needed. *The Lancet Public Health*, 5(6), e309.

Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009(48), 80-99.

Cuellar, E., Del Pino, E., y Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios Públicos*. Edita. Aeval.
<https://core.ac.uk/download/pdf/30046026.pdf>

Cruz, M., Zamora, C., Flores, R., Hermida, T., y Gavilánez, F. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing

- digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´ s. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 139.
- Diaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36.
- El Peruano. (4 de 7 de 2021). Decreto legislativo N° 1412 Ley de modernización del estado. <https://busquedas.elperuano.pe>
- Etxebarria, K. (2019). The protection of victims of gender violence in the Europe Union. Special reference to the mutual recognition of protection measures in civil matters <https://doi.org/10.22197/rbdpp.v5i2.239>
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). Administración y Control de la Calidad, Novena edición. México: Cengage Learning
- Fernández, J. (2019). *La Ley de Violencia Intrafamiliar, el bien jurídico protegido y el patriarcado: un estudio preliminar*. Ebsco, 29. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>
- Fernández, M. (2003) *Violencia Doméstica*. Grupo de Salud Mental Madrid España: Ministerio de Sanidad y Consumo, (Ed). http://www.msc.es/ciudadanos/violencia/docs/VIOLENCIA_DOMESTICA.pdf
- Grajales, C., Ceballos, D., Asprilla, E. y Jaramillo, B. (2019). *Violencia intrafamiliar y pensamiento creativo: factores que indican en la resolución de conflictos en la infancia*. Ebsco, 10. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gulc, A. (2016). Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service. In 7th International Conference on Engineering, Project, and Production Management: (pp. 255--264).

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Jaramillo, R. & Cuevas, C. (2020). *Panorama científico de la relación entre la violencia, intrafamiliar y de género y la resiliencia familiar: posibilidades, retos y límites*. Ebsco, 19. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>
- Kerin, R.A., Hartley, S.W., & Rudelius, W. (2018) Marketing; Editorial Mcgraw-Hill <https://www.nima.today/wp-content/uploads/2018/11/Marketing-Roger-A.-Kerin-Sтивен-W.-Hartley-And-William-Rudelius.pdf>
- Li, Y., y Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 13–15.
- Llona, Y. (2019). *Procesos de atención y violencia contra los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39492/Llona_PYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, O., Ordoñez, Z. (2019). *Efectividad de las Medidas de Protección libradas a favor de las víctimas de violencia intrafamiliar, durante el 2019 en el Municipio de Péndamo, Cauca*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma.
- Martínez-Tur, V., González, P., Juan, A., Molina, A. y Peñarroja, V. (2018). Malas noticias y reputación de calidad entre los usuarios de los servicios públicos. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 34, 95-101. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a12>
- Mas, M., Acebo, G., Gaibor, M., Chávez, P., Núñez, F., González, L., Guarnizo, J. y Gruezo, C. (2018). *Violencia intrafamiliar y su repercusión en menores de la provincia de Bolívar, Ecuador*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>

Melanda, F. N., Salvagioni, D. A. J., Mesas, A. E., González, A. D., Cerqueira, P. H. R., Alencar, G. P., & Maffei de Andrade, S. (2021). Cross-sectional and longitudinal relationships between psychological violence and teacher burnout. *International archives of occupational and environmental health*, 94(6), 1211-1221.

Miedema, S. S., Hennink, M., Naved, R. T., Talukder, A., Dore, E. C., & Yount, K. M. (2021). Women's income-generating activity and experiences of economic intimate partner violence in rural Bangladesh. *Sex Roles*, 85(7), 373-390.

Miranda Velloso, C., Magueta, D., Barbosa Sousa, B., y Carvalho, J. L. (2020). (2020). *Meassevuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail*. IBIMA Publishing.

ONU mujeres. (2020). *Familias en un mundo cambiante*. Estados Unidos de América: Blossom.

