



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de Calidad y Violencia contra las mujeres en el distrito de  
Bellavista año 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTORA:**

Begazo Alva, Rosa Ruth ([orcid.org/0000-0002-3933-1646](https://orcid.org/0000-0002-3933-1646))

**ASESOR:**

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho ([orcid.org/0000-0002-6427-8648](https://orcid.org/0000-0002-6427-8648))

**CO-ASESORA:**

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz ([orcid.org/0000-0002-1629-1776](https://orcid.org/0000-0002-1629-1776))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CALLAO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Para a mis padres, a mi esposo e hijos, quienes fueron los que me motivaron a seguir adelante y me impulsan a ser mejor cada día.

### **Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría, en especial al Dr. Eduardo Narciso Malca Valverde, por su apoyo profesional y motivación continua. A mis compañeros de la maestría quienes con su entusiasmo y consejos contribuyeron al logro del presente estudio

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos. ....	iv
Índice de tablas... ..	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO .....	155
III. METODOLOGÍA .....	233
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Variable y Operacionalizacion.....	25
3.3 Población,muestra,muestreo,unidad de analisis... ..	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica .....	26
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Métodos de Análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos Éticos.....	27
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Equipamiento

Tabla 2 Apariencia Integral

Tabla 3: Apariencia del Personal

Tabla 4: Prestación de Ayuda

Tabla 5: Credibilidad de los servicios

Tabla 6: Credibilidad del Personal

Tabla 7: Atención Oportuna

Tabla 8: Tiempo de Respuesta de Reclamos

Tabla 9: Horario Adecuado

Tabla 10: Oficinas Adecuadas

Tabla 11: Respecto a las Usuarias

Tabla 12: Personal Conoce la Temática

Tabla 13: Atención Personalizada

Tabla 14 Escucha Activa

Tabla 15: Personal Amable

Tabla 16: Comprensión de Necesidad

Tabla 17: Con Objeto Contundente

Tabla 18: Golpe con Puño

Tabla 19: Estrangulamiento

Tabla 20: Arma de Fuego

Tabla 21: Gritos e insultos

Tabla 22: Botar de la Casa

Tabla 23: Frecuentar a Familiares

Tabla 24: Amenazas e Intimidación

Tabla 25: Acoso Sexual

Tabla 26: Amenazas

Tabla 27: Consentimiento

Tabla 28: Tocamientos

Tabla 29: Limitación de los Recursos

Tabla 30: Acceso a Documentos , Bienes Patrimoniales

Tabla 31: Prueba Estadística Hipótesis General

Tabla 32: Prueba Estadística Hipótesis Específica1

Tabla 33: Prueba Estadística Hipótesis Específica 2

Tabla 34: Prueba Estadística Hipótesis Específica 3

Tabla 35: Prueba Estadística Hipótesis Específica 4

## **Índice de gráficos y figuras**

- Gráfico 1: Equipamiento
- Gráfico 2 Apariencia Integral
- Gráfico 3: Apariencia del Personal
- Gráfico 4: Prestación de Ayuda
- Gráfico 5: Credibilidad de los servicios
- Gráfico 6: Credibilidad del Personal
- Gráfico 7: Atención Oportuna
- Gráfico 8: Tiempo de Respuesta de Reclamos
- Gráfico 9: Horario Adecuado
- Gráfico 10: Oficinas Adecuadas
- Gráfico 11: Respeto a las Usuaris
- Gráfico 12: Personal Conoce la Temática
- Gráfico 13: Atención Personalizada
- Gráfico 14 Escucha Activa
- Gráfico 15: Personal Amable
- Gráfico 16: Comprensión de Necesidad
- Gráfico 17: Con Objeto Contundente
- Gráfico 18: Golpe con Puño
- Gráfico 19: Estrangulamiento
- Gráfico 20: Arma de Fuego
- Gráfico 21: Gritos e insultos
- Gráfico 22: Botar de la Casa
- Gráfico 23: Frecuentar a Familiares
- Gráfico 24: Amenazas e Intimidación

Gráfico 25: Acoso Sexual

Gráfico 26: Amenazas

Gráfico 27: Consentimiento

Gráfico 28: Tocamientos

Gráfico 29: Limitación de los Recursos

Gráfico 30: Acceso a Documentos , Bienes Patrimoniales

Gráfico 31: Prueba Estadística Hipótesis General

Gráfico 32: Prueba Estadística Hipótesis Específica1

Gráfico 34: Prueba Estadística Hipótesis Específica 3

Gráfico 35: Prueba Estadística Hipótesis Específica 4

## Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación existente entre la gestión de calidad y la violencia en contra las mujeres en el distrito de Bellavista en el año 2021, utilizando la metodología de diseño no experimental, tipo enfoque cuantitativo, nivel descriptivo transversal, la población conformada por víctimas de violencia del distrito fue de 85, de los cuales se tomó una muestra de 70 mujeres violentadas.

En dicha investigación se tuvo como resultado que existe una correlación alta entre gestión de calidad y violencia contra las mujeres equivalente al 95.3% encontrando una significación alta positiva entre las variables. Por lo cual se recomienda continuar con las capacitaciones al personal administrativo de las instituciones públicas y privadas con la finalidad de aplicar una gestión de calidad que garantice la atención de la víctima. Asimismo, implementar un área especializada donde se pueda brindar orientaciones a las agraviada como amparo familiar y derecho de sucesiones, ya que eso les permite tener mayores conocimientos y saber cómo actuar.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Violencia.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between quality management and violence against women in the Bellavista district in 2021, using the non-experimental design methodology, quantitative approach type, cross-sectional descriptive level, the population made up of victims of violence in the district was 85, from which a stratified random probabilistic sample of 70 violated women was taken.

In said investigation, the result was that there is a high correlation between quality management and violence against women equivalent to 95.3%, finding a high positive significance between the variables. For this reason, it is recommended to continue training the administrative staff of public and private institutions in order to apply quality management that guarantees the care of the victim. Likewise, implement a specialized area where guidance can be provided to the aggrieved, such as family protection and inheritance law, since this allows them to have greater knowledge and know how to act.

Keywords: Management, Quality, Violence.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el Organismo Mundial de las Naciones Unidas Mujeres señala que en torno a 243 millones de señoras e infantas han sido víctimas por algún tipo de rudeza en el entorno familiar por parte de sus parejas o miembros de la familia. Considerando una violación a los derechos fundamentales (ONU Mujeres, 2020).

En cuanto al informe del crecimiento sostenible (2021) se determinó en el objetivo 5- igualdad de género, que los exabruptos hacia las féminas en sus diferentes etapas etarias, se ha intensificado en niveles inadmisibles debido al confinamiento que se efectuó a nivel mundial por la pandemia la COVID 19, agudizando la severidad en el trato de parejas, donde se determinó que de cada 3 mujeres 1 de ellas ha sido víctima de violencia física o sexual antes de la mayoría de edad. Además, se señaló que en el 2018 la población más afectada por hechos de violencia, según el grupo etario son: 50-54 el 55%, 35-39 el 28%,30-34 el 28%, 40-44 el 27%, 25-29 el 27 %, 45-49 el 26 %, 20-24 el 26%, 55-59 el 24%, 15-19 el 24 %, 60-64 el 23% y de 65 a más el 23 %.

A nivel latinoamericano, Bolt et. al (2020) realizó una investigación en la cual participaron 12 países, obteniendo como consecuencia que el ensañamiento ejercido contra las mujeres en su mayoría es ejecutado por su pareja o algún familiar, siendo un inconveniente que perjudica de manera directa a los derechos naturales y también a la salud pública. En 11 países la incidencia en relación a la violencia física disminuyo sin embargo en República Dominicana incremento los hechos de violencia física, afectando el aspecto emocional como ansiedad, depresión y pensamientos suicidas.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe, señala que el Centro de Asistencia a la Víctima atendió 1.115 féminas víctimas de agresiones entre el periodo del 25 noviembre 2016 al 25 noviembre 2017. Además, manifestó que el 50% tiene la edad de 30 y 50 años y el 20% son menos de 30 años. Por otra parte, el 75% tienen hijos menores de edad. (Defensoría del Pueblo,2017)

A Nivel Nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática, señala que las mujeres que se encontraban casadas o tenían una relación de

convivencia fueron afectadas de la siguiente manera: el 26.7 % violencia física, 50.8% violencia psicológica, 5.9% violencia sexual. Además, se registraron a nivel nacional 240,875 denuncias, donde 97,541 por violencia física, 125,326 por violencia psicológica, 3,400 por violencia sexual y 5,820 por violencia sexual en niñas y adolescentes. (INEI, 2021)

En el boletín nacional del Ministerio de la Mujer, señala que se atendieron a nivel nacional la cantidad de 163,797 casos de violencia de diferentes tipos, asimismo, brindaron 208,199 orientaciones telefónicas además, 6,190 casos a través de los servicios de atención urgentes SAU - equipos itinerantes ubicados en los departamentos de Puno, Madre de Dios, Lima, La Libertad, Huánuco Cusco, Ayacucho, y Arequipa. (MIMP, 2021)

A Nivel Local, El Plan de Acción de Seguridad Ciudadana, señala que las secciones especializadas de delito y familia de la comisaria de Bellavista en el año 2020, atendió 287 casos de violencia, donde 125 denuncias fueron por violencia física y 162 requerimientos por psicológico, asimismo, donde las secciones encargadas en la comisaria de la Ciudad del Pescador registraron 263 casos de violencia; donde 107 realizadas por violencia física y 156 realizadas por violencia psicológica. El Centro de Emergencia Mujer atendió 220 casos de maltrato físico con lesión y sin lesión, así como afectaciones psicológicas, de los cuales 83 casos por violencia psicológica, 52 agresiones físicas y 34 de agresiones sexual exclusivamente en mujeres, niñas y adolescentes. (Municipalidad Bellavista,2021).

El trabajo de investigación se justifica socialmente, en cuanto a las mujeres residentes en el distrito de Bellavista y son afectadas habitualmente de violencia en sus diferentes tipos: física, psicológica, sexual y económico – patrimonial, quienes resultaran beneficiadas del estudio elaborado, mediante la realización de las conclusiones y recomendaciones que se van a plasmar al final del trabajo. El presente trabajo de investigación no sólo quiere demostrar que la violencia contra las mujeres en nuestro país cuenta con políticas de acción conforme a las normas internacionales, también quiere determinar si la atención que ofrecen las instituciones públicas a las afectadas por violencia, se está realizando de manera adecuada, utilizando los estándares de calidad.

En la práctica, las diferentes instituciones del estado que atienden a las féminas, quienes han pasado por dificultades y sufrido agresiones en sus diferentes fases etarias, asimismo, en la etapas de prevención, sanción o recuperación, estas deberían basarse en el enfoque a la víctima, a fin de que todas las acciones a realizarse sean en función a ellas, donde el servicio recibido debe ser de calidad, además de eficaz y eficiente. De existir una deficiencia se debe a un problema de la gestión pública, que repercute fundamentalmente en las víctimas, específicamente el acceso a la justicia que debe obtener, la atención inmediata y oportuna. Por lo tanto, se ha determinado el siguiente problema general condensado en la pregunta: ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021?

Como consecuencia, resultan cuatro problemas específicos: a) ¿De qué manera la violencia física se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?; b) ¿De qué manera la violencia psicológica se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?; c) ¿De qué manera la violencia sexual se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?; y , d) ¿De qué manera la violencia económica y/o patrimonial se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?

Respecto al objetivo general, se condensa en Determinar la relación entre la gestión de calidad y la violencia contra la mujer en el distrito de Bellavista 2021. Consecuentemente, los objetivos específicos se desglosan en a) Determinar la relación que existe entre la violencia física y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021.; b) Determinar la relación que existe entre la violencia psicológica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021; c) Determinar la relación que existe entre la violencia sexual y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021; y, d) Determinar la relación que existe entre la violencia económica y/o patrimonial y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021.

La hipótesis general es la siguiente: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021. Las hipótesis específicas son a) Existe relación significativa

entre la violencia física y gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021; b) Existe relación significativa entre la violencia psicológica y gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021; c) Existe relación significativa entre la violencia sexual y gestión de calidad en el distrito de Bellavista año 2021; y, d) Existe relación significativa entre la violencia económica y/o patrimonial y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Torres (2020) en el estudio que efectuó sobre la Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, el objetivo general es determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto. La metodología utilizada en esta investigación es la no experimental, descriptiva y correlacional. Asimismo, la muestra que se empleó para la realización del trabajo fue de 59 usuarias y luego de la realización de la correlación de las variables, concluyó que tiene una aceptación alta en la variable de satisfacción de 0.938.

Asseo (2018), en su trabajo académico que trata sobre la relación entre calidad y nivel de satisfacción de las VVF en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, siendo el objetivo análisis de estudio general determinar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las V VVF en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. Empleando como metodología desarrollada de tipo aplicada: descriptivo – correlacional, no experimental. Teniendo como muestra 50 mujeres VVF, donde concluyó que si existe una relación directa y significativa a nivel estadístico ( $p < .05$ ) entre la calidad de atención con la satisfacción de las usuarias que se presentan a la comisaria.

Martínez (2018), en su trabajo de investigación referente a la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en municipalidad La Tinguña, formuló como objetivo general identificar la relación entre las V1 y V2 Empleando como metodología tipo descriptivo, diseño transaccional, no experimental. Con una muestra de 78 usuarios Luego de la correlación de sus variables; concluyó la existencia de una relación significativa lo que se refleja en el coeficiente obtenido de  $r=0,624$  y una significancia de 0,000. Determinando que la atención brindada por la municipalidad se encuentra dentro de lo aceptable.

Malpartida (2017), en su trabajo de investigación sobre la calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias VVF del CEM -Pomabamba, analizó como meta general establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias. La muestra empleada es 62 usuarias VVF. Su

metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y no experimental. Luego de la conexión de las variables de estudio concluyó que la variable calidad de atención es buena con un 95,2% y el coeficiente de Pearson 0,65, haciendo referencia que la relación que existe es moderada.

Sandoval (2020), en su investigación de eficacia de atención por los especialistas de justicia y satisfacción de la prestación en la VVS, formuló como planteamiento general de valorar la analogía que existe entre la calidad de atención y satisfacción del servicio; la metodología empleada es nivel cuantitativo, diseño no experimental - transversal, luego del análisis respectivo concluyó que la correspondencia entre las variables es positiva moderada. En ese sentido se tendrá que realizar algunas mejoras en la calidad de atención por los especialistas con el objetivo de obtener la excelencia del servicio.

A nivel internacional, Combetto (2018), en su obra de investigación sobre violencia de género en mujeres entre los 15 y 60 años de edad, que llegan a la guardia del hospital S.A.M.C.O. de la ciudad de Santos Tomé, Santa Fe, Argentina; se planteó como idea general establecer qué clase de violencia implica a la ciudad de Santo Tomé acudir a la guardia del hospital S.A.M.C.O de la ciudad. El procedimiento empleado fue cuantitativo- cualitativo, diseño retrospectivo-observacional transversal, no experimental. Luego de los análisis efectuados se establece las pacientes que recurren al hospital en horas de la guardia son 47.4% V. Física, 44.3% V. Psicológica, 4.1% V. Sexual y 4.1.% V. Económica.

Roca (2016), en su estudio de análisis sobre Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público- Un estudio sobre el departamento de obras de la Municipalidad de Berisso., planteó como finalidad trazar una exploración y observación del nivel satisfacción del servicio brindado en la Municipalidad de Berisso. La metodología empleada es de indagación cuantitativa utilizando como muestra a 249 participantes. Obtuvo como resultado luego de la revisión de la encuesta empleada, que para los usuarios la capacidad de respuesta es una de las dimensiones más importante, seguida de la confiabilidad luego la seguridad. En cuarto lugar, la empatía y considerando en último lugar a los elementos tangibles.

Galán (2015), el trabajo de exploración realizado sobre calidad de atención a mujeres víctimas intrafamiliar de la URAVIT-Santiago de Chile, planteó como finalidad conocer la apreciación de las mujeres agredidas cuyas edades oscilan entre los 25 y 40 años de la ciudad de San Miguel en relación al interés recibido por parte de los profesionales de URAVIT; su metodología empleada fue la recopilación y análisis de la información. Concluyó luego de observar las muestras que el servicio que brindan la institución no es el adecuado considerándolo como deficiente, no cumpliendo con las expectativas de las usuarias.

Ganga et. al (2019), en la columna que versa sobre Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile, se planteó como propósito principal identificar los efectos de la medición de calidad de la prestación realizada en ambos momentos del tiempo en el tribunal de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Siendo la metodología de la investigación exploratorio-descriptivo de tipo transversal. Concluye que las diferentes proporciones de calidad del servicio en el tribunal de Garantía se muestran desfavorable o negativos al no superar a expectativas del usuario por lo que no es considerado un servicio de calidad.

Gonzales et. al (2015), en su trabajo de exploración sobre establecer el nivel de complacencia de las víctimas de agresión con conexión a la respuesta de los efectivos policiales de España, en el equipamiento e incorporación de un sistema nuevo de seguimientos denominado Vio Gen. La muestra empleada es de 1128 personas víctimas de agresiones. Los resultados indican que el 80% de los encuestados refieren como satisfecha con las acciones realizadas por la policía con una valoración alta de 78%.

En cuanto a las bases teóricas, respecto a la gestión de calidad, considero que debemos tener en cuenta la Teoría de la contingencia del liderazgo, esta teoría define las condiciones situacionales oportunas para el liderazgo y la gestión se relacionen y genere un clima organizacional para trabajar. Esto quiere decir que, al referirnos a la administración de calidad y agresiones en féminas en el distrito Bellavista, la dirección o liderazgo que desempeñe la empresa debe ser buena, adecuada y oportuna; cumpliendo con

las diversas expectativas que se tiene, en la parte interior y exterior, para que la atención de las usuarias; por la misma situación negativa que han experimentado sea especializada acorde a sus necesidades y prioridades (Fiedler, 1967).

Teoría de los Recursos y Capacidades Barney (1991) plantea esta hipótesis: que cada organización se contextualiza de manera desigual en cuanto a su objetivo, función, metas, diseño, entre otras, haciendo posible la competitividad por sus propios recursos y capacidades lo que le permite a la empresa conseguir primacías favorables. Siendo así, se podría decir que en la indagación que se está realizando sobre la dirección de calidad y violencia contra mujeres en el distrito de Bellavista se deben considerar los recursos financieros para contratar un número suficiente de empleados con el conocimiento adecuado en la temática, además de la capacidad logística del objeto (teléfonos, muebles, impresoras, papel, tinta, computadoras, etc.).