Panigrahi, S. K; Azizan, N. A; Ali Khan, M. W. (2018). Investigating the Empirical Relationship Between Service Quality, Trust, Satisfaction, and Intention of Customers Purchasing Life Insurance Products. *Indian Journal of Marketing*. 48: 28--46

Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 –50

Peña, E. (2022). *Influencia de las TIC y la calidad de la prestación del servicio en un hospital en Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96787/Pe%20c3%b1a_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2019). Modernización del Estado. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.

- Postmus, J. L., Hoge, G. L., Breckenridge, J., Sharp-Jeffs, N., & Chung, D. (2020). Economic abuse as an invisible form of domestic violence: A multicountry review. *Trauma, Violence, & Abuse, 21*(2), 261-283.
- Quispilay, E., Camones, A., Amez, M., y Diaz, C. (2022). Factores asociados a la violencia familiar: una revisión sistemática. *Universidad y Sociedad, 14*(S2), 518-531.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2822>
- Rai, S. M., True, J., & Tanyag, M. (2019). From depletion to regeneration: Addressing structural and physical violence in post-conflict economies. *Social Politics: International Studies in Gender, State & Society, 26*(4), 561-585.
- Ramírez, H. S. S., & Gómez, G. D. J. G. (2020). Causas y consecuencias de la violencia familiar: caso Nuevo León. *Justicia, 25*(38), 189-214.
- Ramos, L., Jiménez L. y Thola, Y. (2018). Impacto Jurídico de las violencias contra mujeres víctimas de violencia de pareja o ex pareja, *Revista Colombia Forense; Bogotá Tomo 5 (1)*, 19-33.
<https://www.proquest.com/docview/2126796057/2423FBC0351D4C0EP/Q/1?accountid=37408>
- Rueda, N. (2020). *Violencias contra la mujer e intrafamiliar y responsabilidad civil por daño intrafamiliar en Colombia: a propósito de la sentencia SU-080 de 2020.* *Revista de Derecho Privado, 13*.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=af6c3b76-7b8e-4d95-9e14-505deb5657b3%40sessionmgr4008>
- Ruiz, Y. (2002). Biología, cultura y violencia. *Fòrum de Recerca, (8)*, 13.
- Salazar, C., Murrieta, C., y Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 898–913.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130
- Sánchez, L. (2020). *Calidad del servicio de las asesorías académicas basado en el uso de la TICs en la enseñanza a distancia.* [Tesis de doctorado,

Universidad Pedagógica experimental Libertador].
<https://acortar.link/Z6cXC5>

Sancho, M. C. (2019) *Violencia hacia la mujer en el ámbito familiar y/o de pareja un enfoque desde la ley civil 24.417 de protección de violencia familiar* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=250708>

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 Vallejo. Piura.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46768>

Shahid Iqbal, M., UI Hassan, M., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1423770>

Solano, C; Chauca, C; Gonzales, N; Hernández, E; Huamán, G; Quispe, V; Quispe, M; Villaverde, M & Oyala, A. (2017). Factores asociados a la violencia familiar en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud. *Revista Cubana de Salud Pública: 45(2) e1239*.
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1239/1307>

Suárez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Teicher, J.; Hughes, O. y Dow, N. (2002). E-government: a new route to public service quality. *Managing Service Quality*, 12(6), 384-93.

Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial: San Marcos.
<https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

Villar, L. (2019). *Satisfacción de las Usuaris Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes*,

2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Piura].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43009/Villar_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva, K. (2020). *Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43284>

Yera, I., & Medrano, Y. (2018). Violence inflicted by the couple. *Medigraphic-Rev Cubana Med Gen Integr* 2018; 34(2), 1-11. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2018/cmi182b.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS NULA	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la violencia familiar y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022?	Determinar la relación entre violencia familiar y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022	Existe relación entre la violencia familiar y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022	<p>Variable 01: Violencia familiar</p> <p>Variable 02: Calidad de atención del servicio</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental/Transversal – Correlacional</p> <p>Población: 100 usuarios del UPE de Madre de Dios</p> <p>Tamaño de la muestra: 100 usuarios</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Método de análisis Descriptivos inferencial</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES	
<p>a) ¿Cuál es la relación entre violencia física y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación violencia psicológica y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre violencia sexual y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre violencia económica y la calidad de atención del servicio</p>	<p>a) Determinar la relación entre violencia física y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022.</p> <p>b) Determinar la relación violencia psicológica y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022</p> <p>c) Determinar la relación entre violencia sexual y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022</p> <p>d) Determinar la relación entre violencia económica y calidad de</p>	<p>a) Existe relación entre violencia física y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022.</p> <p>b) Existe relación entre la violencia psicológica y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022,</p> <p>c) Existe relación entre violencia sexual y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022,</p>	<p>Variable 1. Violencia familiar</p> <p>Dimensiones</p> <p>Violencia física</p> <p>Psicológica</p> <p>Sexual</p> <p>y económica</p> <p>Variable 2 Calidad de atención del servicio</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p>	

del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022?	atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022	d) Existe relación entre violencia económica y calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022	Seguridad empatía	
--	---	---	----------------------	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Violencia familiar	Violencia física	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Daño a la integridad corporal o a la salud ❖ Maltrato por negligencia, descuido o privación de las necesidades básicas ❖ Daño físico (golpes, patadas, empujones, etc.) 	1 -4	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [12-28] Medio [29-44] Alto [45-60]
	Violencia psicológica	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aislamiento ❖ Humillación 	5 -6		
	Violencia sexual	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Penetración o violencia sexual ❖ Abuso con contacto físico sin penetración ❖ Sin contacto físico 	7 – 9		
	Violencia económica	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes ❖ La pérdida, sustracción, destrucción o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales 	10 – 12		

Nota: Ley N° 30364 (PCM, 2015)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de atención al servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Limpieza de ambientes. ❖ Personal con buena presentación. ❖ Ambientes visuales y agradables 	1 -3	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [15-35] Regular [36-55] Alto [56-75]
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Respuestas oportunas ❖ Resolución de conflictos ❖ Solución temprana 	4 – 6		
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación suficiente ❖ Respeto al orden ❖ Explicación clara 	7 - 9		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluación pormenorizada ❖ Privacidad ❖ Oportunidad de desarrollo 	10 - 12		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal cortés y de buen trato. ❖ Interés en la solución ❖ Explicación clara a la solución de problemas 	13 - 15		

Nota: Parasuraman et al. (1985), adaptado por Cuellar (2009)

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario violencia familiar

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su experiencia en el servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Violencia física						
1	Ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de mi persona, estoy informado de los protocolos que debo seguir					
2	Ante la existencia de una agresión física realizada por tu familiar, acudes a un centro auxilio.					
3	Te han privado de las obligaciones básica					
4	Te agreden físicamente ya sea con armas punzocortantes, palo u otros					
Dimensión 2. Violencia psicológica						
5	Tu pareja y/o familiar te permiten participar en las conversaciones					
6	Te insulta tu pareja cuando haces algo mal					
Dimensión 3. Violencia sexual						
7	Tu pareja u otro familiar te obliga a tener intimidad sin tu consentimiento o cuando no deseas					
8	Algún familiar te ha realizado tocamientos indebidos sin consentimiento					
9	Tu pareja y otro familiar te expone pornográficamente (video o fotografías)					
Dimensión 4. Violencia económica						
10	Resultaste victima de daño domiciliario por tu pareja o algún familiar					
11	Haces mal las cosas tu pareja y/o familiar considera no te prevé económicamente la compra de víveres, vestuario, medicinas los servicios básicos entre otros					
12	Has sido victima de trata de persona					

¡¡Gracias!!