Además, García (2011) propone la teoría de liderazgo transformacional argumentado que este tipo de liderazgo se orienta a un líder inspirador, carismático y eficaz, logrando que el entorno donde se encuentra se generen cambios constantes, que hacen que las organizaciones sean más competitivas, innovadoras y humanas. En ese sentido, refiriéndonos a nuestro estudio, se debe considerar la implementación de este enfoque o teoría en las organizaciones que ofrecen la asistencia a señoras e infantas afectadas; para lograr el mayor porcentaje de eficiencia en el manejo de los incidentes de violencia.

En cuanto a la variable de Gestión de Calidad

Cuando hacemos mención de gestión de calidad en la gestión pública hacemos referencia a la búsqueda continua por fortalecer y optimizar las necesidades básicas que se ofrecen a la sociedad (García et al, 2019).

Las normas internacionales para el sistema de gestión de calidad, están orientadas a buscar que las empresas o instituciones sean mejores en la implementación y atención de un servicio, a fin de lograr la excelencia y cumplir con las expectativas de las personas. (ISO,2015).

Las normas ISO tiene como propósito que se identifique todos los errores que tiene una empresa al momento de brindar un producto y/o servicio y de esa manera mejorar el servicio logrando el agrado del consumidor, mejorando la eficacia y reduciendo precios a fin de mejorar el mercado.

San Miguel (2019) expone que la eficacia no sólo corresponde al producto, sino también a la prestación brindada, los recursos personales que forman parte de la estructura, afiliados y accionarios, prestación de ayuda, función intrínseca de la empresa, catalogo con los abastecedores, ahorro de los recursos renovables, consideración de la comunidad, inversión en parte lucro en forma de actividades culturales, fundaciones, etc. El control de calidad tiene como objetivo cumplir con las expectativas y la satisfacción del cliente.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) desarrollaron el modelo Servqual, también conocido como modelo PZB, considerado como uno de los modelos de mayor aplicación en la medición de la eficiencia en la asistencia brindada desde la perspectiva de los consumidores.

Además, tras algunas investigaciones y valoraciones se llega a desarrollar una herramienta que nos permite cuantificar la condición del servicio, basada mediante el concepto calidad de la asistencia percibida, siendo el instrumento SERVQUAL (Duque, 2005, p.71). Este instrumento es utilizado para cuantificar la satisfacción e insatisfacción en el desempeño de instituciones y empresas.

Respecto a las dimensiones de Gestión de Calidad

Ganga et. al (2019) menciona que la dirección de calidad: Modelo de servqual está basado en 5 dimensiones:

- Perceptibles: Se considera al físico de las instalaciones (física, componentes) también grupo de gente y materia prima que cuenta para la atención del servicio.
- Fiabilidad: Destreza para elaborar la ayuda ofrecida de personal de manera íntegra y esmerada.
- Destreza ante la reacción: Habilidad para contribuir en socorrer a los interesados, así como brindarles un atención expedita y oportuna.

- Garantía: capacidad del personal de atención de brindar confianza en las usuarias sobre la atención que se está brindando, así como la capacidad de reacción ante la existencia de peligros, riesgo o dudas.
- Empatía: capacidad de comprender, mostrar preocupación y la escucha activa individualizada que otorgan las instituciones y /o empresas a las interesadas.

En cuanto a la variable Violencia contra las mujeres

La Ley 30364 (2015) refiere Las agresiones perpetradas contra las señoras e infantas ejercidas en la mayoría de las veces por un hombre en el contexto de las relaciones de poder y desigualdad. Esta violencia no solo se limita al entorno del hogar sino también al ámbito social donde se visualiza discriminación y otros.

Atariguana y Dután (2018), menciona que V.F, se denomina a la furia que se desarrolla dentro de ámbito de la familia, siendo actualmente un anómalo mundial, que fundamentalmente se perpetra en contra de las señoras y los menores de edad, debido que son los más frágiles, es decir, que este grupo de personas se encuentra en una situación de vulnerabilidad con relación al poder que ejerce una persona dentro del núcleo familiar. Además, menciona que, concurren varios tipos de V.F, que conciernen a la v.f, v.p y v.s. Del mismo modo, indica que, la v.f contiene diferentes fases, como la acumulación de tensión, fase de explosión y reconciliación.

La Comisión de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (2005) definieron la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia sexista que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer” (p.2). Es decir, que la violencia se construye a partir del machismo donde juega un papel principal ejerciendo poder, subordinación, sometimiento y control hacia la persona de género femenino que este en una situación de vulnerabilidad.

La convención Interamericana para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer – Belem do Para (1994) en el artículo 1° señala (...) que el concepto de violencia contra la mujer son los malos tratos ejecutados a las féminas mediante cualquier acto o comportamiento, basada en su condición,

que produzca con el fin de su vida, menoscabo o padecimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en la esfera pública como en la privada”.

Respecto de las dimensiones de violencia

a) Violencia Física: Constituye a todas las agresiones que causan daño y se realiza en el cuerpo de las mujeres, donde se involucra una categoría muy amplia desde empujones, bofetadas, golpes de objetos contundentes, puntapiés, golpes de puño, agresiones con armas punzocortantes o armas de fuego.

Martínez (2016), menciona que la definición no es precisa y tampoco universal en referencia a las agresiones, pero se puede concluir que coexisten diferentes tipologías, en caso de la v. física es la lesión que realiza un individuo sobre otro sin tener anuencia para efectuarlo, esta acción genera consecuencias en un determinado tiempo, esta puede ser desde una simple lesión como un arañón hasta una lesión mayor que puede equivaler a tener un descaso medico mayor a 10 días, y en otras situaciones causar lesiones funestas en la persona.

b) Violencia psicológica: Este tipo de violencia se refiere a todas las manifestaciones verbales que emplea el agresor para atentar contra la salud emocional de las mujeres, estas conductas pueden ser insultos, humillaciones, amenazas, manipulaciones, intimidación, desvalorización, discriminación, acoso, aislamiento, amenazas con quitar a los hijos o botar de la casa.

Del Águila (2017), refiere, la v. psicológica como aquella agresión que se efectúa a través de una acumulación de injurias, actos de desdén, manipulación, actos de discriminación, etc., los cuales alteran gravemente en la psiquis del individuo, consiguiendo que sea afectada emocionalmente.

c) Violencia sexual: Entendemos como violencia sexual aquellas acciones que afectan la integridad sexual e indemnidad sexual de las mujeres, ocasionando un daño psicológico de manera permanente que en ocasiones puede terminar en un daño mayor.

Mellado (2017) manifiesta que, la v. sexual concierne a mantener relaciones sexuales, sin que la otra parte brinde su autorización, también a la imposición de comportamientos deshonorosos realizados por la agraviada. Asimismo,

indica que la v.s estadísticamente se encuentra relacionada con la violencia familiar, donde los progenitores o miembros de la familia son habitualmente que realizan estos actos en perjuicio de sus menores hijas o familiares cercanos.

d) Violencia económica o patrimonial: La percibimos como el acto o inadvertencia que originan un deterioro del capital económico o bienes de cualquier persona, estos se pueden dar mediante:1.- La alteración del disfrute, posesión o pertenencia de sus riquezas;2.- La menoscabo, disminución, retención o incautación prohibida de cosas, instrumentales de trabajo, documentación importante, propiedades, joyas;3.-La restricción del capital económico consignados a cubrir sus alimentos.

Del mismo modo, se ejecuta el principio de beneficencia, porque se persigue con el trabajo realizado se beneficien todas las participantes y comunidad en general.

### III. METODOLOGÍA

En la presente investigación fueron seleccionadas mujeres agredidas y recibieron la atención de diferentes instituciones en el distrito de Bellavista.

Enfoque cuantitativo: Hernández (2019), señala el investigador son los diseños que se utilizara en la investigación con la finalidad de realizar un análisis y cuyos resultados servirán para verificar la certeza de la hipótesis.

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

3.1.1 Tipo de investigación: Conforme Hernández, (2019) mediante la Investigación Pura se dará solución al problema general de la investigación.

3.1.2 Diseño de investigación: Vendría ser la destreza para efectuar la recopilación de las diferentes informaciones mediante la utilización de instrumentos con finalidad de responder a los objetivos del problema.

- El diseño a realizar en la investigación es no experimental, porque a través de la observación se determinará si existe algún problema en la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres, sin realizar ningún manejo de las variables estudiando los hechos conforme se presentan.
- Transversal: Es transversal porque la recolección de datos se efectuará en una sola ocasión; en un momento y tiempo determinado.
- Correlacional: Porque se realizar la relacionará la variable Gestión de calidad con la variable violencia contra las mujeres, realizando una encuesta con preguntas en función de sus dimensiones, donde se podrá calcular si existe una dependencia entre ambas variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

Conforme a lo anteriormente señalado, esta exploración de estudio se consolida en el análisis de las variables identificando las clasificaciones de cada una. Asimismo, en los anexos del presente trabajo se visualizará la tabla de operacionalización de cada variable que contiene la enunciación conceptual, enunciación operacional, indicadores y escala de medición.

- Criterio conceptual de la variable 1: Cuatrecasas y Gonzales (2017, p. 65) la Gestión de la eficacia Precisa de la intervención total de la estructura y procura la complacencia total de los consumidores de la empresa y la comunidad.
- Criterio operacional: La gestión de calidad es utilizada por la administración pública para garantizar el buen servicio que se brinda a las mujeres víctimas de violencia.
- Dimensiones:
  - Tangibles: Equipamiento, apariencia integral de las instalaciones, apariencia del personal.
  - Fiabilidad: Prestación de ayuda de manera oportuna, credibilidad en los servicios, credibilidad del personal
  - Capacidad de respuesta: Atención oportuna, tiempo de respuesta de reclamos, horario adecuado.
  - Seguridad: Oficinas adecuadas y seguras, respeto a las usuarias, personal de atención conocen la temática.
  - Empatía: Atención personalizada, escucha activa, personal amable, comprensión de la necesidad.
- Criterio conceptual de la variable 2: Ley 30364 (2015) refiere:

La violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado”.
- Criterio operacional: Son preceptos emitidos para que se dé cumplimiento en las entidades públicas con el objetivo de asegurar la integridad de las mujeres.

- Dimensiones: Violencia física: Con objeto contundente, golpes con puño cerrado o mano abierta, estrangulamiento, arma de fuego.

Violencia psicológica: Gritos e insultos, botar de la casa o llevarse a los niños, frecuentar a familiares y amistades, amenazas e intimidación.

Violencia Sexual: Acoso sexual, amenazas, sin consentimiento, tocamientos.

Violencia económica y/o patrimonial: Limitar los recursos económicos, acceso a los documentos, bienes.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

De acuerdo a López y Fachelli (2015, p. 13) expresan que: "Universo o Población son expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teóricas".

En la investigación, la población de estudio estuvo compuesta por 85 mujeres víctima de violencia en la Urb. Ciudad del Pescador - Zona 4 del distrito de Bellavista 2021.

Para determinar la población de estudio se emplearon los siguientes razonamientos:

- Criterios de inserción: Mujer y víctima sufrida agresión física, psicológica, sexual y patrimonial y/o económica en el distrito de Bellavista, acceder voluntariamente a la encuesta.
- Criterios de exclusión: Mujeres menores de edad o que no residan en el distrito de Bellavista, ser varón.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra del presente estudio según López y Fachelli (2015, p. 13), es un “subconjunto de la población donde la designación de los individuos no tiene dependencia de una posibilidad sino de las particularidades de la exploración”.

La muestra es no probabilística, porque está dirigida a 70 mujeres víctimas de violencia en el distrito de Bellavista 2021.

### 3.3.3. Muestreo

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2017), definen como muestreo:

Al agregado de operaciones que se efectúan para aprender la distribución de determinadas particularidades en la integridad de una población nombrada muestra.

El estudio de análisis tiene un muestreo no probabilístico, debido a que no se utilizaron técnicas estadísticas para la elección de la muestra, esta solo depende del criterio de la investigadora.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para la obtención de la información detalla a utilizar en el análisis del resultado del estudio fueron a través del sondeo de opinión.

Según Hernández (2019), esta herramienta de sondeo debe constar de una secuencia y estructura lógica, que al instante de formalizar las incógnitas debe de haber un orden.

Con respecto al sondeo de opinión se llevó a cabo mediante un formato de encuesta de 30 items, 16 concerniente a la variable uno y 14 variable dos.

En referencia de la realización de validación de instrumentos, fue efectuada por 03 especialistas, siendo Dra. Beatriz Panches Rodríguez, Dr. Paul Gregorio Paucar Llanos y Mg. Luz Ricalde Chuco.

## 3.5 Procedimientos

Para proceder con la exploración de los datos, se solicitó el asentimiento del título del estudio a la casa universitaria, mediante una escrito de presentación detallando los alcances de la indagación. Aprobado el requerimiento e instrumentos de comprobación se efectuó el sondeo de opinión en escala de Likert al prototipo de estudio determinado, contando con un tiempo límite de entregar. El sondeo de opinión, se confeccionará de forma digital y las contestaciones se almacenará en el acervo analógico que subsiguientemente serán inspeccionados con la finalidad de obtener la confiabilidad por intermedio del Alfa de Cronbach y posteriormente contrastarlas con las presunciones establecidas y obtener las interpretaciones y recomendaciones del trabajo del estudio.

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

Luego de efectuada la recopilación, de la indagación realizadas por las 70 participantes a través del sondeo de opinión, se trasladará a la hoja de procesamiento de datos del Excel, con la finalidad de codificar la información por variables, dimensiones e indicadores, los mismos que serán tabulados.

En ese orden de ideas, se formalizará el análisis descriptivo de los resultados por variable y dimensiones para visualizar el grado de aceptación, los mismos que se plasmará en tablas de frecuencia e histogramas.

### **3.7 Aspectos éticos**

Es transcendental que los investigadores empleen los valores morales en sus diferentes trabajos de análisis., respetando los fundamentos y reglas establecidas en la elaboración de la tesis de maestría. Por lo cual, el cimiento ético empleado en la investigación de estudio se desarrolló de la siguiente forma: en la recopilación de información del sondeo de opinión, se respetó el anonimato de las participantes. De la misma forma la propiedad intelectual de los investigadores que se mencionan en el estudio, con el propósito de no incurrir en plagio total o parcial de otros innovadores.

El trabajo se desarrolla tomando en cuenta: el principio de responsabilidad haciéndose responsable de los efectos que se puedan ocasionar en el desarrollo de estudio.

Asimismo, se obtuvo la información mediante el principio de autonomía, otorgando a las participantes la facultad de realizar el sondeo en el momento que crean oportuno.

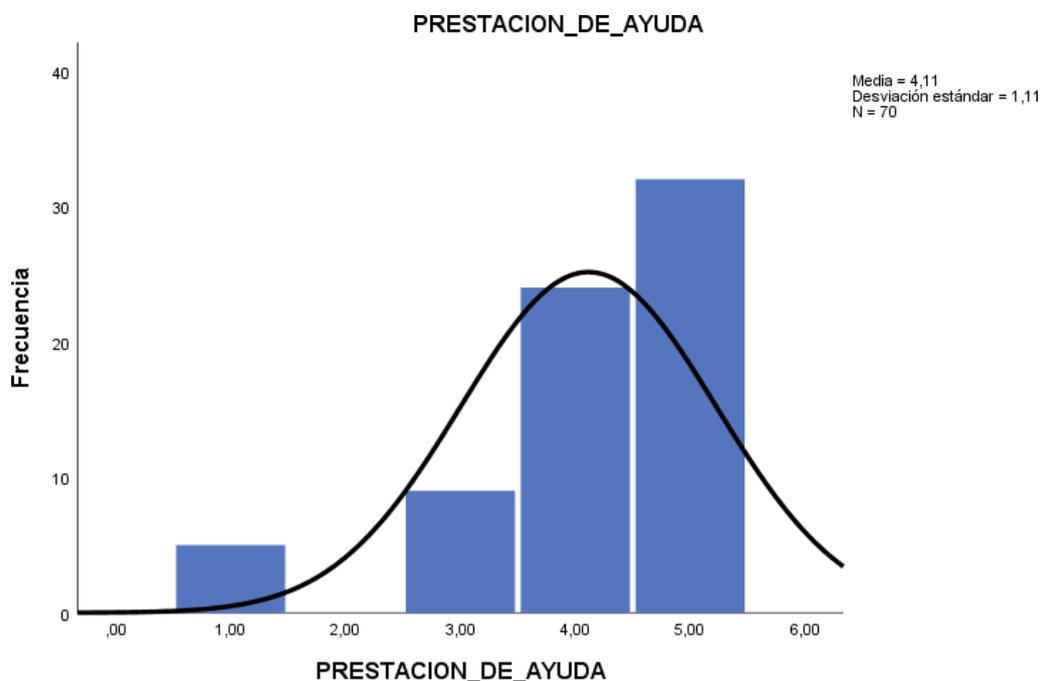
#### IV. RESULTADOS

4.1 Los resultados alcanzados de la investigación son los siguientes:

Tabla N° 1

Considera usted que la prestación de ayuda, se realiza de manera oportuna

		PRESTACIÓN_DE_AYUDA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



Interpretación:

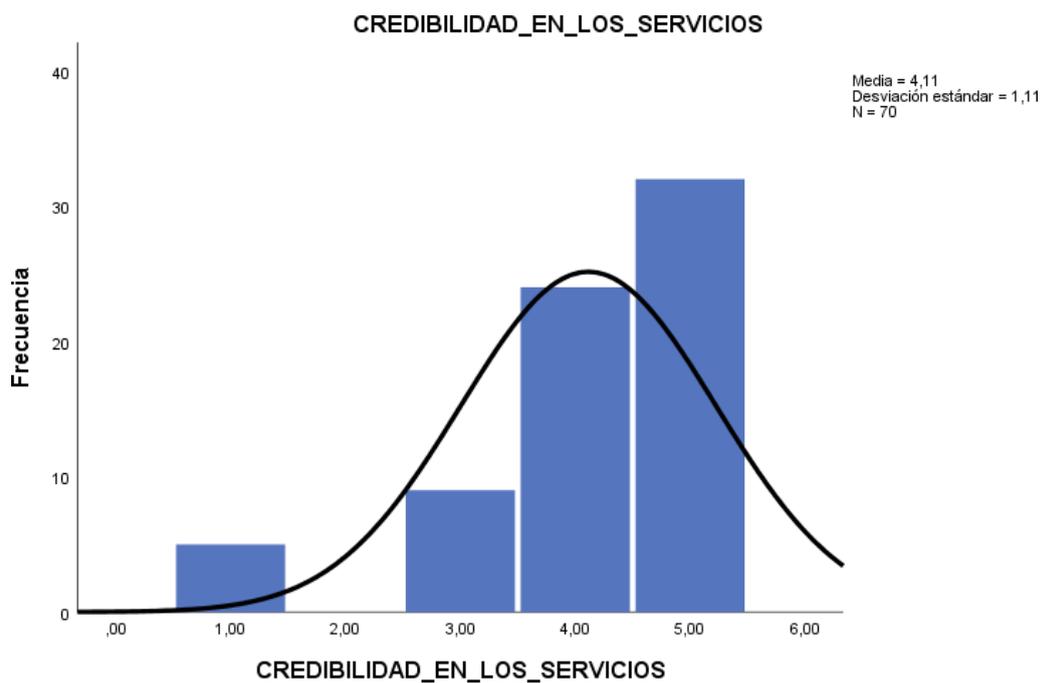
Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente si se presta la ayuda se observa que el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla N° 2

Considera usted que se puede confiar en los servicios que atienden los casos de violencia

**CREDIBILIDAD\_EN\_LOS\_SERVICIOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



Interpretación:

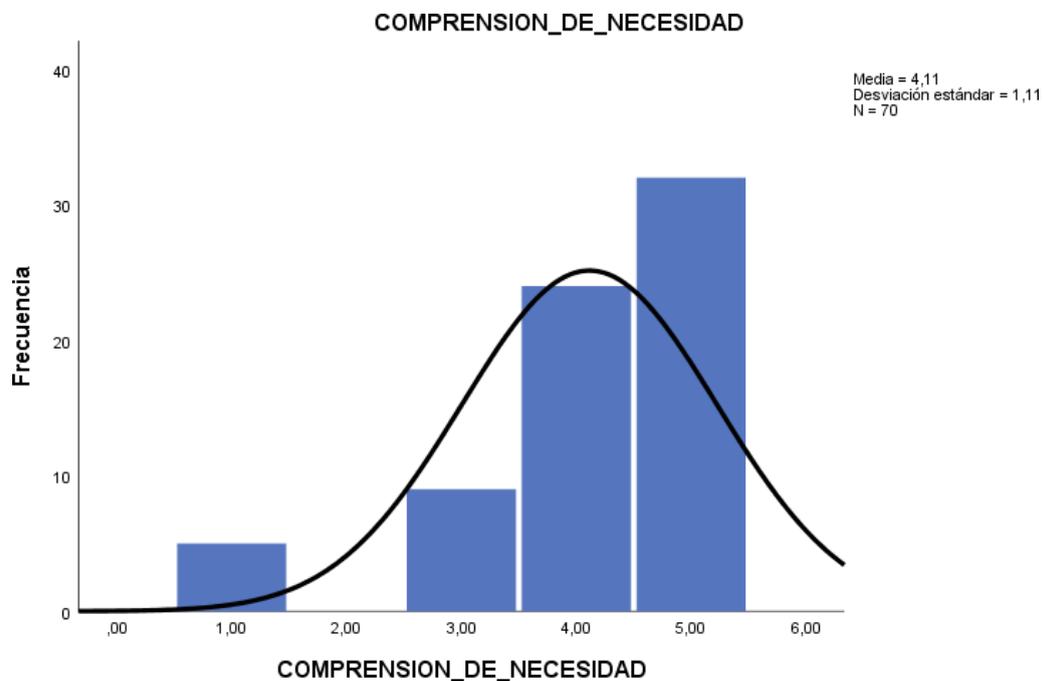
Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al equipamiento donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla N° 3

El personal de atención identifica su necesidad al momento de la atención

**COMPRESIÓN\_DE\_NECESIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al equipamiento donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

## V. DISCUSIÓN

Con el objetivo de demostrar si existe una relación entre la gestión de calidad brindada a las VVF por las instituciones se efectuó la presente investigación, se presenta la discusión de los resultados emanados del respectivo trabajo y los propósitos, derivaciones y deducciones de los escritores citados en las referencias de estudios.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis de alternativa general donde se halló una significación positiva y alta entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres, lo que responde al diseño de mi hipótesis general.

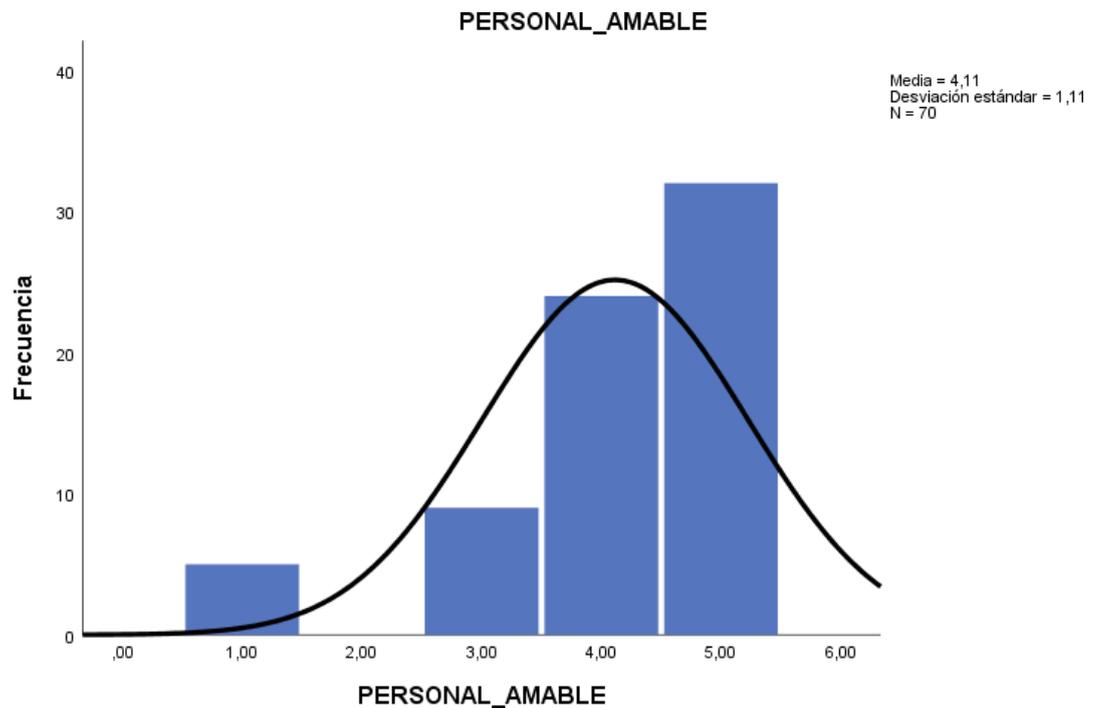
Torres (2020), quien señala que luego de la realización de la correlación de las variables, se obtuvo que el 54% las usuarias resaltaron que la calidad de la prestación percibida al momento de solicitar la ayuda es de nivel medio, además el 31% menciona que la asistencia es baja y solamente el 15% menciona que es alta.

En el trabajo efectuado se puede percibir que 47.5 % de las encuestadas manifiestan que al momento que se constituyen para solicitar el apoyo en los casos de violencia perciben que la calidad brindada se encuentra dentro de sus expectativas considerándolo como bueno o alto.

### PERSONAL\_AMABLE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico N° 15



Pero también el 34.3% de las encuestadas indica que la atención del personal casi siempre es buena, seguido del 7.1% manifiesta que la atención de la institución no es la adecuada considerándola como mala.

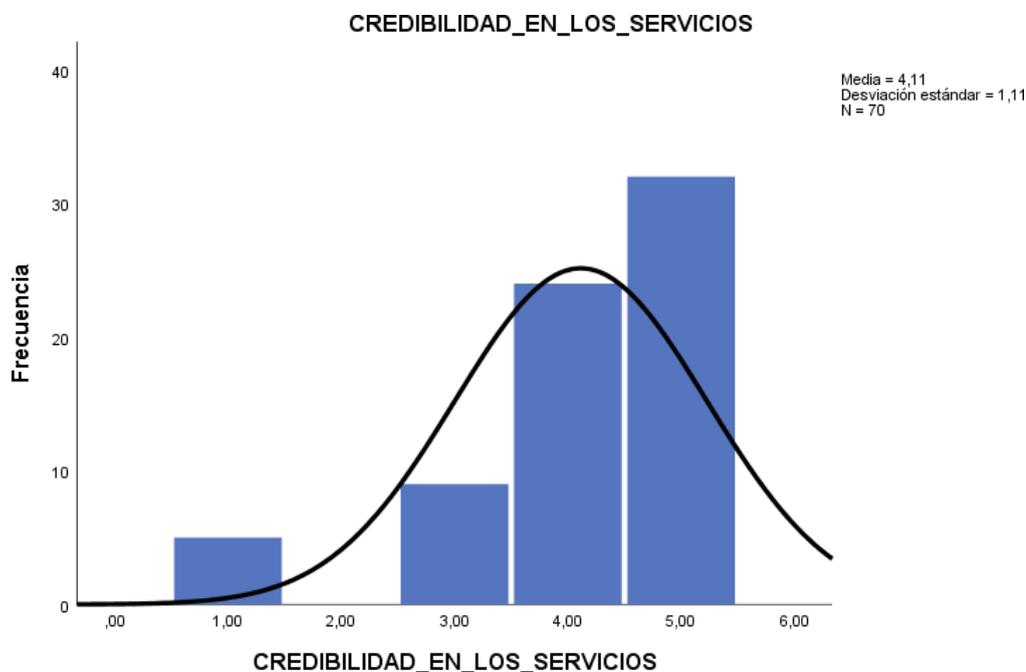
Ganga et. al, en su estudio efectuado en el juzgado de garantías llega a la conclusión que la eficacia del servicio de acuerdo a la medición ejecutada por intermedio de la escala de Likert, se puede observar que en los resultados obtenidos en cuanto a las dimensiones desarrolladas de confiabilidad y seguridad los usuarios no tienen expectativas por lo que lo consideran negativos o desfavorable.

El presente resultado es opuesto a nuestro trabajo, ya que los alcances obtenidos indican el 47.5 % de las encuestadas consideran que la dimensión de confiabilidad. es aceptable o buena.

### CREDIBILIDAD\_DEL\_PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	5	7,1	7,1	14,3
	A VECES	9	12,9	12,9	27,1
	CASI SIEMPRE	19	27,1	27,1	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Se puede observar en nuestro trabajo de indagación, para las encuestadas que asisten a las instituciones con la finalidad de recibir un trato adecuado que le brinde confianza donde se sientan seguras y tengan la credibilidad que el servicio que van a recibir es el mejor el 45.7 % lo considera bueno y el 12.9 % menciona que a veces la credibilidad del servicio es buena.



Asseo (2018), en su trabajo académico llegó a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de las usuarias que se presentan a la comisaria para interponer la denuncia correspondiente cuando han sufrido un acontecimiento que ha afectado su salud física o emocional. Asimismo, se observa que los resultados obtenidos en la dimensión eficacia de la atención el 54% donde las encuestadas perciben que la calidad en cuanto a la atención brindada alcanza un nivel medio y el 46% un nivel alto.

De igual manera se encontró similitud en nuestra indagación al encontrar que las participantes consideran que la atención ha sido oportuna cuando se solicitó el servicio con un 45.7% y el 12.9% considera que a veces ha sido buena.

#### ATENCIÓN\_OPORTUNA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Malpartida (2017), luego de la conexión de las variables de estudio concluyó la importancia de tratar las necesidades de las usuarias que acuden a la institución requiriendo la ayuda antes la situación en la que se encuentra, luego del análisis que efectúa observa que las usuarias encuestas describen que la variable calidad de atención que perciben es buena con un 95,2% y el 4.8% manifiesta que calidad es regular, donde existe un compromiso por parte del personal de la institución en brindar un buen servicio. De igual forma se encontró coincidencia con nuestro trabajo de estudio donde de acuerdo al grafico que se muestra el 47.5 % de las encuestadas considera que la prestación de ayuda, que perciben de las instituciones se realiza de manera oportuna, en cambio el 7.1% no

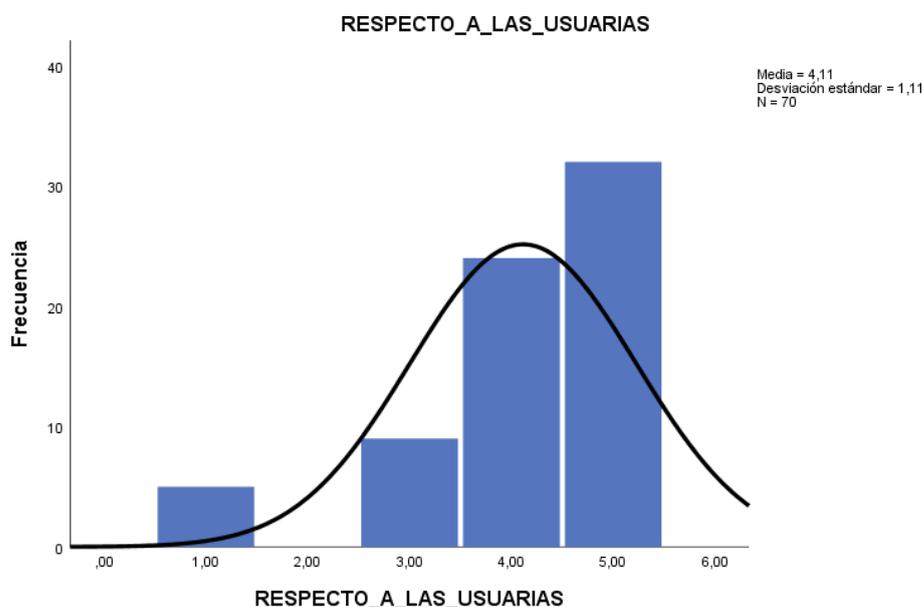
lo considera de esa manera, por lo cual las instituciones, encargadas de atender la problemática aún necesitan realizar una mejora en la percepción de ayuda a fin de mejorar la calidad de atención.

Tabla N° 4

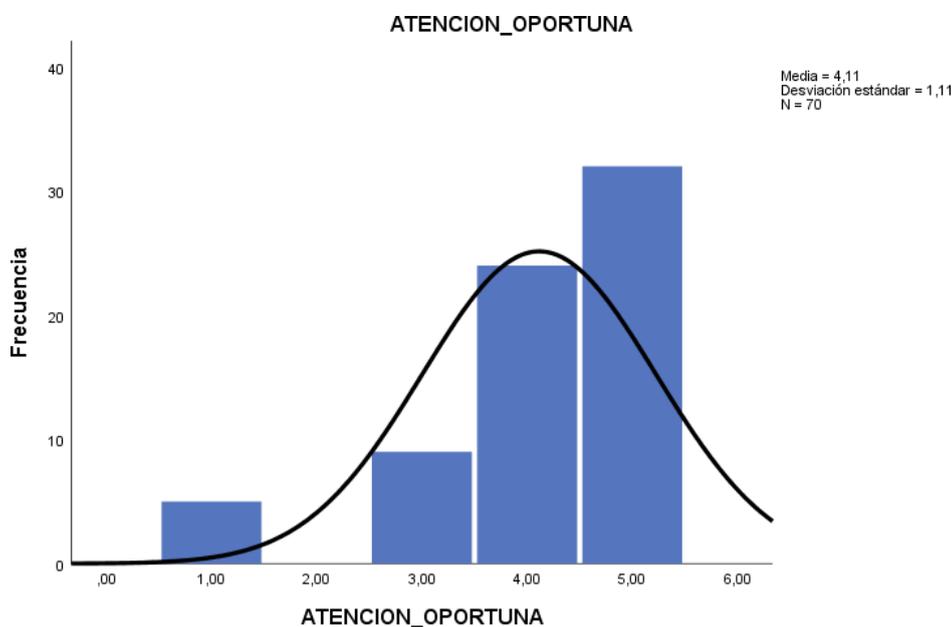
		PRESTACIÓN_DE AYUDA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sandoval (2020), en su investigación de estudio luego de realizar el análisis de los resultados de la encuesta ejecutada concluye que existe una correlación positiva moderada en cuanto a la cortesía del trato que emplean los operadores de justicia al momento de tomar contacto con el público. En el desarrollo de esta investigación se observa según el grafico que el 47.5% las encuestadas considera que el personal de atención las trata con respeto al momento de acudir a solicitar la atención.

Gráfico N° 11



También Sandoval, de acuerdo a los resultados hallados en su investigación, se aprecia que el 66.2 % de las encuestadas refieren que el empleo de los protocolos de atención de los operadores de justicia cuando los ciudadanos se acercan a las diversas instalaciones, con la finalidad de recibir atención y solucionar sus problemas es moderado, donde se determina que no todo los encuestados consideran que los protocolos empleados cumplen con los objetivos de la institución. El hallazgo realizado en nuestro trabajo mediante la encuesta efectuada a las féminas que se constituyen a las instituciones fue el siguiente el 7.1% nunca, 12.9% a veces, 34.3% casi siempre y el 45.7% considera que el protocolo en cuanto a la atención del personal es amable y atento al momento de acudir al servicio, esto nos lleva a concluir que aun el personal no se siente comprometido con los objetivos de la institución, por lo tanto no sienten el compromiso de poder cumplir con la metas trazadas, lo que dificulta cumplir con los objetivos de las instituciones.



## VI. CONCLUSIONES

Luego de culminar la realización de nuestro trabajo de investigación respecto a la gestión de calidad y violencia contra las mujeres se alcanzó a las siguientes conclusiones:

- 1.- Se encontró que existe una correlación positiva muy alta entre las variables 1 y 2 del estudio empleado en relación a la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres, ya que para poder atender de manera satisfactoria a todas las víctimas de violencia que acuden a la institución se debe tener una gestión de calidad por parte de todo el personal involucrado.
- 2.- También se pudo llegar a la conclusión de los resultados obtenidos se evidencian la existencia una correlación positiva alta entre la violencia física y gestión de calidad, debido a que el trabajo efectuado por el personal a cargo de la administración procura mejorar la calidad de atención ya sea de los elementos tangibles, así como del personal de la institución.
- 3.- En lo referente a la violencia psicológica y gestión de calidad los resultados obtenidos evidencian una correlación positiva muy alta, se debe a la realización de una gestión que brinda una prestación de ayuda adecuada y de manera inmediata logrando que el personal se encuentre identificado con el trabajo que realiza, llegando a comprometerse a lograr las metas propuestas por la institución.
- 4.- En cuanto a la violencia sexual y gestión de calidad los resultados obtenidos evidencian una correlación positiva muy alta, debido que los trabajadores de las instituciones conocen los alcances de la necesidad de efectuar un abordamiento de calidad en estos casos, logrando tener como resultado un desempeño eficaz y eficiente.
- 5.- Existe una relación correlación positiva muy alta entre la violencia económica y/o patrimonial y gestión de calidad, debido al compromiso efectuado por los trabajadores de las instituciones que trae como consecuencia la identificación con la institución logrando desarrollar una gestión de calidad adecuada.