Cuestionario calidad de atención

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su experiencia en el servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Elementos tangibles					
1	La entidad cuenta con ambientes cómodos y limpios para la atención de usuarios					
2	El personal que atiende en la entidad tiene buena presentación					
3	La entidad cuenta con ambientes o área que informa y orienta a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de interpuesta su denuncia o demanda					
	Dimensión 2. Capacidad de respuestas					
4	La atención brindada fue rápida y expeditiva					
5	La atención para la orientación legal en su problema fue inmediata					
6	La absolución a la consulta propuesta fue resuelta de manera rápida y expeditiva					
	Dimensión 3. Fiabilidad					
7	El personal de la entidad mantiene suficiente comunicación con usted o con alguno de sus familiares sobre el estado de su demanda o denuncia					
8	Al momento de realizar la consulta se ha respetado el orden de llegada de cada persona					
9	El personal de la entidad le explicó de manera clara y con lenguaje entendible la estrategia legal a aplicar en su caso					
	Dimensión 4. Seguridad					
10	El personal de la entidad ha realizado una evaluación minuciosa de su problema de violencia familiar					
11	El personal ha guardado la privacidad en la atención de su caso					
12	El personal le ha otorgado el tiempo necesario para que usted se explye en su explicación de su problema					
	Dimensión 5. Empatía					
13	El personal de la entidad le mostró un trato con amabilidad, respeto y paciente					
14	El personal de la entidad al momento de atenderlo (a) mostraron interés en solucionar su problema de violencia familiar					

15	La explicación que le ha brindado el personal respecto a la solución de su problema de violencia familiar es claro y					
----	--	--	--	--	--	--

Muchas gracias

Anexo 4. Certificado de validación



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable violencia familiar

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Violencia física								
1	Ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de mi persona, estoy informado de los protocolos que debo seguir	X		X		X		
2	Ante la existencia de una agresión física realizada por tu familiar, acudes a un centro auxilio.	X		X		X		
3	Te han privado de las obligaciones básica	X		X		X		
4	Te agreden físicamente ya sea con armas punzocortantes, palo u otros	X		X		X		
Dimensión 2. Violencia psicológica								
5	Tu pareja y/o familiar te permiten participar en las conversaciones	X	No	X	No	X	No	
6	Te insulta tu pareja cuando haces algo mal	X		X		X		
Dimensión 3. Violencia sexual								
7	Tu pareja u otro familiar te obliga a tener intimidad sin tu consentimiento o cuando no deseas	X		X		X		
8	Algún familiar te ha realizado tocamientos indebidos sin consentimiento	X		X		X		
9	Tu pareja y otro familiar te expone pornográficamente (video o fotografías)	X		X		X		
Dimensión 4. Violencia económica								
10	Resultaste víctima de daño domiciliario por tu pareja o algún familiar	X		X		X		
11	Haces mal las cosas tu pareja y/o familiar considera no te prevé económicamente la compra de víveres, vestuario, medicinas los servicios básicos entre otros	X		X		X		
12	Has sido víctima de trata de persona	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Sí.*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. *Dri Mg: Alex Camilo Uelasquet Bernd*

DNI: *31039292*

Especialidad del validador: *Maestría en Gestión Pública*

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

26 de Noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable calidad de atención del servicio