## VII. RECOMENDACIONES

Después de obtener los resultados del estudio actual, se hacen las siguientes recomendaciones para la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista:

- 1.- Se recomienda a las instituciones públicas y privadas; tener una mejor comunicación con sus trabajadores exhortándoles a cumplir con los indicadores de calidad que se requiere para el abordaje de la temática y de esta manera cumplir con los estándares de la institución.
- 2.- Se recomienda a las instituciones que el personal encargado de prestar el auxilio en los casos de agresiones físicas se proporcione una capacitación de primeros auxilios que pueda ser utilizado en caso sea necesario para la atención de la víctima.
- 3.- Se recomienda a las instituciones realizar capacitaciones y/o talleres a los trabajadores sobre el manejo de las habilidades blandas con la finalidad de mejorar el desempeño en los casos que las víctimas presenten algún problema mental.
- 4.- Se recomienda a las diferentes instituciones que atiende a las víctimas de violencia sexual que se informe sobre el kit de emergencia y en caso de no haberlo realizado acompañar a las víctimas a realizarlo; con el objetivo de evitar el embarazo no deseado y las ITS.
- 5.- Se recomienda a las instituciones que con la finalidad de mejorar la gestión de calidad en los casos de violencia económica y/o patrimonial aparte del personal que cuenta para esa temática; también implementen un área especializada donde se brinde orientaciones sobre amparo familiar y derecho de sucesiones.

## REFERENCIAS

- Amaya Pingo P., Félix Poicon E., Rojas Vargas S. y Diaz Tito L. (2020) Revista Venezolana de Gerencia Año 25 N° 90, (632-647) Gestión de Calidad: Un estudio desde sus principios -  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406>
- Article, A. (1998). Caracterización de los Servicios de Atención en Violencia Familiar del área metropolitana. Scielo.Br.  
<https://www.scielo.br/j/csp/a/dzbc3q9wnBhbnsRb8xrqSYr/?format=pdf&lang=es>
- Arias, J. L. (2020). Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos. <https://bit.ly/3gmdvYt>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson. Colombia.  
<https://bit.ly/32SGhwG>
- Bolt S., Guedes A., Ruiz- Celis, A., and Adams Mendoza. (2019) Intimate partner violence in the Americas: a systematic review and reanalysis of national prevalence estimates- Revista Panamericana de Salud Publica ,43 e26.  
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/50485/v43e262019.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Bonilla -Algovia E. (2021) Revista Internacional de Investigación Psicológica 14(2): 18-29 Violencia íntima de pareja contra las mujeres: un estudio de las creencias en docentes en formación de España y América Latina  
[https://www.researchgate.net/publication/356075993\\_Violencia\\_intima\\_de\\_pareja\\_contra\\_las\\_mujeres\\_un\\_estudio\\_de\\_las\\_creencias\\_en\\_docentes\\_en\\_formation\\_de\\_Espana\\_y\\_America\\_Latina](https://www.researchgate.net/publication/356075993_Violencia_intima_de_pareja_contra_las_mujeres_un_estudio_de_las_creencias_en_docentes_en_formation_de_Espana_y_America_Latina)
- Bott, S., Guedes, A., Ruiz-Celis, AP y Mendoza, JA (2022). Corrigendum: La violencia por parte de la pareja íntima en las Américas: una revisión sistemática y reanálisis de las estimaciones nacionales de prevalencia. Revista Panamericana de Salud Pública, 46, e15.  
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.15>
- Cáceres, L. (2018) Sistema de gestión de calidad iso 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la escuela académico profesional de ingeniería industrial y de gestión de la universidad privada

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2545/TESIS%20C%C3%A1ceres%20Lupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carballo de la Riva, M. - Echart Muñoz E. (2015) El género en las relaciones entre la Unión Europea y América Latina y el Caribe: estado de la situación y oportunidades para la cooperación birregional

[https://eulacfoundation.org/system/files/Published\\_version\\_ES.pdf](https://eulacfoundation.org/system/files/Published_version_ES.pdf)

Carpio, S. y Marleny, G. (2017). La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016 . Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17128>

CEPAL (2020) Artículo Preocupa la persistencia de la violencia contra las mujeres y las niñas en la región y su máxima expresión, el feminicidio o femicidio

<https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-preocupa-la-persistencia-la-violencia-mujeres-ninas-la-region-su-maxima-expresion>

Daniel, R., Paz, C., & Gómez, G. (n.d.). A D M I N I S T R A C I Ó N D E L A C A L I D A D T O T A L. Edu.Ar. Retrieved January 10, 2023, from

[http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)

Defensoría del pueblo (2021) Violencia basada en género contra mujeres migrantes en el Perú [- adjuntía para los derechos de la mujer](#) Serie Igualdad y No Violencia N°004 -Documento de Trabajo N°002-2021-DP/ADM.

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/10/Informe-Violencia-contramujeresmigrantes.pdf>

Díaz, T., & Natali, G. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51072>

Drysdale Walsh, S., Menjivar Cecilia (2016) Impunity and multisided violence in the lives of Latin American women: El Salvador in comparative perspective – research article – volumen 64.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0011392116640474>

Duque Oliva, E. Innovar -(2005) Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia\_ Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición - Volumen 15, núm. 25, 64-80.

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espinoza, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. Mendive. Revista de Educación, 16(1), 122-139. <https://bit.ly/3J31PGg>

Ferreyro, A. y De Longhi, L.. (2014). Metodología de la investigación. 2. Editorial Brujhas. <https://bit.ly/3IVWxwe>

Fong. C. Flores k., y Cardoza L. (2017)\_La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico\_ Nova scientia vol.9 no.19 León 2017

<https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052017000200411](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052017000200411)

Ganga Contreras., Alarcón Henríquez, N., Pedraja Rejas, Liliana (2019) Artículo Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile- Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería vol. 27 N° 4.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lang=pt)

García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. Información Tecnológica, 31(6), 159–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

González, J. L., & Garrido, M. J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29–38.

<https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.003>

Guereca, R.; Blásquez, L. y López, I. (2016). Guía para la investigación cualitativa: estnografía estudio de caso e historia de vida. Universidad Autónoma Metropolitana. <https://bit.ly/3L4WaBk>

Hearn, J., Strid, S., Husu, L., Verloo, M. (2016) Article Interrogating violence against women and state violence policy: Gendered intersectionalities and the quality of policy in The Netherlands, Sweden and the UK- Current Sociology Monograph Vol. 64(4) 551–567.

<http://oru.diva-portal.org/smash/get/diva2:943571/FULLTEXT01>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / S.A. México. <https://bit.ly/32WSr7U>

José, J., Guilló, T., Juan, ©., Guilló, J. T., & Candela, A. (n.d.). Calidad total: fuente de ventaja competitiva Edición electrónica: Espagrafic. Org.Ar. Retrieved January 10, 2023, from <https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe atendió más de 1.100 casos de mujeres víctimas de violencia en los últimos doce meses. (n.d.). Theioi.org. Retrieved December 13, 2022, from

<https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/la-defensoria-del-pueblo-de-santa-fe-atendio-mas-de-1-100-casos-de-mujeres-victimas-de-violencia-en-los-ultimos-doce-meses>

La violencia familiar y la gestión de su tratamiento terapéutico en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (n.d.). Gob.pe. Retrieved January 10, 2023, from

<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/lj/article/view/623/905>

Lerma, H. D. (2009). Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto. (4° Ed.). Eco Ediciones. <https://bit.ly/3L4zbXc>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74. <https://bit.ly/3gkgBvV>

Meza, T. y Romario, B. (2022). Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost . <https://repositorio.usil.edu.pe/items/b2fa07e6-bcfd-47d0-b07a-86c23350e862>

MINSA, (2021) Guía Técnica para el cuidado de la salud mental de mujeres en situación de violencia ocasionada por la pareja o expareja

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5533.pdf>

Miranda Cruz, M., Chiriboga Zamora, P., Tapia Hermida, L., Fuentes Gavilánez, L. (2021) Revista Científica – Dominio de las Ciencias La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí.

[https://redib.org/Record/oai\\_articulo3365159-la-calidad-de-los-servicios-y-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-estrategias-del-marketing-digital-caso-de-estudio-hacienda-tur%C3%ADstica-rancho-los-emilio%C2%B4s-alaus%C3%AD](https://redib.org/Record/oai_articulo3365159-la-calidad-de-los-servicios-y-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-estrategias-del-marketing-digital-caso-de-estudio-hacienda-tur%C3%ADstica-rancho-los-emilio%C2%B4s-alaus%C3%AD)

Moczulska M., Rogala P. (2020) Mapping competences for the iso 9001 management representative International Journal for Quality Research 14(3):931-950- DOI:10.24874/IJQR14.03-18.

[https://www.researchgate.net/publication/343811903\\_MAPPING\\_COMPETENCES\\_FOR\\_THE\\_ISO\\_9001\\_MANAGEMENT\\_REPRESENTATIVE](https://www.researchgate.net/publication/343811903_MAPPING_COMPETENCES_FOR_THE_ISO_9001_MANAGEMENT_REPRESENTATIVE)

Monje, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. <https://bit.ly/3J4tmXM>

Naciones Unidas- Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2021).

[https://unstats.un.org/sdgs/report/2021/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2021\\_Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2021/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2021_Spanish.pdf)

ONU Mujeres (2020) Artículo Basta de violencia contra la mujer, dice la ONU en la jornada internacional contra ese flagelo

<https://news.un.org/es/story/2020/11/1484692>

Narváez, A., & Jesús, 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. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17639>

Naranjo C. (2017) Percepción de la calidad de la atención en salud de mujeres víctimas de violencia familiar en cuatro instituciones de salud de santiago de cali: una mirada desde las usuarias . Edu.Co. Retrieved January 10, 2023, from

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/id/ff6c7553-4dce-4b5d-be1b-b6d640382df4/CB-0565731.pdf>

ONU Mujeres (2015) Modulo 5 : Coordinación y Gobernanza de la Coordinación.

<https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/Essential-Services-Package-Module-5-es.pdf>

Ortiz, JK y Menéndez Alcívar, KM (2018). Repercusión de la violencia psicológica en el ámbito familiar de las integrantes de la asociación de mujeres Fabián Palacios del Cantón Portoviejo provincia de Manabí. Caribeña de Ciencias Sociales, noviembre.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/repercusion-violencia-psicologica.html>

Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. (n.d.). ONU Mujeres. Retrieved December 11, 2022, from

<https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

Piza, N. D., Amaiquema, F. A., & Beltrán, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Conrado, 15(70), 455-459. Epub 02 de diciembre de 2019.

Poder Judicial, (2022) Protocolo Atención de buena Calidad en el Proceso Especial de Tutela frente a la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/08445b004721b2c0a2bbf2fb82dac87c/protocolo+atencion+buena+calidad+versio+digital.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=08445b004721b2c0a2bbf2fb82dac87c>

P., & Vallejo, A. D. (n.d.). Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y los derechos fundamentales en las comisarías del distrito de San Martín de Porres, 2019. Edu.Pe. Retrieved January 10, 2023, from [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6568/Violencia\\_Contra%20la%20mujer\\_Los%20integrantes%20del%20grupo%20familiar\\_Derechos%20fundamentales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6568/Violencia_Contra%20la%20mujer_Los%20integrantes%20del%20grupo%20familiar_Derechos%20fundamentales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rettberg Angelika (2020) Artículo Violencia en América Latina hoy: manifestaciones e impactos- Revista de Estudios Sociales. N° 82

<https://journals.openedition.org/revestudsoc/>

Rivas, F., Soto Godoy, J., Magaly, T., Abad, L., & Surichaqui, A. “*Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital*.” Edu.Pe. Retrieved January 10, 2023, from

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ba7beff1-979f-476b-9568-293c09e48143/content>

Rocca, L. (2019). Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público: Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de La Plata.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>

Suarez Bazalar, R. (2016) Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial 19 (1)7-16 UNMSM- Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12532/11236>

Vargas, S., & Margarita, C. (2022). Calidad de atención por operadores de justicia y satisfacción de servicio en las víctimas de violencia sexual, Arequipa 2021. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84121>

Vidal, M., & Gianinna, N. (2017). Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuarías víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29634>

Virgui J. (2021) Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL – Revista Búsqueda Vol.8 Num. 1 - DOI: 10.21892/01239813.536

<https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/536>

Villalobos, B. R., Salvador, R., Chirinos, C., William, J., & Empresarial, G. (n.d.). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*. Edu.Pe. Retrieved January 10, 2023, from

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yuni, J. y Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Volumen 1. 8.<sup>a</sup> edición. Córdoba. Brujas. <https://bit.ly/3umC3Zv>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
<p>¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021?</p>	<p>¿De qué manera la violencia física se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p>¿De qué manera la violencia psicológica se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p>¿De qué manera la violencia sexual se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p>¿De qué manera la violencia patrimonial y/o económica se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p>

**ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la variable N° 1**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>V1</b>  <b>Gestión de Calidad</b>  <b>San Miguel, 2019</b>	Conjunto formado por estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas.	La gestión de calidad es utilizada por la administración pública para garantizar el buen servicio que se brinda a las mujeres víctimas de violencia en el distrito de Bellavista.	Tangibles	Equipamiento - Apariencia integral de las instalaciones -Apariencia del personal
			Fiabilidad	Confiabilidad - Prestación de ayuda de manera oportuna -Credibilidad en los servicios -Credibilidad del personal
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna -Tiempo de respuesta de reclamos - Horario adecuado
				Oficinas adecuadas y

			Seguridad	seguras - Respeto a las usuarias - Personal de atención conocen la temática
			Empatía	Atención personalizada - Escucha activa - Personal amable - Comprensión de la necesidad

**ANEXO 3: Matriz de operacionalización de la variable N° 2**

**VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>V2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Violencia contra la mujer (Ley 30364)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>La violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Son disposiciones emitidas para que se dé cumplimiento en las entidades públicas con el objetivo de asegurar la integridad de las mujeres.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>-Violencia física</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Con objeto contundente</li> <li>-Golpes con puño cerrado o mano abierta</li> <li>-Estrangulamiento</li> <li>-Arma de fuego</li> </ul>
			<p style="text-align: center;"><b>- Violencia psicológica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gritos e insultos</li> <li>- Botar de la casa o llevarse a los niños</li> <li>-Frecuentar a familiares y amistades</li> <li>-Amenazas e intimidación</li> </ul>
			<p style="text-align: center;"><b>-Violencia sexual</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acoso sexual</li> <li>-Amenazas</li> <li>-Sin consentimiento</li> <li>-Tocamientos</li> </ul>
			<p style="text-align: center;"><b>-Violencia económica y/o patrimonial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Limitación de los recursos económicos</li> <li>-Acceso a documentos, bienes.</li> </ul>

## ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE CALIDAD Y VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL DISTRITO DE BELLAVISTA EN AL AÑO 2021						
Problema General y específico	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología	Población y muestra	Escala de valores
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿De qué manera la violencia física se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p>¿De qué manera la violencia psicológica se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p>¿De qué manera la violencia sexual se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p> <p>¿De qué manera la violencia patrimonial y/o económica se relaciona con la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad y la violencia contra la mujer en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre violencia física y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p>Determinar la relación que</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe relación significativa entre la violencia física y gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la violencia psicológica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 1 Gestión de calidad</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Tangibles</b> - Equipamiento - Apariencia integral de las instalaciones - Apariencia del personal</p> <p><b>Fiabilidad</b> - Prestación de ayuda de manera oportuna - Credibilidad en los servicios - Credibilidad del personal</p> <p><b>-Capacidad de respuesta</b> Atención oportuna - Tiempo de respuesta de reclamos - Horario adecuado</p> <p><b>Seguridad</b> - Oficinas adecuadas y seguras - Respeto a los usuarias</p>	<p><b>MÉTODO Y DISEÑO</b></p> <p><b>Basica</b></p> <p>NIIVVEL</p> <p>Correlacional</p> <p>DISEÑO: : Transversal.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>El diseño planteado es esquematizado o como sigue:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- Ox     M --- r     M --- Oy             </pre> </div>	<p><b>POBLACION:</b> La población está constituida por 85 mujeres víctimas de violencia en el distrito de Bellavista.</p> <p>Asimismo, la muestra probabilística se calcula un aproximado de: 70, mujeres.</p>	<p>Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de concepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• siempre (5)</li> <li>• Casi siempre (4)</li> <li>• A veces (3)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• nunca (1)</li> </ul>

	<p>existe entre la violencia psicológica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la violencia sexual y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la violencia patrimonial y /o económica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la violencia sexual y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la violencia patrimonial y/o económica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021</p>	<p>-Personal de atención conocen la temática</p> <p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>-Escucha activa</li> <li>-Personal amable</li> </ul> <p>Comprensión de la necesidad</p> <p><b>VARIABLE 2 Violencia contra las mujeres</b></p> <p><b>DIMENSIONES INDICADORES</b></p> <p><b>Violencia Fisica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Con objeto contundente</li> <li>-Golpes con puño cerrado o mano abierta</li> <li>-Estrangulamiento</li> <li>-Arma de fuego</li> </ul> <p><b>Violencia Psicologica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gritos e insultos</li> <li>- Botar de la casa o llevarse a los niños</li> <li>-Frecuentar a familiares y amistades</li> <li>-Amenazas e intimidación</li> </ul> <p><b>Violencia Sexual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acoso sexual</li> <li>-Amenazas</li> <li>-Sin consentimiento</li> </ul>			
--	---	---	---	--	--	--

-Tocamientos

**Violencia Economica y/o Patrimonial**

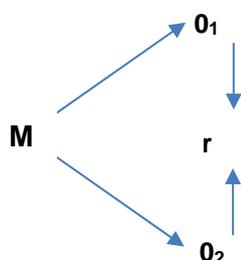
- Limitación de los recursos económicos
- Acceso a documentos, bienes.

## ANEXO 5: Diseño de investigación

Para Hernández y Batista (2014), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (p.128).

Hernández, Fernández y Baptista (2014,) nos dice “los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, estos brindan información, generando estudios estructurados que explican y generan entendimiento de las variables en cuestión.” (p. 123).

El diseño de la investigación utilizado en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo transversal porque se busca describir y analizar datos de las variables de una determinada muestra de una población, la cual fue tomada en un periodo de tiempo. En no experimental ya que la variable uno (variable 1) como es gestión de calidad y la variable dos (variable 2) que viene a ser la violencia contra las mujeres, no fueron manipuladas, sino solo observada.



**M = Corresponde a la muestra tomada a las mujeres violentadas en el zona 4 de la urbanización de la Ciudad del Pescador**

**O<sub>1</sub> = Corresponde a la variable de estudio independiente: gestión de calidad**

**O<sub>2</sub> = Corresponde a la variable de estudio dependiente: Violencia contra las mujeres**

**r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>**

## ANEXO 6: Cálculo de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente expresión:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.05

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (85) * (0.5) * (0.5)}{(85-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 70$$

## ANEXO 7: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1

### GESTIÓN DE CALIDAD

**Instrucciones:** La presente encuesta trata de recoger datos sobre la gestión de calidad y violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. La opinión vertida en el presente cuestionario es anónima.

Tener en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que usted crea conveniente.