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Elementos tangibles								
1	La entidad cuenta con ambientes cómodos y limpios para la atención de usuarios	X		X		X		
2	El personal que atiende en la entidad tiene buena presentación	X						
3	La entidad cuenta con ambientes o área que informa y orienta a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de interpuesta su denuncia o demanda	X		X		X		
Dimensión 2. Capacidad de respuestas								
4	La atención brindada fue rápida y expeditiva	X		X		X		
5	La atención para la orientación legal en su problema fue inmediata	X		X		X		
6	La absolución a la consulta propuesta fue resuelta de manera rápida y expeditiva	X		X		X		
Dimensión 3. Fiabilidad								
7	El personal de la entidad mantiene suficiente comunicación con usted o con alguno de sus familiares sobre el estado de su demanda o denuncia	X		X		X		
8	Al momento de realizar la consulta se ha respetado el orden de llegada de cada persona	X		X		X		
9	El personal de la entidad le explicó de manera clara y con lenguaje entendible la estrategia legal a aplicar en su caso	X		X		X		
Dimensión 4. Seguridad								
10	El personal de la entidad ha realizado una evaluación minuciosa de su problema de violencia familiar	X		X		X		
11	El personal ha guardado la privacidad en la atención de su caso	X		X		X		
12	El personal le ha otorgado el tiempo necesario para que usted se explique en su explicación de su problema	X		X		X		
Dimensión 5. Empatía								
13	El personal de la entidad le mostró un trato con amabilidad, respeto y paciente	X		X		X		
14	El personal de la entidad al momento de atenderlo (a) mostraron interés en solucionar su problema de violencia familiar	X		X		X		
15	La explicación que le ha brindado el personal respecto a la solución de su problema de violencia familiar es claro y	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Sí*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr/Mg: Alex Camilo Velásquez Bernal* DNI: *31039292*

Especialidad del validador: *Maestría en Gestión Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**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.

26 de Noviembre del 2022


Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable violencia familiar

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Violencia física								
1	Ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de mi persona, estoy informado de los protocolos que debo seguir	✓		✓		✓		
2	Ante la existencia de una agresión física realizada por tu familiar, acudes a un centro auxilio.	✓		✓		✓		
3	Te han privado de las obligaciones básica	✓		✓		✓		
4	Te agreden físicamente ya sea con armas punzocortantes, palo u otros	✓		✓		✓		
Dimensión 2. Violencia psicológica								
5	Tu pareja y/o familiar te permiten participar en las conversaciones	✓		✓		✓		
6	Te insulta tu pareja cuando haces algo mal	✓		✓		✓		
Dimensión 3. Violencia sexual								
7	Tu pareja u otro familiar te obliga a tener intimidad sin tu consentimiento o cuando no deseas	✓		✓		✓		
8	Algún familiar te ha realizado tocamientos indebidos sin consentimiento	✓		✓		✓		
9	Tu pareja y otro familiar te expone pornográficamente (video o fotografías)	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Violencia económica								
10	Resultaste víctima de daño domiciliario por tu pareja o algún familiar	✓		✓		✓		
11	Haces mal las cosas tu pareja y/o familiar considera no te prevé económicamente la compra de víveres, vestuario, medicinas los servicios básicos entre otros	✓		✓		✓		
12	Has sido víctima de trata de persona	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. *Dra Mg: Mónica del Pilar Guerrero Huántas* DNI: *15739349*

Especialidad del validador: *Magister en Gestión Pública*

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.

13 de Noviembre del 2022


Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable calidad de atención del servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Elementos tangibles							
1	La entidad cuenta con ambientes cómodos y limpios para la atención de usuarios	/		/		/		
2	El personal que atiende en la entidad tiene buena presentación	/		/		/		
3	La entidad cuenta con ambientes o área que informa y orienta a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de interpuesta su denuncia o demanda	/		/		/		
	Dimensión 2. Capacidad de respuestas	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La atención brindada fue rápida y expeditiva	/		/		/		
5	La atención para la orientación legal en su problema fue inmediata	/		/		/		
6	La absolución a la consulta propuesta fue resuelta de manera rápida y expeditiva	/		/		/		
	Dimensión 3. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de la entidad mantiene suficiente comunicación con usted o con alguno de sus familiares sobre el estado de su demanda o denuncia	/		/		/		
8	Al momento de realizar la consulta se ha respetado el orden de llegada de cada persona	/		/		/		
9	El personal de la entidad le explicó de manera clara y con lenguaje entendible la estrategia legal a aplicar en su caso	/		/		/		
	Dimensión 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal de la entidad ha realizado una evaluación minuciosa de su problema de violencia familiar	/		/		/		
11	El personal ha guardado la privacidad en la atención de su caso	/		/		/		
12	El personal le ha otorgado el tiempo necesario para que usted se explique en su explicación de su problema	/		/		/		
	Dimensión 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de la entidad le mostró un trato con amabilidad, respeto y paciente	/		/		/		
14	El personal de la entidad al momento de atenderlo (a) mostraron interés en solucionar su problema de violencia familiar	/		/		/		
15	La explicación que le ha brindado el personal respecto a la solución de su problema de violencia familiar es claro y	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mónica del Pilar Guerrero Huertas DNI: 15739349