N°	PREGUNTAS V1 GESTIÓN DE CALIDAD	ALTERNATIVAS				
	DIMENSIÓN: TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. Que para lograr una gestión de calidad se debería de tener un equipamiento adecuado					
2	La apariencia integral de las instalaciones que atienden los casos de violencia son los adecuados.					
3	Considera que la aparecía del personal es la correcta en la atención de los casos de violencia					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
4	Considera usted que la prestación de ayuda, se realiza de manera oportuna					
5	Considera usted que se puede confiar en los servicios que atienden los casos de violencia					
6	El personal de atención genera en usted una sensación de credibilidad.					
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	Considera Ud. que la atención ha sido oportuna cuando solicito el servicio					
8	Considera Ud. Que el tiempo de respuesta de los reclamos presentados es el adecuado.					

9	Usted considera que el horario de atención es el adecuado					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
10	Considera usted que las oficinas son adecuadas y seguras.					
11	Considera que el personal de atención la trata con respeto.					
12	Considera que el personal da atención a la temática de violencia contra las mujeres.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>						
13	El servicio le brinda una atención personalizada.					
14	El personal de atención desarrolla la escucha activa al momento de la intervención del caso					
15	Considera usted que el personal es amable y atento al momento de acudir al servicio.					
16	El personal de atención identifica su necesidad comprendiéndola al momento de la atención.					

## **FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD**

Nombre: Escala valorativa de Gestión de Calidad.

Autora: Rosa Ruth Begazo Alva

Procedencia: Bellavista – Callao, 2022

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la Violencia contra las Mujeres en el distrito de Bellavista, 2021.

Población/muestra: 70 mujeres.

Condiciones:

- i) Mujeres domiciliadas en el distrito de Bellavista,
- ii) Debe ser mujeres víctimas de violencia,
- iii) Deben ser mayores de edad, riesgo SEVERO
- iv) Aceptar desarrollar la encuesta libremente.

- Programa Estadístico: SPSS
- Estructura: Para la valoración de la variable Gestión de Calidad, la encuesta consta de 16 ítems con preguntas politómicas que han sido elaboradas a partir de 5 dimensiones y sus indicadores, que consta la mencionada variable. La presentación de cada ítem es en forma de pregunta cerrada. La escala de valores, nivel y rango son Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

## CUESTIONARIO PARA VARIABLE 2

### VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

**Instrucciones:** La presente encuesta trata de recoger datos sobre la gestión de calidad y violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. La opinión vertida en el presente cuestionario es anónima.

Tener en cuenta que no hay respuesta buena ni mala.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que usted crea conveniente.

N°	DIMENSIONES / ítems	ALTERNATIVAS				
	DIMENSIÓN: VIOLENCIA FÍSICA	1	2	3	4	5
1	Ha sido víctima de violencia física con algún objeto contundente (palo, fierro etc.)					
2	En algún momento ha recibido puñetazos o bofetadas.					
3	Alguna vez han intentado ahorcarla.					
4	Ha sido amenazada o agredida con un arma de fuego.					
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b>					
5	Usted en alguna ocasión ha sido víctima de gritos e insultos.					
6	Ha sido amenazada de botarla de su casa o llevarse a sus hijos a otro lugar de residencia.					
7	En alguna ocasión le han prohibido frecuentar a sus familiares y/o amistades.					
8	En alguna ocasión ha sido amenazada o intimidada con hacerle daño.					
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA SEXUAL</b>					
9	Usted ha sufrido de acoso sexual en algún momento de su vida.					
10	Usted ha sido amenazada para tener relaciones sexuales en contra de su voluntad.					
11	Usted se ha sentido obligada y sin consentimiento a mantener relaciones sexuales para evitar más maltratos					

12	Usted ha sido víctima de tocamientos indebidos.					
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA ECONÓMICA Y/O PATRIMONIAL</b>					
13	Usted ha sido privada de manejar sus ingresos económicos.					
14	En alguna ocasión le han prohibido tener accesos a documentos personales o bienes patrimoniales.					

## **FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 2: VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

Nombre: Escala valorativa de Violencia contra las mujeres.

Autora: Rosa Ruth Begazo Alva

Procedencia: Bellavista – Callao, 2022

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la Violencia contra las Mujeres en el distrito de Bellavista, 2021.

Población/muestra: 70 mujeres.

Condiciones:

- i) Mujeres domiciliadas en el distrito de Bellavista,
- ii) Debe ser mujeres víctimas de violencia,
- iii) Deben ser mayores de edad, riesgo SEVERO
- iv) Aceptar desarrollar la encuesta libremente.

- Programa Estadístico: SPSS
- Estructura: Para la valoración de la variable Violencia contra las mujeres, la encuesta consta de 14 ítems con preguntas politómicas que han sido elaboradas a partir de 5 dimensiones y sus indicadores, que consta la mencionada variable. La presentación de cada ítem es en forma de pregunta cerrada. La escala de valores, nivel y rango son Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

## Anexo 8 Matriz de Validación y confiabilidad de los Instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera Ud. Que para lograr una gestión de calidad se debería de tener un equipamiento adecuado	x		x		x		
2	La apariencia integral de las instalaciones que atienden los casos de violencia son los adecuados.	x		x		x		
3	Considera que la apariencia del personal es la correcta en la atención de los casos de violencia	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
4	Considera usted que la prestación de ayuda, se realiza de manera oportuna	x		x		x		
5	Considera usted que se puede confiar en los servicios que atienden los casos de violencia	x		x		x		
6	El personal de atención genera en usted una sensación de <b>credibilidad</b> .	x		x		x		
	<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							

7	Considera Ud. que la atención ha sido oportuna cuando solicito el servicio	x		x		x	
8	Considera Ud. Que el tiempo de respuesta de los reclamos presentados es el adecuado.	x		x		x	
9	Usted considera que el horario de atención es el adecuado	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
10	Considera usted que las oficinas son adecuadas y seguras.	x		x		x	
11	Considera que el personal de atención la trata con respeto.	x		x		x	
12	Considera que el personal da atención a la temática de violencia contra las mujeres.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
13	El servicio le brinda una atención personalizada.	x		x		x	
14	El personal de atención desarrolla la escucha activa al momento de la intervención del caso	x		x		x	
15	Considera usted que el personal es amable y atento al momento de acudir al servicio.	x		x		x	
16	El personal de atención identifica su necesidad comprendiéndola al momento de la atención.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia con las correcciones

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Beatriz Panche Rodriguez      **DNI:**

**Especialidad del validador:** INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

**13 de octubre de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: VIOLENCIA FÍSICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Ha sido víctima de violencia física con algún objeto contundente (palo, fierro etc.)	X		X		X		
2	En algún momento ha recibido puñetazos o bofetadas.	X		X		X		
3	Alguna vez han intentado ahorcarla.	X		X		X		
4	Ha sido amenazada o agredida con un arma de fuego.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b>							
5	Usted en alguna ocasión ha sido víctima de gritos e insultos.	X		X		X		
6	Ha sido amenazada de botarla de su casa o llevarse a sus hijos a otro lugar de residencia.	X		X		X		
7	En alguna ocasión le han prohibido frecuentar a sus familiares y/o amistades.	X		X		X		
8	En alguna ocasión ha sido amenazada o intimidada con hacerle daño.	X		X		X		

DIMENSIÓN: VIOLENCIA SEXUAL							
9	Usted ha sufrido de acoso sexual en algún momento de su vida.	X		X		X	
10	Usted ha sido amenazada para tener relaciones sexuales en contra de su voluntad.	X		X		X	
11	Usted se ha sentido obligada y <b>sin consentimiento</b> a mantener relaciones sexuales para evitar más maltratos	X		X		X	
12	Usted ha sido víctima de tocamientos indebidos.	X		X		X	
DIMENSIÓN: VIOLENCIA ECONÓMICA Y/O PATRIMONIAL							
13	Usted ha sido privada de manejar sus ingresos económicos.	X		X		X	
14	En alguna ocasión le han prohibido tener accesos a documentos personales o bienes patrimoniales.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia con las correcciones**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Beatriz Panche

**DNI:** 25691179

**Especialidad del validador:** INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

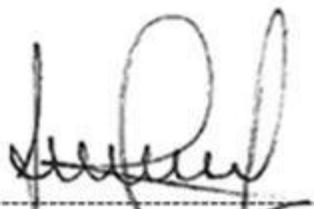
**13 de octubre de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera Ud. Que para lograr una gestión de calidad se debería de tener un equipamiento adecuado	X		X		X		
2	La apariencia integral de las instalaciones que atienden los casos de violencia son los adecuados.	X		X		X		
3	Considera que la aparecía del personal es la correcta en la atención de los casos de violencia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
4	Considera usted que la prestación de ayuda, se realiza de manera oportuna	X		X		X		
5	Considera usted que se puede confiar en los servicios que atienden los casos de violencia	X		X		X		
6	El personal de atención genera en usted una sensación de tranquilidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							

7	Considera Ud. que la atención ha sido oportuna cuando solicito el servicio	X		X		X	
8	Considera Ud. Que el tiempo de respuesta de los reclamos presentados es el adecuado.	X		X		X	
9	Usted considera que el horario de atención es el adecuado	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
10	Considera usted que las oficinas son adecuadas y seguras.	X		X		X	
11	Considera que el personal de atención la trata con respeto.	X		X		X	
12	Considera que el personal de atención como la temática de violencia contra las mujeres.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>							
13	El servicio le brinda una atención personalizada.	X		X		X	
14	El personal de atención desarrolla la escucha activa al momento de la intervención del caso	X		X		X	
15	Considera usted que el personal es amable y atento al momento de acudir al servicio.	X		X		X	
16	El personal de atención identifica su necesidad al momento de la atención.	X		X		X	

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

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. DR. PAUL PAUCAR LLANOS**

**DNI: 25691179**

**Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**13 de octubre de 2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Paul Paucar Llanos", written over a light blue horizontal line.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

N°	DIMENSIONES / ítems						Sugerencias
	DIMENSIÓN: VIOLENCIA FÍSICA	1	2	3	4	5	
1	Ha sido víctima de violencia física con algún objeto contundente (palo, fierro etc.).	X					
2	En algún momento ha recibido puñetazos o bofetadas.	X					
3	Alguna vez han intentado ahorcarla.	X					
4	Ha sido amenazada o agredida con un arma de fuego.	X					
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b>						
5	Usted en alguna ocasión ha sido víctima de gritos e insultos.	X					
6	Ha sido amenazada de botarla de su casa o llevarse a sus hijos a otro lugar de residencia.	X					
7	En alguna ocasión le han prohibido frecuentar a sus familiares y/o amistades.	X					
8	En alguna ocasión ha sido amenazada o intimidada con hacerle daño.	X					
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA SEXUAL</b>						
9	Usted ha sufrido de acoso sexual en algún momento de su vida.	X					

10	Usted ha sido amenazada para tener relaciones sexuales en contra de su voluntad.	X					
11	Usted se ha sentido obligada a mantener relaciones sexuales para evitar más maltratos	X					
12	Usted ha sido víctima de tocamientos indebidos.	X					
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA ECONÓMICA Y/O PATRIMONIAL</b>						
13	Usted ha sido privada de manejar sus ingresos económicos.	X					
14	En alguna ocasión le han prohibido tener accesos a documentos personales o bienes patrimoniales.	X					

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** DR. PAUL PAUCAR LLANOS

**DNI:** 25691179

**Especialidad del validador:** INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

**13 de octubre de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera Ud. Que para lograr una gestión de calidad se debería de tener un equipamiento adecuado	X		X		X		
2	La apariencia integral de las instalaciones que atienden los casos de violencia son los adecuados.	X		X		X		
3	Considera que la aparecía del personal es la correcta en la atención de los casos de violencia	X		X		x		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
4	Considera usted que la prestación de ayuda, se realiza de manera oportuna	X		X		X		
5	Considera usted que se puede confiar en los servicios que atienden los casos de violencia	X		X		X		
6	El personal de atención genera en usted una sensación de tranquilidad.	X		X		x		
	<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
7	Considera Ud. que la atención ha sido oportuna cuando solicito el servicio	X		X		X		
8	Considera Ud. Que el tiempo de respuesta de los reclamos presentados es el adecuado.	X		X		X		
9	Usted considera que el horario de atención es el adecuado	X		X		x		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
10	Considera usted que las oficinas son adecuadas y seguras.	X		X		x		
11	Considera que el personal de atención la trata con respeto.	X		x		x		

12	Considera que el personal de atención como la temática de violencia contra las mujeres.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>							
13	El servicio le brinda una atención personalizada.	X		X		X	
14	El personal de atención desarrolla la escucha activa al momento de la intervención del caso	X		X		X	
15	Considera usted que el personal es amable y atento al momento de acudir al servicio.	X		X		X	
16	El personal de atención identifica su necesidad al momento de la atención.	X		X		X	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** **Mgtr. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO**      **DNI: 41844177**

**Especialidad del validador:** **GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**Lima 25 de octubre de 2022**



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

N°	DIMENSIONES / ítems					Sugerencias	
	DIMENSIÓN: VIOLENCIA FISICA	1	2	3	4	5	
1	Ha sido víctima de violencia física con algún objeto contundente (palo, fierro etc.).	X		X		X	
2	En algún momento ha recibido puñetazos o bofetadas.	X		X		X	
3	Alguna vez han intentado ahorcarla.	X		X		X	
4	Ha sido amenazada o agredida con un arma de fuego.	X		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA PSICOLOGICA</b>						
5	Usted en alguna ocasión ha sido víctima de gritos e insultos.	X		X		X	
6	Ha sido amenazada de botarla de su casa o llevarse a sus hijos a otro lugar de residencia.	X		X		X	
7	En alguna ocasión le han prohibido frecuentar a sus familiares y/o amistades.	X		X		X	
8	En alguna ocasión ha sido amenazada o intimidada con hacerle daño.	X		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: VIOLENCIA SEXUAL</b>						
9	Usted ha sufrido de acoso sexual en algún momento de su vida.	X		X		X	
10	Usted ha sido amenazada para tener relaciones sexuales en contra de su voluntad.	X		X		X	
11	Usted se ha sentido obligada a mantener relaciones sexuales para evitar más maltratos	X		X		X	
12	Usted ha sido víctima de tocamientos indebidos.	x		x		x	

DIMENSIÓN: VIOLENCIA ECONOMICA Y/O PATRIMONIAL						
13	Usted ha sido privada de manejar sus ingresos económicos.	X		X		X
14	En alguna ocasión le han prohibido tener accesos a documentos personales o bienes patrimoniales.	x		x		x

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO**      **DNI: 41844177**

**Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

**Lima 25 de octubre de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Gestión de Calidad y Violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista, año 2021.

Investigador (a) (es): Rosa Ruth BEGAZO ALVA.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gestión de Calidad y Violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista, año 2021, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista, año 2021. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Ayudar a conocer minuciosamente sobre la atención que ofrecen las instituciones públicas a las afectadas por violencia, lo cual nos permite brindar algunas recomendaciones para garantizar la atención con los estándares de calidad, el estudio permitirá evidenciar las falencias que existen en las instituciones responsables de la atención de los casos de violencia, ayudar que los directivos tomen mejores decisiones para la creación de estrategias que permitan garantizar la debida atención.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se efectuarán algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La gestión de calidad y la violencia contra la mujer en el distrito de Bellavista, año 2021".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente adecuado que permita.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

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

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

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

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

Beneficios (**principio de beneficencia**):

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

Confidencialidad (**principio de justicia**):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) BEGAZO ALVA Rosa Ruth [email rbegazosau@gmail.com](mailto:rbegazosau@gmail.com) y Docente asesor MALCA VALVERDE Eduardo Narcisho email: [emalcava@ucvvirtual.edu.pe](mailto:emalcava@ucvvirtual.edu.pe)

Consentimiento

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

Anonimo



## ANEXO 11: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 15

### Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

#### 1. Resumen de procesamientos de casos de la muestra

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### 2. Estadística de fiabilidad de la muestra

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,997	,998	30

### 3. Estadística de cada presunta realizada en la muestra

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
conobjeto	4,0000	1,13389	15
golpe	4,1333	1,12546	15
estra	4,1333	1,12546	15
arma	3,7333	1,27988	15
gritos	4,1333	1,12546	15
botar	4,1333	1,12546	15
frecuencia	3,6667	1,39728	15
amaneza	4,1333	1,12546	15
acososex	4,1333	1,12546	15
amenazas	4,1333	1,12546	15
sinconse	4,1333	1,12546	15
tocamientos	4,1333	1,12546	15
limitacion	4,1333	1,12546	15
acceso	4,1333	1,12546	15
ep	4,2000	1,08233	15
ap	4,1333	1,12546	15
app	4,0000	1,25357	15
pres	4,1333	1,12546	15
credi	4,1333	1,12546	15
crep	4,0000	1,25357	15
atencion	4,1333	1,12546	15
tiempo	4,1333	1,12546	15
horario	4,1333	1,12546	15
ofici	4,1333	1,12546	15
resp	4,1333	1,12546	15
personalat	4,1333	1,12546	15
atencionp	4,1333	1,12546	15
escucha	4,1333	1,12546	15
pamable	4,1333	1,12546	15
comprenece	4,1333	1,12546	15

4. Estadística total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente a la muestra

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
conobjeto	118,8000	1029,600	,915	.	,997
golpe	118,6667	1024,381	,997	.	,997
estra	118,6667	1024,381	,997	.	,997
arma	119,0667	1041,638	,656	.	,998
gritos	118,6667	1024,381	,997	.	,997
botar	118,6667	1024,381	,997	.	,997
frecuencia	119,1333	1044,552	,564	.	,998
amaneza	118,6667	1024,381	,997	.	,997
acososex	118,6667	1024,381	,997	.	,997
amenazas	118,6667	1024,381	,997	.	,997
sinconse	118,6667	1024,381	,997	.	,997
tocamientos	118,6667	1024,381	,997	.	,997
limitacion	118,6667	1024,381	,997	.	,997
acceso	118,6667	1024,381	,997	.	,997
ep	118,6000	1029,114	,967	.	,997
ap	118,6667	1024,381	,997	.	,997
app	118,8000	1019,171	,958	.	,997
pres	118,6667	1024,381	,997	.	,997
credi	118,6667	1024,381	,997	.	,997
crep	118,8000	1019,171	,958	.	,997
atencion	118,6667	1024,381	,997	.	,997
tiempo	118,6667	1024,381	,997	.	,997
horario	118,6667	1024,381	,997	.	,997
ofici	118,6667	1024,381	,997	.	,997
resp	118,6667	1024,381	,997	.	,997
personalat	118,6667	1024,381	,997	.	,997
atencionp	118,6667	1024,381	,997	.	,997
escucha	118,6667	1024,381	,997	.	,997
pamable	118,6667	1024,381	,997	.	,997
comprenece	118,6667	1024,381	,997	.	,997

5. Estadística de escala de la muestra de la presente investigación

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
122,8000	1097,457	33,12789	30

6. Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación tamaño de muestra: n=15 (parte 1).