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

13 de Noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable violencia familiar

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1. Violencia física								
1	Ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de mi persona, estoy informado de los protocolos que debo seguir	X		X		X		
2	Ante la existencia de una agresión física realizada por tu familiar, acudes a un centro auxilio.	X		X		X		
3	Te han privado de las obligaciones básica	X		X		X		
4	Te agreden físicamente ya sea con armas punzocortantes, palo u otros	X		X		X		
Dimensión 2. Violencia psicológica								
5	Tu pareja y/o familiar te permiten participar en las conversaciones	X		X		X		
6	Te insulta tu pareja cuando haces algo mal	X		X		X		
Dimensión 3. Violencia sexual								
7	Tu pareja u otro familiar te obliga a tener intimidad sin tu consentimiento o cuando no deseas	X		X		X		
8	Algún familiar te ha realizado tocamientos indebidos sin consentimiento	X		X		X		
9	Tu pareja y otro familiar te expone pornográficamente (video o fotografías)	X		X		X		
Dimensión 4. Violencia económica								
10	Resultaste víctima de daño domiciliario por tu pareja o algún familiar	X		X		X		
11	Haces mal las cosas tu pareja y/o familiar considera no te prevé económicamente la compra de víveres, vestuario, medicinas los servicios básicos entre otros	X		X		X		
12	Has sido víctima de trata de persona	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: WILLIAN IKEDA TAMAYO DNI: 41629459**

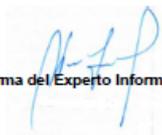
Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

15 de noviembre del 2022

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

Firma del Experto Informante



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable calidad de atención del servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1. Elementos tangibles								
1	La entidad cuenta con ambientes cómodos y limpios para la atención de usuarios	X		X		X		
2	El personal que atiende en la entidad tiene buena presentación	X		X		X		
3	La entidad cuenta con ambientes o área que informa y orienta a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de interpuesta su denuncia o demanda	X		X		X		
Dimensión 2. Capacidad de respuestas								
4	La atención brindada fue rápida y expeditiva	X		X		X		
5	La atención para la orientación legal en su problema fue inmediata	X		X		X		
6	La absolución a la consulta propuesta fue resuelta de manera rápida y expeditiva	X		X		X		
Dimensión 3. Fiabilidad								
7	El personal de la entidad mantiene suficiente comunicación con usted o con alguno de sus familiares sobre el estado de su demanda o denuncia	X		X		X		
8	Al momento de realizar la consulta se ha respetado el orden de llegada de cada persona	X		X		X		
9	El personal de la entidad le explicó de manera clara y con lenguaje entendible la estrategia legal a aplicar en su caso	X		X		X		
Dimensión 4. Seguridad								
10	El personal de la entidad ha realizado una evaluación minuciosa de su problema de violencia familiar	X		X		X		
11	El personal ha guardado la privacidad en la atención de su caso	X		X		X		
12	El personal le ha otorgado el tiempo necesario para que usted se explique en su explicación de su problema	X		X		X		
Dimensión 5. Empatía								
13	El personal de la entidad le mostró un trato con amabilidad, respeto y paciente	X		X		X		

14	El personal de la entidad al momento de atenderlo (a) mostraron interés en solucionar su problema de violencia familiar	X		X		X		
15	La explicación que le ha brindado el personal respecto a la solución de su problema de violencia familiar es claro y	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: WILLIAN IKEDA TAMAYO DNI: 41629459

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

15 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante

Anexo 5. Confiabilidad

Fiabilidad

Escala: Violencia familiar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	12

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad brinda una adecuada atención a la víctimas por violencia física	41,45	70,576	,612	,887
La entidad informa los protocolos a seguir, ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de las personas relacionado a violencia familiar	42,20	71,011	,598	,888
La entidad cumple con aplicar el protocolo de atención integral, ante la existencia de una agresión física realizada por algún familiar	41,45	69,629	,668	,884

A la fecha, el apoyo brindado por las instituciones (puesto de salud, Comisaría PNP, entre otros) a víctimas de violencia física, como parte de un proceso de violencia familiar, fue adecuado	41,40	67,832	,717	,881
Las entidades que articulan y brindan sus servicios en casos de violencia familiar cuentan con un área especializada de apoyo psicológico	41,60	71,726	,620	,887
Los encargados del centro de emergencia mujer de Madre de Dios informan sobre temas de violencia psicológica y otros.	42,05	68,471	,624	,887
Las acciones ejecutadas en la entidad ante casos de violencia sexual, como parte de un proceso de violencia familiar son pertinentes.	41,45	70,366	,624	,886
A raíz del trabajo articulado con el centro de emergencia mujer de Madre de Dios (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras) han disminuido los casos de violencia sexual en la localidad	41,15	67,924	,771	,879
Las instituciones que pertenecen al centro de emergencia mujer articulan actividades preventivas para que la población sepa reaccionar antes casos de violencia sexual como parte de un proceso de violencia familiar	40,85	70,134	,707	,883

Las actividades de difusión realizadas por el centro de emergencia mujer de Madre de Dios y orientadas a diferentes instituciones, han contribuido a que la población de Madre de Dios conozca la violencia económica y/o patrimonial	41,15	70,976	,588	,888
Las instituciones pertenecientes al centro de emergencia mujer de Madre de Dios (Gobierno locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras) generan acciones de empoderamiento para prevenir y supervisar el tipo de violencia económica y/o	42,05	73,103	,387	,900
La existencia de programas que ayuden a desarrollar autonomía económica ha contribuido en la prevención y reducción de casos de violencia familiar.	41,50	72,684	,456	,895

➔ **Fiabilidad**

Escala: Calidad de atención del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	15

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad cuenta con ambientes cómodos y limpios para la atención de usuarios	39,90	125,884	,547	,928
El personal que atiende en la entidad tiene buena presentación	39,85	137,503	,280	,933
La entidad cuanta con ambientes o área que informa y orienta a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento a seguir luego de interpuesta su denuncia o demanda	40,95	137,208	,437	,929
La atención brindada fue rápida y expeditiva	40,70	131,168	,677	,924

La atención para la orientación legal en su problema fue inmediata	40,45	124,366	,701	,922
La absolución a la consulta propuesta fue resuelta de manera rápida y expeditiva	40,00	129,368	,636	,924
El personal de la entidad mantiene suficiente comunicación con usted o con alguno de sus familiares sobre el estado de su demanda o denuncia	40,30	127,274	,765	,921
Al momento de realizar la consulta se ha respetado el orden de llegada de cada persona	40,55	127,734	,662	,924
El personal de la entidad le explicó de manera clara y con lenguaje entendible la estrategia legal a aplicar en su caso	40,50	126,895	,844	,920
El personal de la entidad ha realizado una evaluación minuciosa de su problema de violencia familiar	40,55	121,524	,692	,923
El personal ha guardado la privacidad en la atención de su caso	40,60	118,779	,831	,918
El personal le ha otorgado el tiempo necesario para que usted se explice en su explicación de su problema	40,60	127,726	,573	,926
El personal de la entidad le mostró un trato con amabilidad, respeto y paciente	40,80	123,432	,815	,919
El personal de la entidad al momento de atenderlo (a) mostraron interés en solucionar su problema de violencia familiar	40,55	123,208	,785	,920