## Frecuencias

### Estadísticos

		ep	ap	app	pres	credi	crep	atencion	tiempo	horario	ofici	resp	personalat	atencionp	escucha	pamable	comprenece	(
N	Válido	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,2000	4,1333	4,0000	4,1333	4,1333	4,0000	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333	4,1333
→ Mediana		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Moda		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Desv. Desviación		1,08233	1,12546	1,25357	1,12546	1,12546	1,25357	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546	1,12546
Varianza		1,171	1,267	1,571	1,267	1,267	1,571	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267	1,267
Rango		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.



ANEXO 12: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 70

1. Resumen de procesamientos de casos

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

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

2.- Estadística de fiabilidad

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,997	,998	30

### 3. Estadística de cada pregunta realizada en la presente investigación

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
EQUIPAMIENTO	4,1857	1,06720	70
APARIENCIA_INTEGRAL	4,1143	1,11046	70
APARIENCIA_DEL_PERSO NAL	3,9714	1,23911	70
PRESTACION_DE_AYUDA	4,1143	1,11046	70
CREDIBILIDAD_EN_LOS_S ERVICIOS	4,1143	1,11046	70
CREDIBILIDAD_DEL_PERS ONAL	3,9714	1,23911	70
ATENCION_OPORTUNA	4,1143	1,11046	70
TIEMPO_DE_RESPUESTA_ DE_RECLAMOS	4,1143	1,11046	70
HORARIO_ADECUADO	4,1143	1,11046	70
OFICINAS_ADECUADAS	4,1143	1,11046	70
RESPECTO_A_LAS_USUA RIAS	4,1143	1,11046	70
PERSONAL_CONOCE_LA_ TEMATICA	4,1143	1,11046	70
ATENCION_PERSONALIZA DA	4,1143	1,11046	70
ESCUCHA_ACTIVIA	4,1143	1,11046	70
PERSONAL_AMABLE	4,1143	1,11046	70
COMPRESION_DE_NECE SIDAD	4,1143	1,11046	70
CON_OBJETO_CONTUDE NTE	3,9714	1,11604	70
GOLPES_CON_PUÑO	4,1143	1,11046	70
ESTRANGULAMIENTO	4,1143	1,11046	70
ARMA_DE_FUEGO	3,6857	1,25736	70
GRITOS_E_INSULTOS	4,1143	1,11046	70
BOTAR_DE_LA_CASA	4,1143	1,11046	70
FRECUENTAR_A_FAMILIA RES	3,6143	1,37570	70
AMENAZAS_E_INTIMIDACI ON	4,1143	1,11046	70
ACOSO_SEXUAL	4,1143	1,11046	70

AMENAZAS	4,1143	1,11046	70
SIN_CONSENTIMIENTO	4,1143	1,11046	70
TOCAMIENTOS	4,1143	1,11046	70
LIMITACION_DE_LOS_REC URSOS	4,1143	1,11046	70
ACCESO_A_DOCUEMNTOS	4,1143	1,11046	70

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EQUIPAMIENTO	117,9571	998,737	,966	.	,997
APARIENCIA_INTEGRAL	118,0286	994,028	,997	.	,997
APARIENCIA_DEL_PERS ONAL	118,1714	988,927	,957	.	,997
PRESTACION_DE_AYUD A	118,0286	994,028	,997	.	,997
CREDIBILIDAD_EN_LOS _SERVICIOS	118,0286	994,028	,997	.	,997
CREDIBILIDAD_DEL_PE RSONAL	118,1714	988,927	,957	.	,997
ATENCION_OPORTUNA	118,0286	994,028	,997	.	,997
TIEMPO_DE_RESPUEST A_DE_RECLAMOS	118,0286	994,028	,997	.	,997
HORARIO_ADECUADO	118,0286	994,028	,997	.	,997
OFICINAS_ADECUADAS	118,0286	994,028	,997	.	,997
RESPECTO_A_LAS_USU ARIAS	118,0286	994,028	,997	.	,997
PERSONAL_CONOCE_L A_TEMATICA	118,0286	994,028	,997	.	,997
ATENCION_PERSONALI ZADA	118,0286	994,028	,997	.	,997
ESCUCHA_ACTIVA	118,0286	994,028	,997	.	,997

PERSONAL_AMABLE	118,0286	994,028	,997	.	,997
COMPRESION_DE_NECESIDAD	118,0286	994,028	,997	.	,997
CON_OBJETO_CONTUENTE	118,1714	999,506	,911	.	,997
GOLPES_CON_PUÑO	118,0286	994,028	,997	.	,997
ESTRANGULAMIENTO	118,0286	994,028	,997	.	,997
ARMA_DE_FUEGO	118,4571	1012,078	,642	.	,998
GRITOS_E_INSULTOS	118,0286	994,028	,997	.	,997
BOTAR_DE_LA_CASA	118,0286	994,028	,997	.	,997
FRECUENTAR_A_FAMILIARES	118,5286	1015,122	,548	.	,998
AMENAZAS_E_INTIMIDACION	118,0286	994,028	,997	.	,997
ACOSO_SEXUAL	118,0286	994,028	,997	.	,997
AMENAZAS	118,0286	994,028	,997	.	,997
SIN_CONSENTIMIENTO	118,0286	994,028	,997	.	,997
TOCAMIENTOS	118,0286	994,028	,997	.	,997
LIMITACION_DE_LOS_RECURSOS	118,0286	994,028	,997	.	,997
ACCESO_A_DOCUMENTOS	118,0286	994,028	,997	.	,997

## 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
122,1429	1065,052	32,63513	30







## 7. Tablas de frecuencia y Diagrama de barras del análisis de datos

Tabla 1 Equipamiento

		EQUIPAMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	4	5,7	5,7	12,9
	CASI SIEMPRE	29	41,4	41,4	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

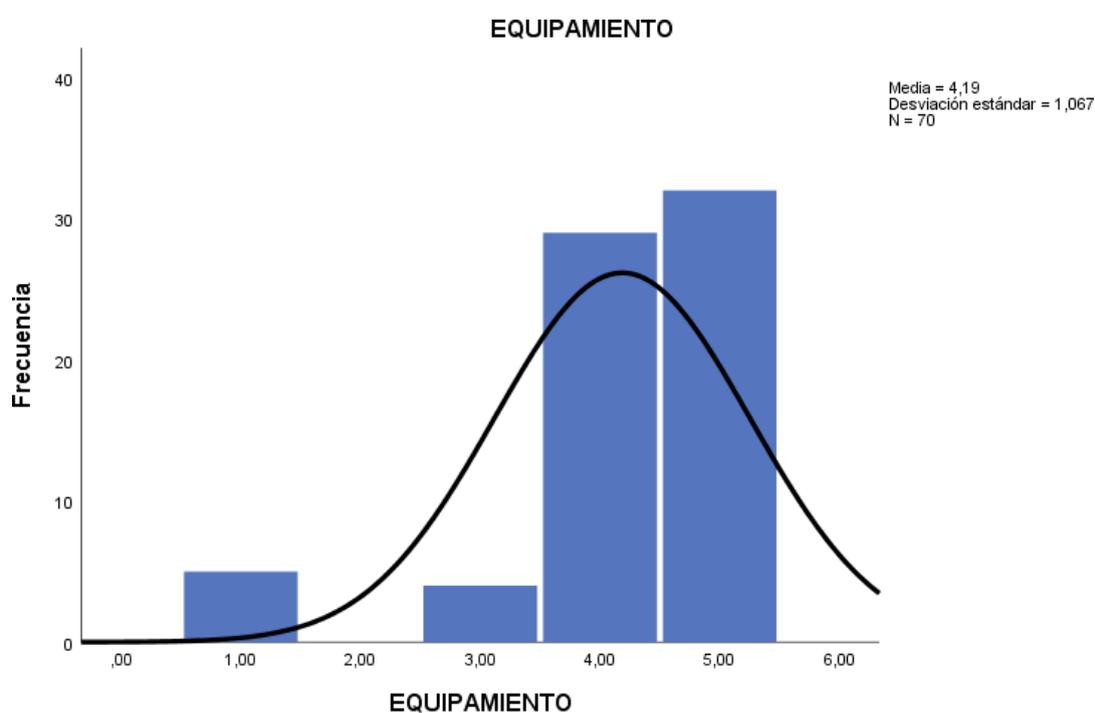


Gráfico 1: Resultado del ítem 1

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al equipamiento donde el 45,7% responde que siempre, el 41,4 % casi siempre, el 5,7% a veces, asimismo el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 2: Apariencia integral de las instalaciones

		APARIENCIA_INTEGRAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

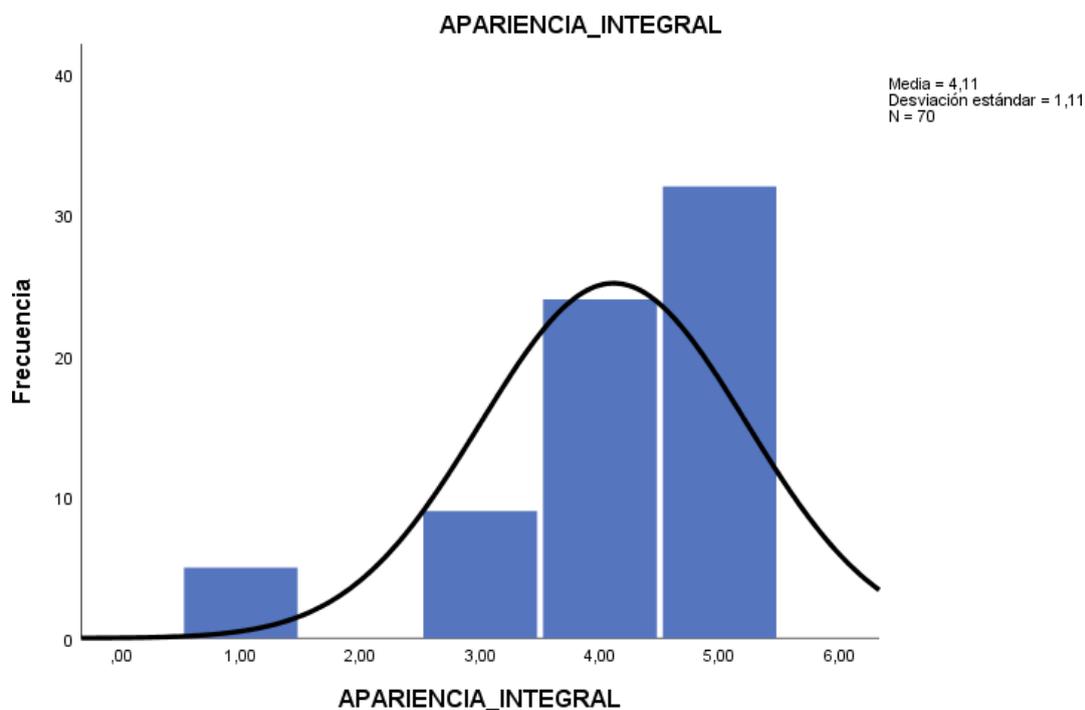


Gráfico 2: Resultado del ítem 2

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la apariencia integral donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces, asimismo el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 3 Apariencia del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	5	7,1	7,1	14,3
	A VECES	9	12,9	12,9	27,1
	CASI SIEMPRE	19	27,1	27,1	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

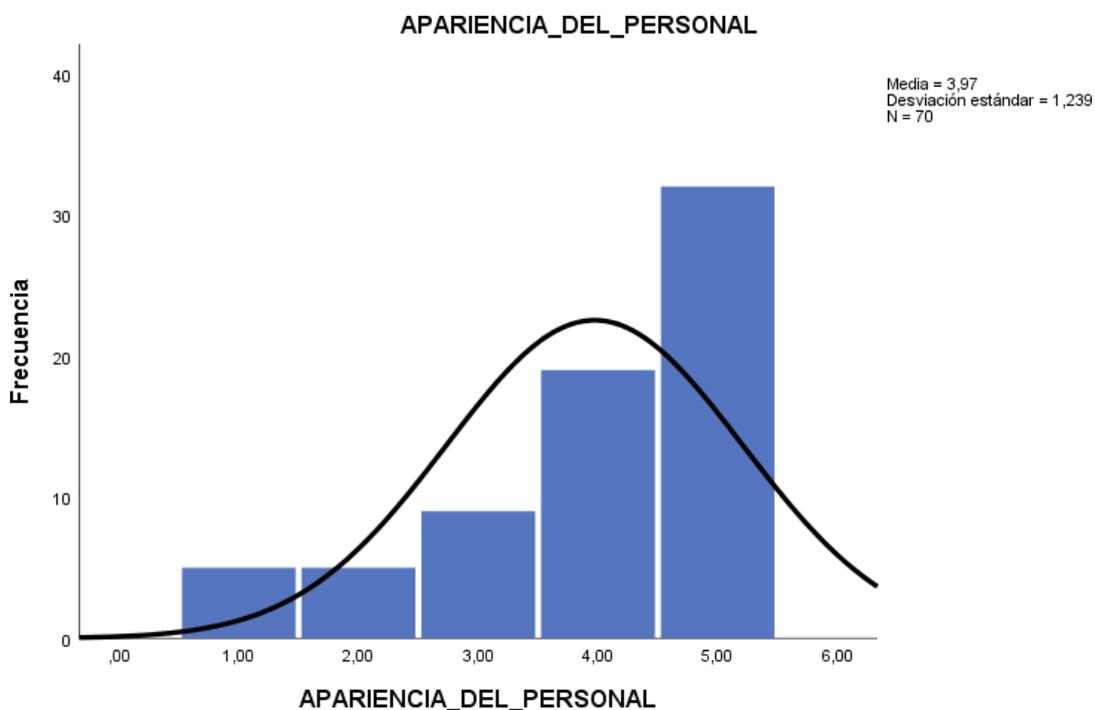


Gráfico 3: Resultado del ítem 3

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la apariencia del personal donde el 45,7% responde que siempre, el 27,1 % casi siempre, el 12,9 % a veces, el 7,1 % casi nunca y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 4 Prestación de ayuda

PRESTACION_DE_AYUDA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

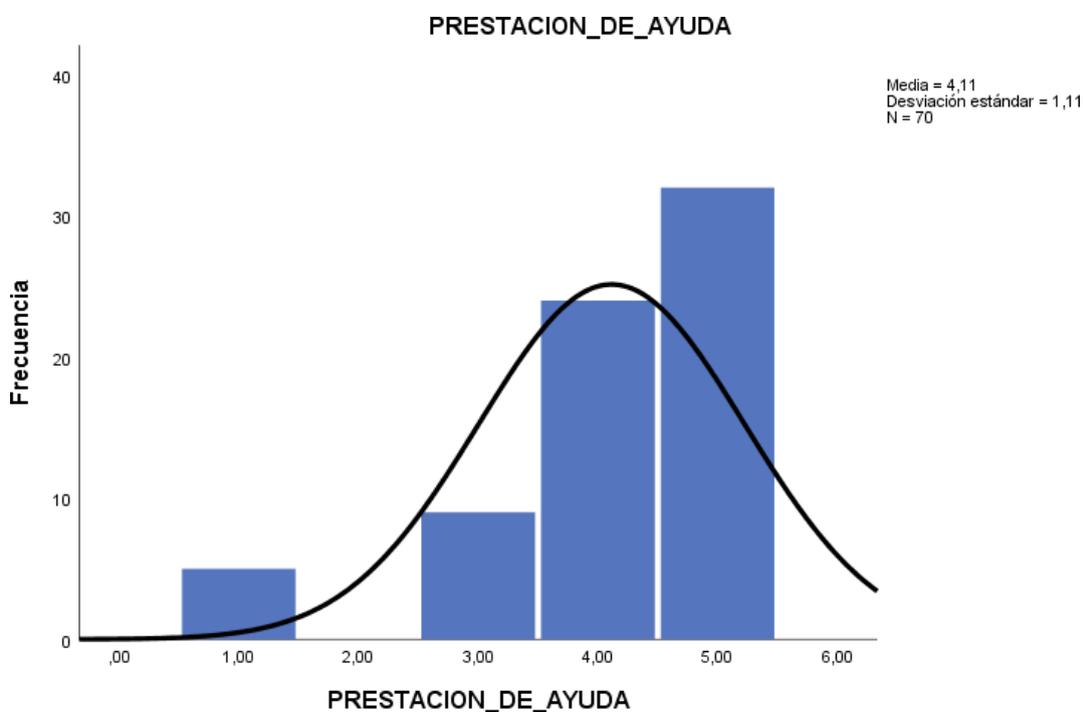


Gráfico 4: Resultado del ítem 4

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la prestación de ayuda se observa que el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 5 Credibilidad en lo servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

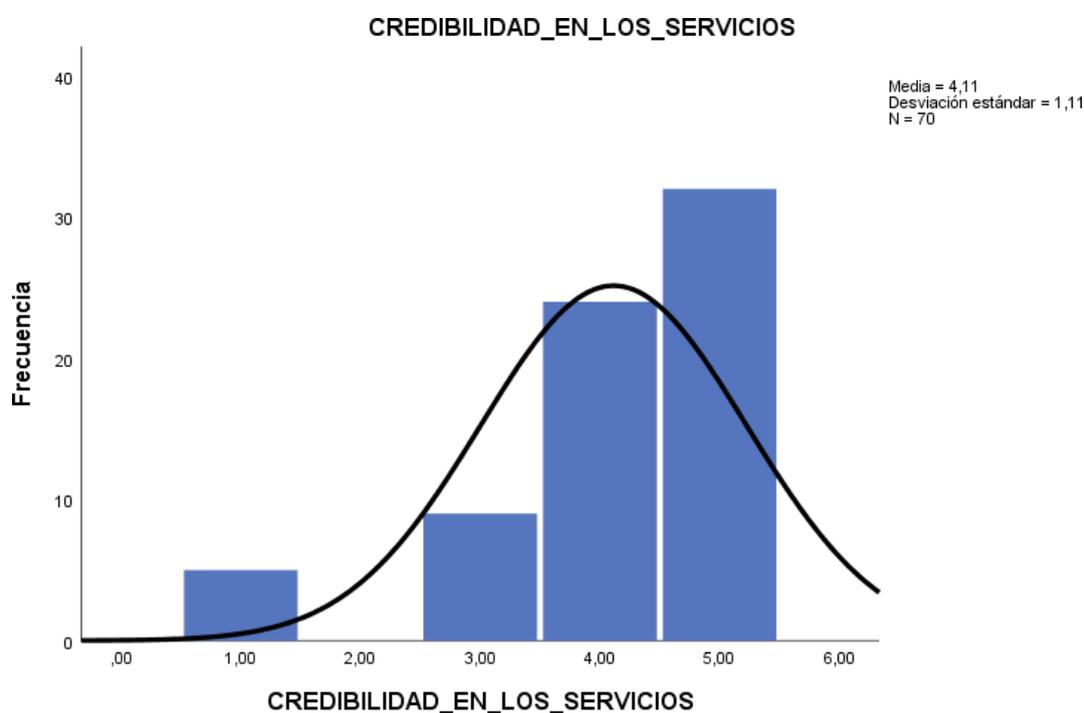


Gráfico 5: Resultado del ítem 5

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente la credibilidad del servicio donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 6 Credibilidad del personal