La explicación que le ha brindado el personal respecto a la solución de su problema de violencia familiar es claro y	40,60	128,884	,715	,922
--	-------	---------	------	------

Anexo 6. Base de dato

Sujeto	Variable 1. Violencia familiar												D1	D2	D3	D4	V1
	Violencia física				Violencia psicológica		Violencia sexual			Violencia económica							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12					
S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	10	15	15	59
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	16	10	14	14	54
S18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S19	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	8	4	5	5	22
S20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	4	6	6	24
S38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	10	15	15	60
S53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	8	12	12	47
S54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S55	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	14	8	11	12	45
S56	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	13	7	11	11	42
S57	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	15	7	11	11	44	
S58	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	14	6	9	10	39	
S59	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	14	8	10	11	43
S60	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	15	7	11	11	44
S61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	15	8	12	11	46
S62	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	13	8	10	11	42
S63	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	16	7	12	10	45
S64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	16	8	11	12	47
S65	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	15	8	10	12	45
S66	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	16	8	9	10	43
S67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	8	12	12	48
S68	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	15	8	10	11	44
S69	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	15	7	12	10	44
S70	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	14	7	9	10	40
S71	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	15	8	11	10	44
S72	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	14	7	9	10	40
S73	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	13	8	10	11	42
S74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	16	7	12	12	47
S75	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	14	7	9	11	41
S76	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	16	7	11	12	46
S77	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	15	8	9	11	43
S78	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	6	9	9	38
S79	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	15	8	10	11	44
S80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	16	8	10	12	46
S81	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	12	7	12	12	43
S82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	15	8	12	12	47
S83	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	16	6	12	10	44
S84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	16	8	11	11	46
S85	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	15	6	10	11	42
S86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	16	8	12	10	46
S87	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	15	7	12	11	45
S88	4	4	4	4	0	5	3	4	4	3	4	3	16	5	11	10	42
S89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	12	6	9	11	38
S90	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	16	7	12	10	45
S91	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	13	6	10	11	40
S92	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	15	6	11	12	44
S93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12	6	9	10	37
S94	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	18	10	13	11	52
S95	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	12	7	9	9	37
S96	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	14	8	10	11	43
S97	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	13	7	11	10	41
S98	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	14	6	9	11	40
S99	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	13	6	12	11	42
S100	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	14	8	10	9	41

Sujetos	Variable 2. Calidad del servicio															D1	D2	D3	D4	D5	V1
	Elementos tangibles			Capacidad de respuestas			Fiabilidad			Seguridad			Empatía								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15						
S1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	6	6	5	5	6	28
S3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	6	6	6	5	6	29
S11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	6	6	6	5	6	29
S21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	12	60
S35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	6	6	6	6	4	28
S39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	9	8	9	9	43
S42	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	6	7	6	7	9	35
S43	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	6	8	7	8	9	38
S44	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	6	6	6	34
S45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	6	6	6	6	4	28
S55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	6	6	6	6	4	28
S63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	6	6	6	6	4	28
S75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	45
S78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	45
S79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	45
S80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	45
S81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9	45
S83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6	30
S87	2																				

Anexo 7. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título de la investigación: Violencia familiar y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Violencia familiar y la calidad de atención del servicio del CEM de Madre de Dios, 2022

Dirigido a: usuarios del servicio del CEM

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Mirtha Yamilet Sebastián Mesías.

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:

ACEPTO PARTICIPAR ()

NO PARTICIPAR ()

Muchas gracias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSORIO CARRERA CESAR JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Violencia familiar y la calidad de atención del servicio del centro de emergencia mujer de Madre de Dios, 2022", cuyo autor es SEBASTIAN MESIAS MIRTHA YAMILET, 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.

TRUJILLO, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSORIO CARRERA CESAR JAVIER DNI: 06203497 ORCID: 0000-0002-2850-6420	Firmado electrónicamente por: CJOSORIOC el 12- 01-2023 08:57:38

Código documento Trilce: TRI - 0504382