		CREDIBILIDAD_DEL_PERSONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	5	7,1	7,1	14,3
	A VECES	9	12,9	12,9	27,1
	CASI SIEMPRE	19	27,1	27,1	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

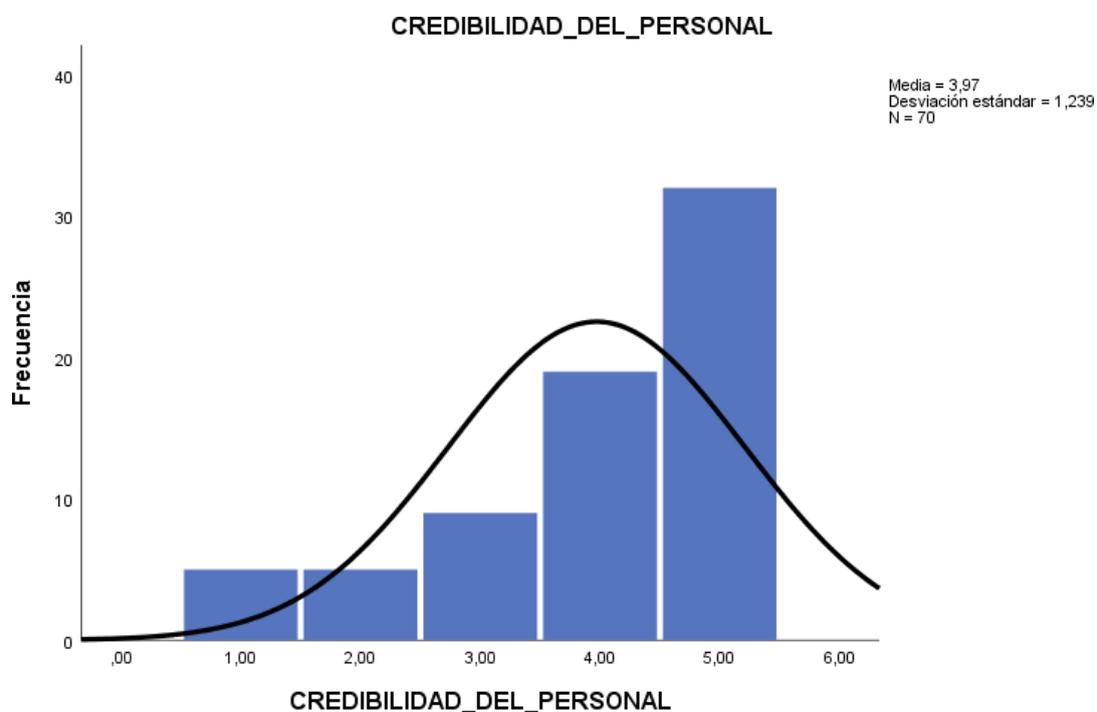


Gráfico 6: Resultado del ítem 6

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la credibilidad del personal donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 7 Atención oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

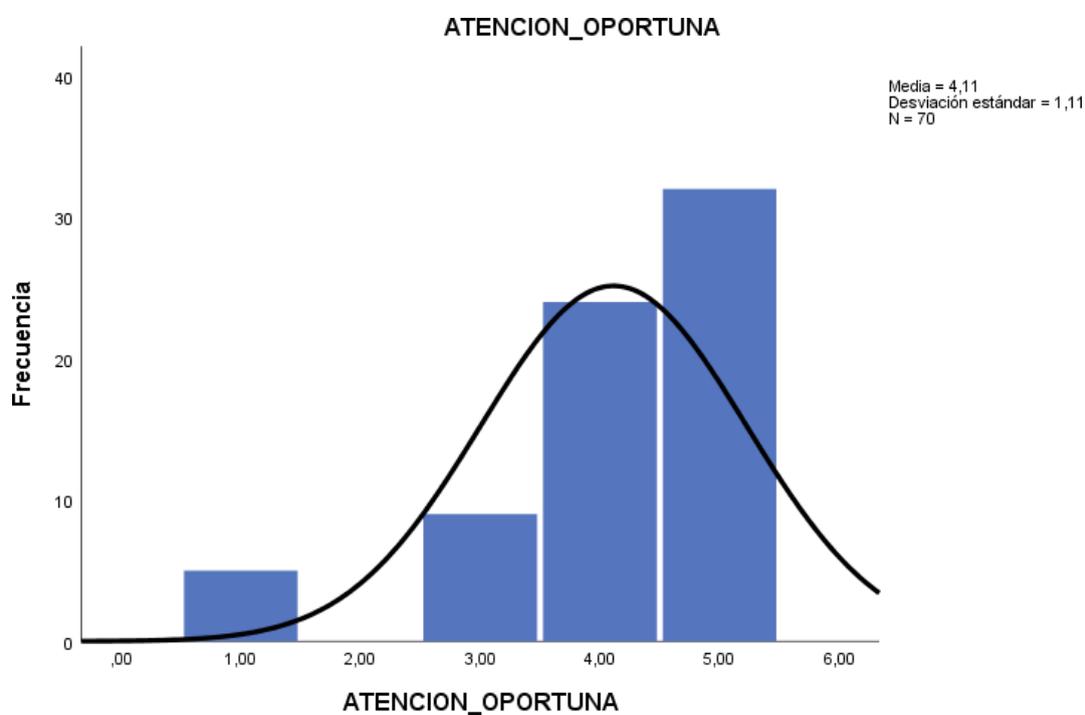


Gráfico 7: Resultado del ítem 7

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la atención oportuna donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 8 Tiempo de respuesta de reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

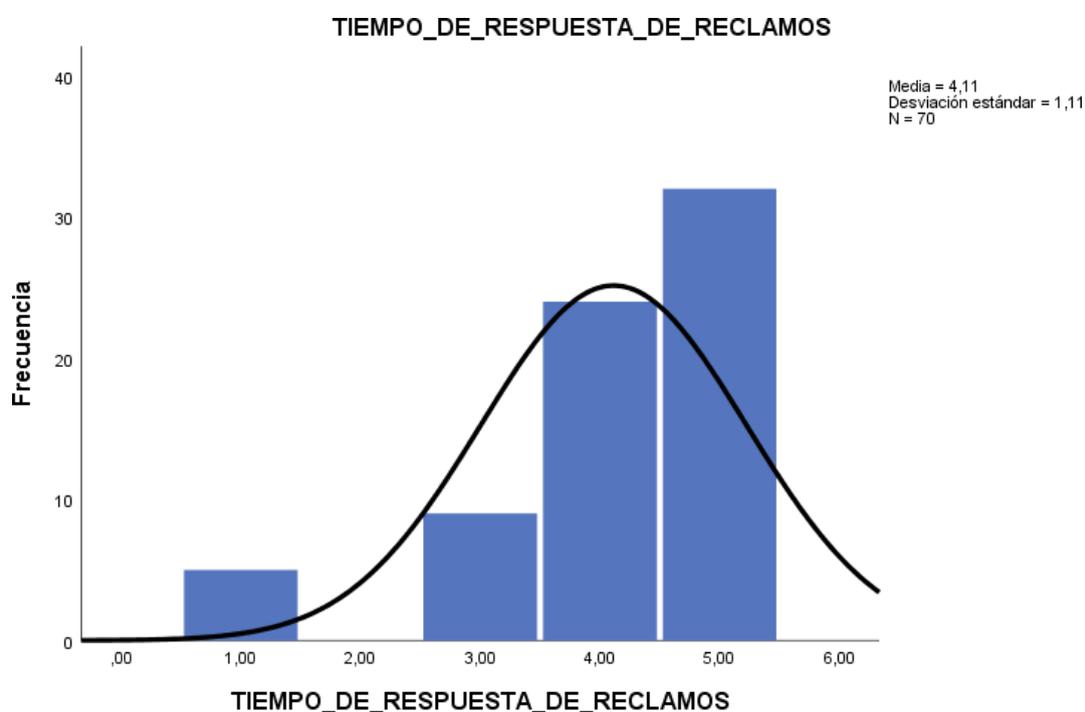


Gráfico 8: Resultado del ítem 8

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al tiempo de respuesta de los reclamos donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 9 Horario adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

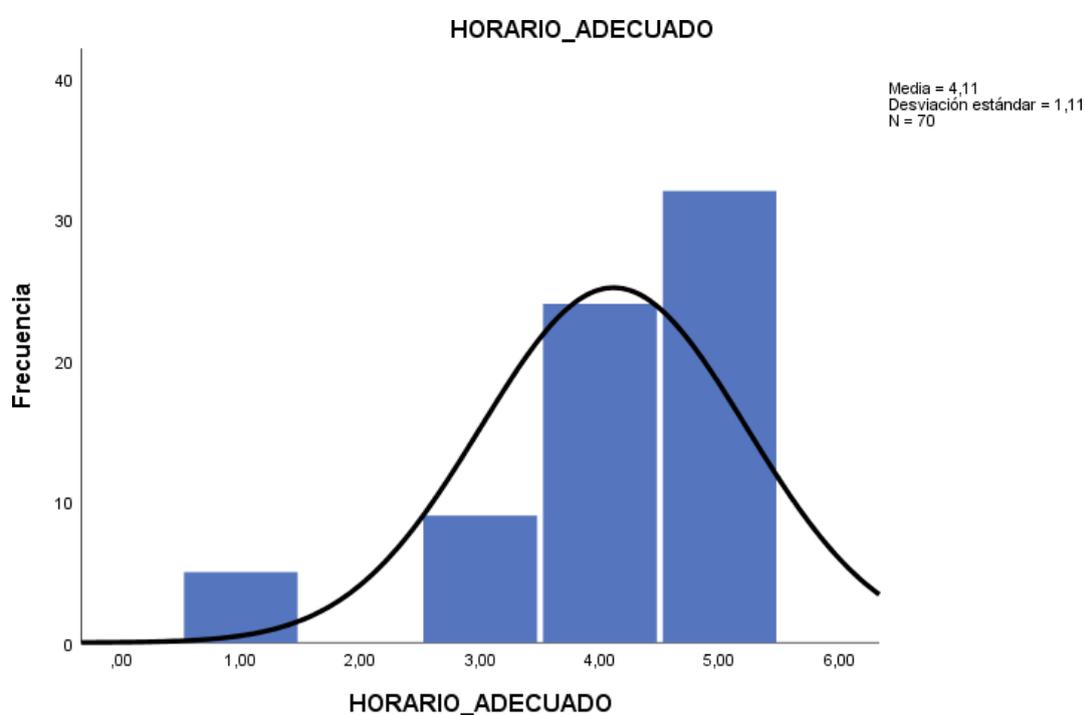


Gráfico 9: Resultado del ítem 9

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al horario adecuado donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 10 Oficinas adecuadas y seguras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

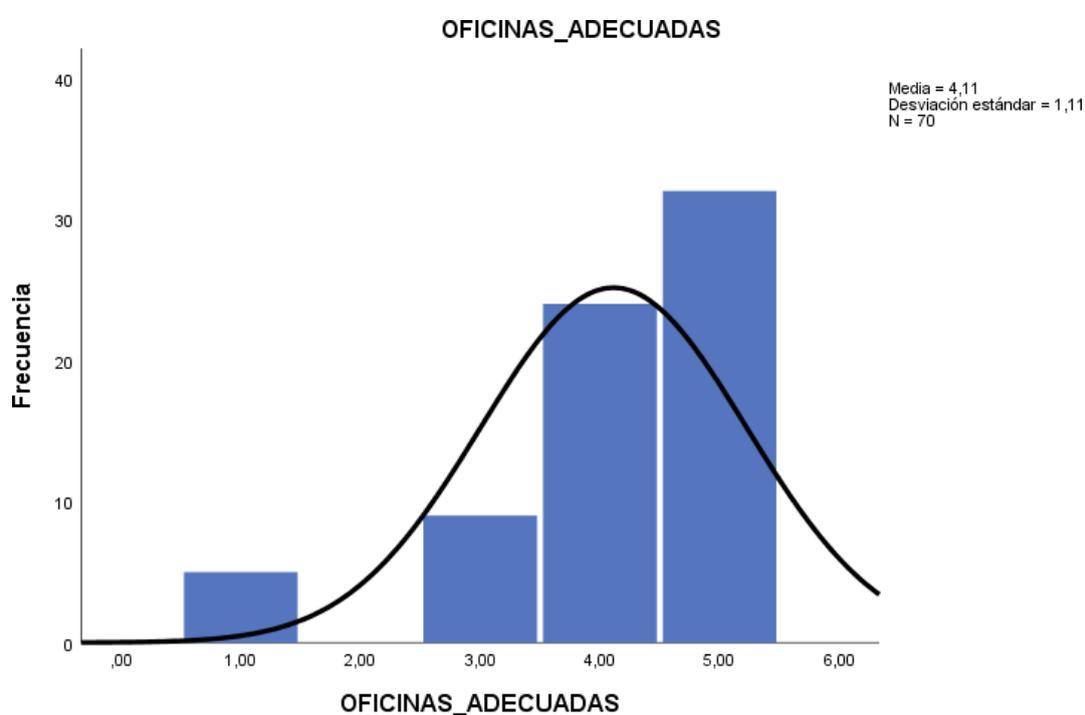


Gráfico 10: Resultado del ítem 10

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a las oficinas adecuadas donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 11 Respeto a las usuarias

RESPECTO_A_LAS_USUARIAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

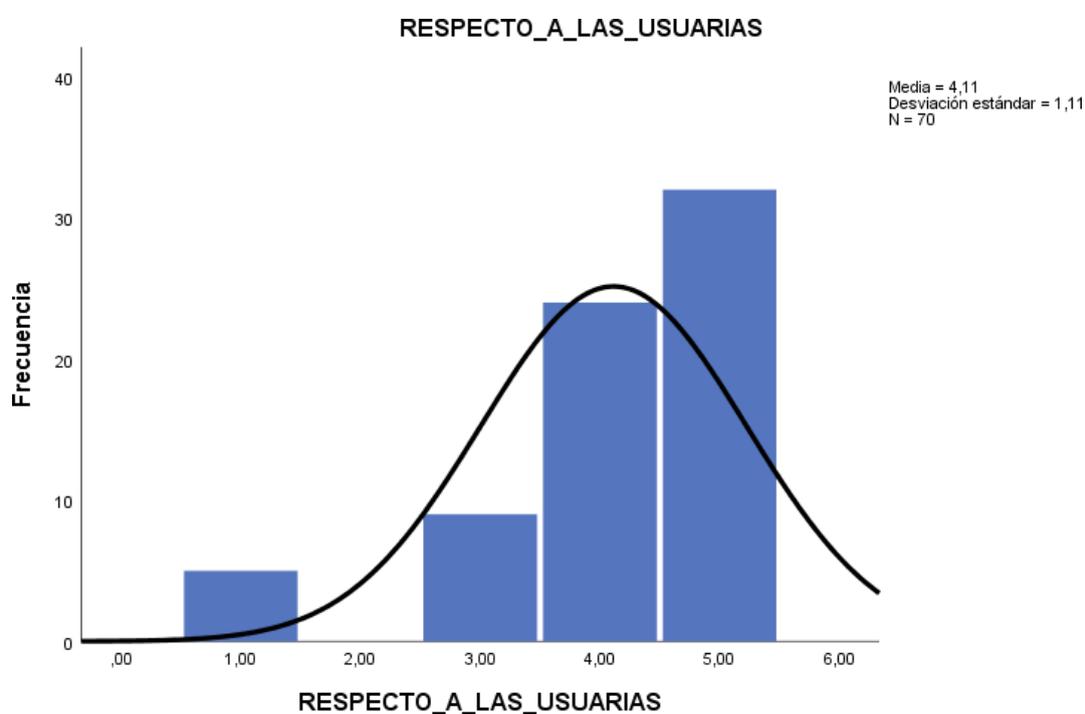


Gráfico 11: Resultado del ítem 11

#### Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al respeto de las usuarias donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 12 Personal de atención conoce la temática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

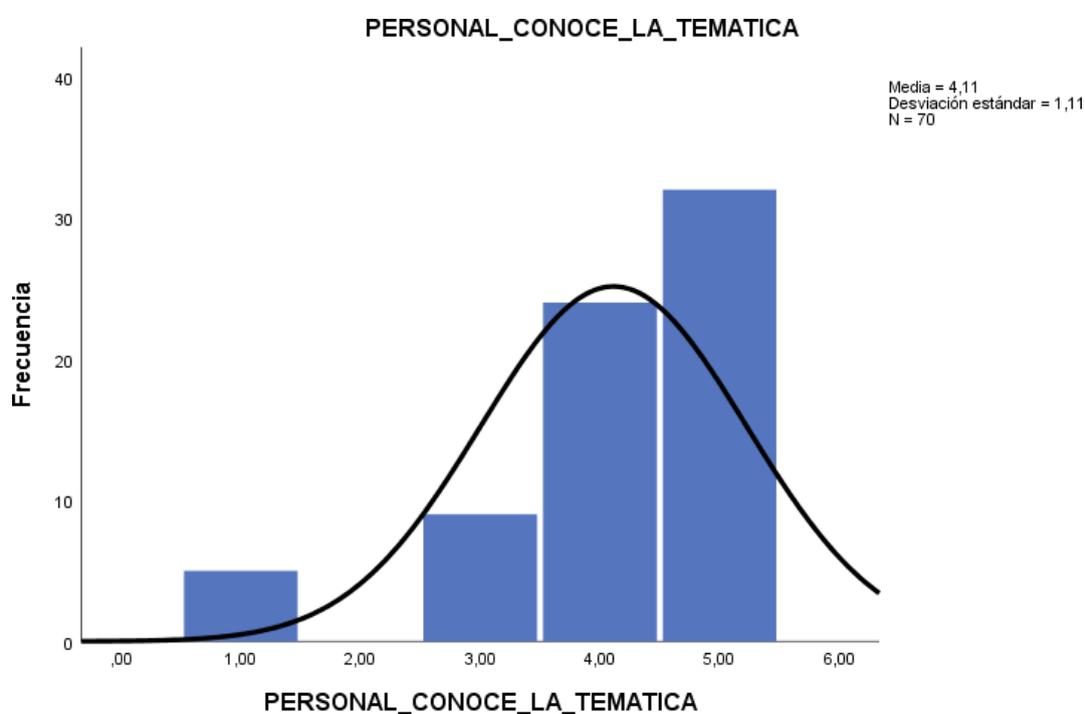


Gráfico 12: Resultado del ítem 12

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al personal conoce la tematica donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 13 Atención personalizada

ATENCIÓN_PERSONALIZADA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

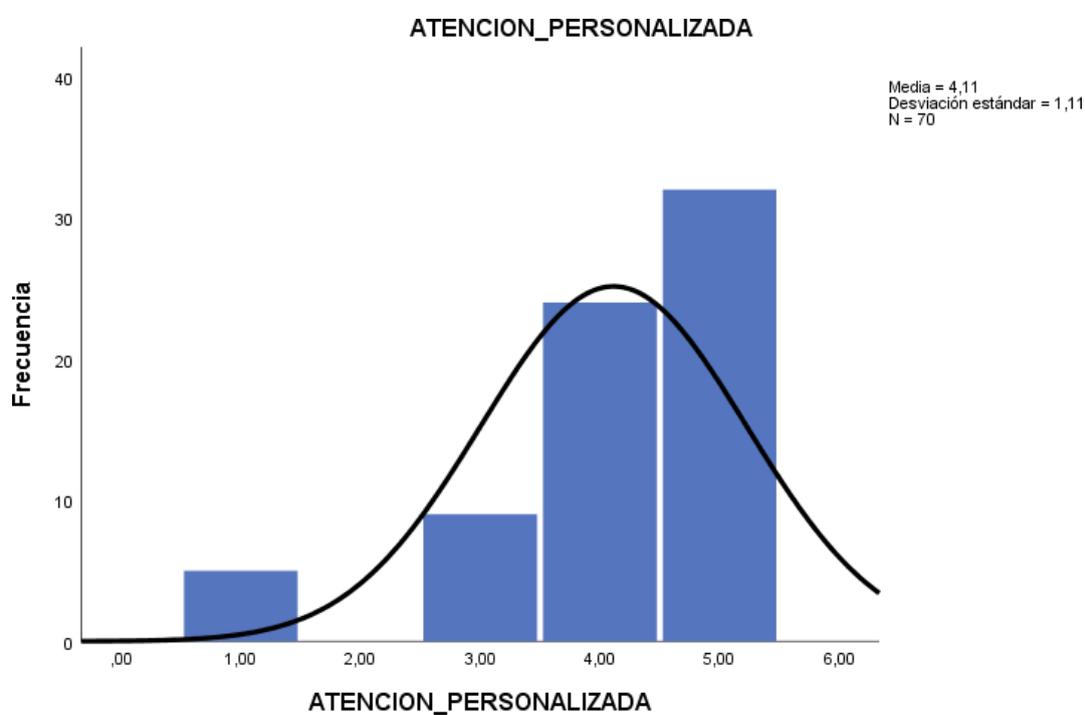


Gráfico 13: Resultado del ítem 13

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la atención personalizada donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 14 Escucha activa

		ESCUCHA_ACTIVA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

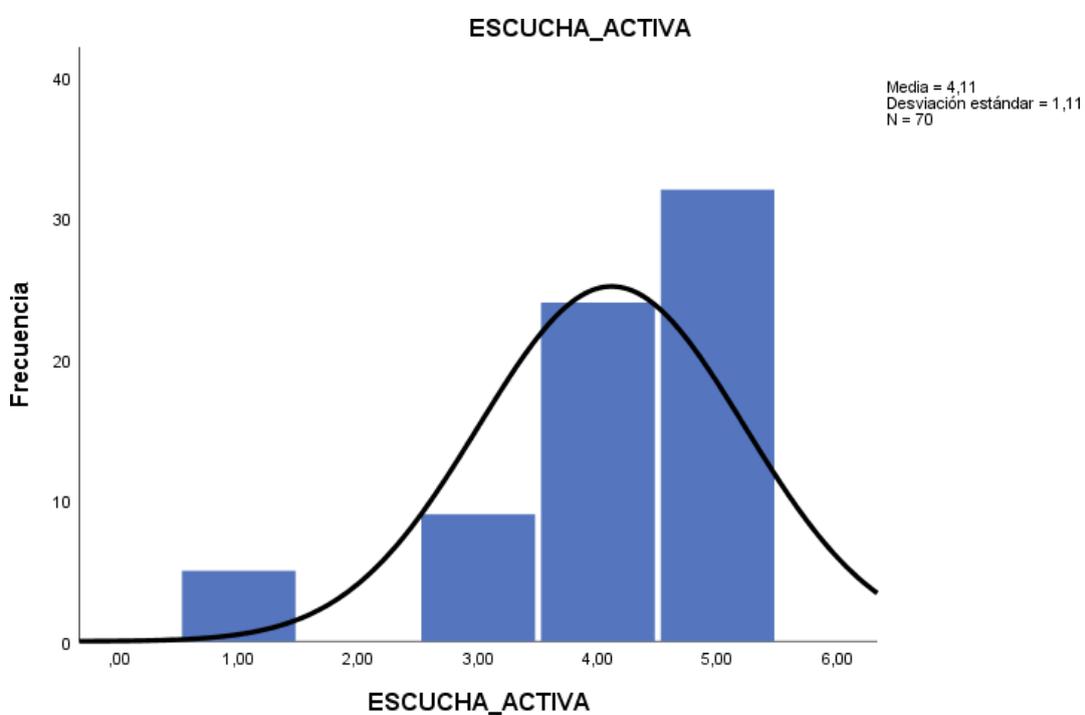


Gráfico 14: Resultado del ítem 14

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la escucha activa donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 15 Personal amable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

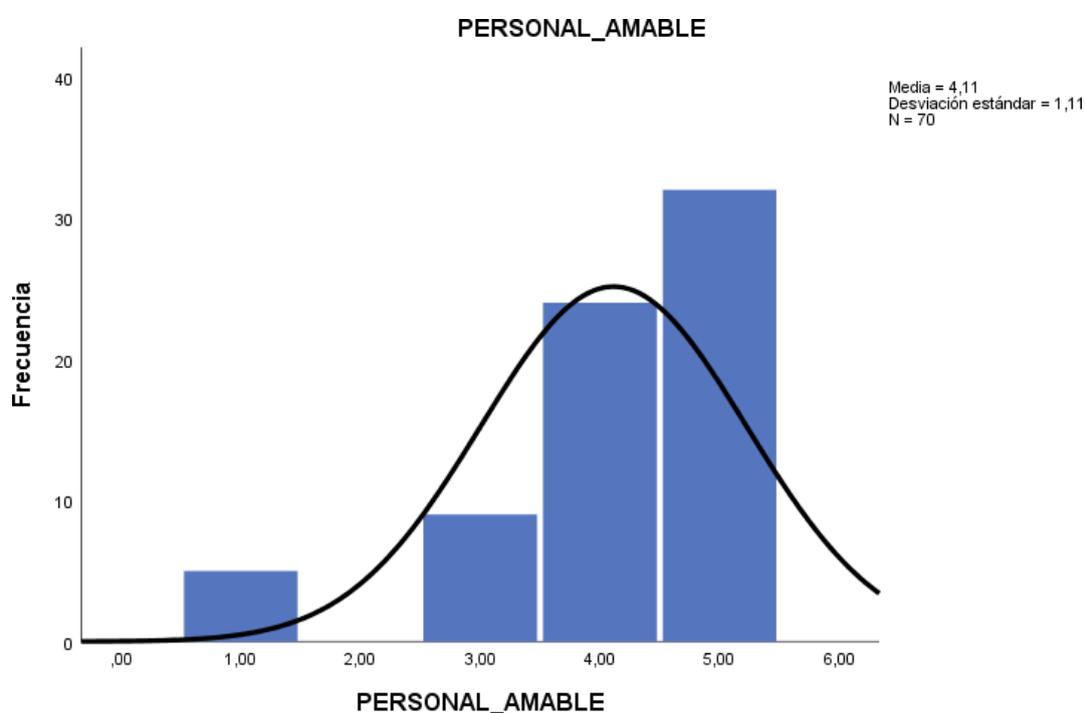


Gráfico 15: Resultado del ítem 15

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al personal amable donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 16 Comprensión de la necesidad

		COMPRESIÓN_DE_NECESIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

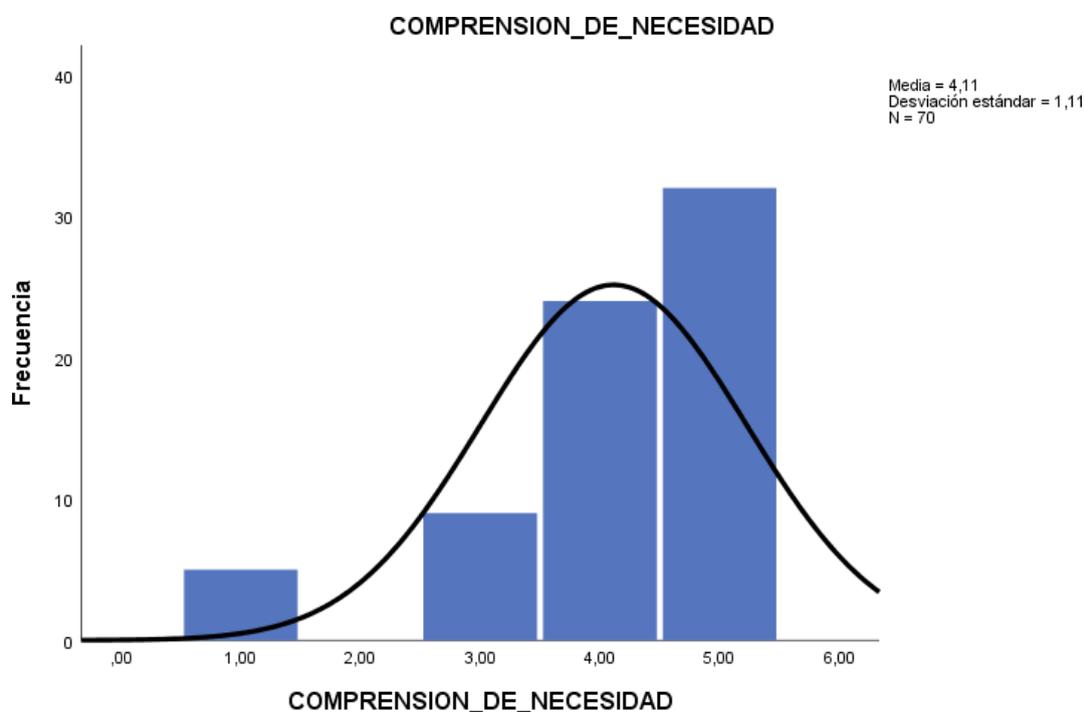


Gráfico 16: Resultado del ítem 16

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a la comprensión de la necesidad donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 17 Con objeto contundente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	14	20,0	20,0	27,1
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	61,4
	SIEMPRE	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

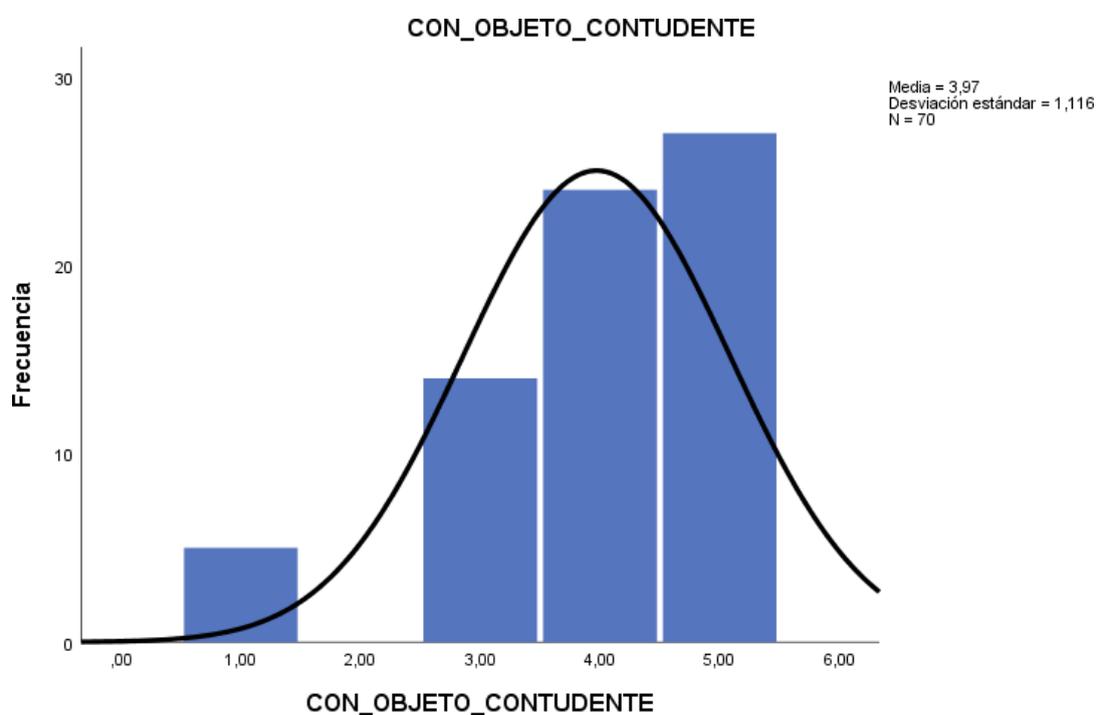


Gráfico 17: Resultado del ítem 17

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al indicador con objeto contundente donde el 38,6% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 20,0 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 18 Golpes con puño cerrado o mano abierta

		GOLPES_CON_PUÑO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

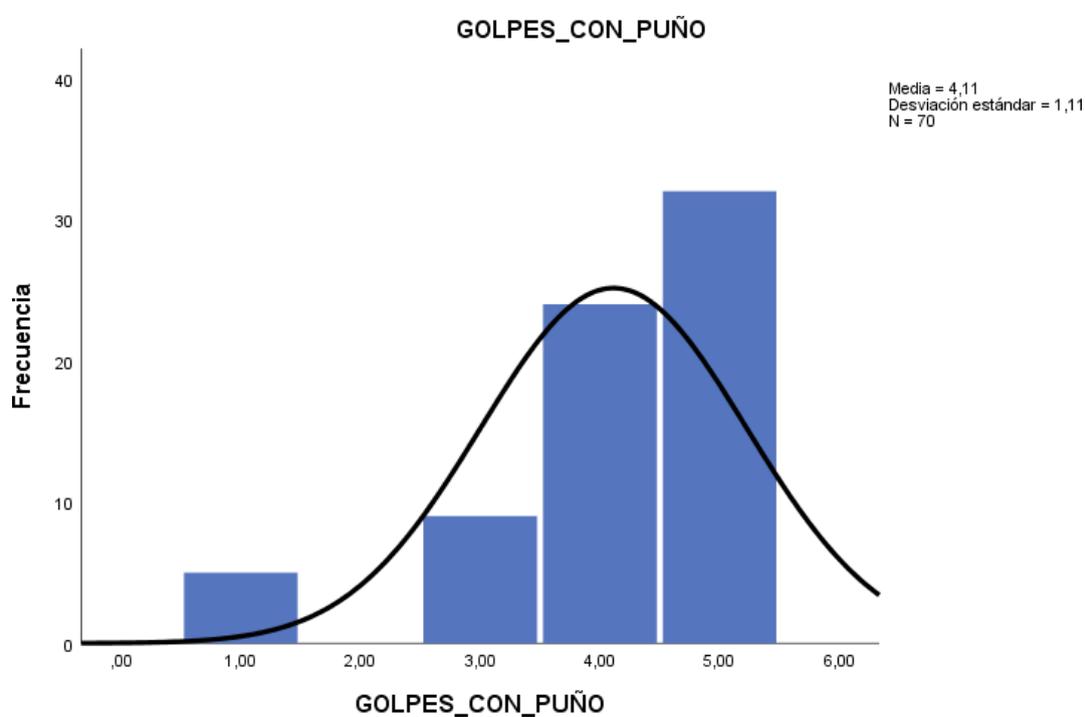


Gráfico 18: Resultado del ítem 18

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al golpe con puño donde el 45,7 % responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 19 Estrangulamiento

ESTRANGULAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

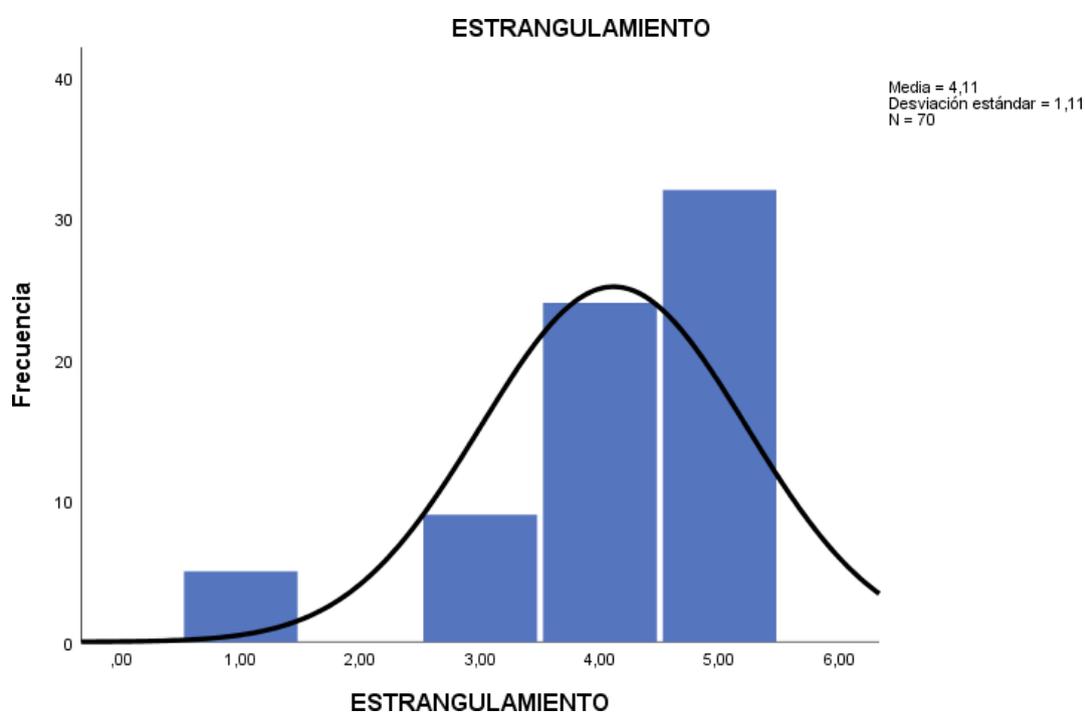


Gráfico 19: Resultado del ítem 19

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al estrangulamiento donde el 45,7 % responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 20 Arma de fuego

		ARMA_DE_FUEGO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	10	14,3	14,3	21,4
	A VECES	9	12,9	12,9	34,3
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	68,6
	SIEMPRE	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

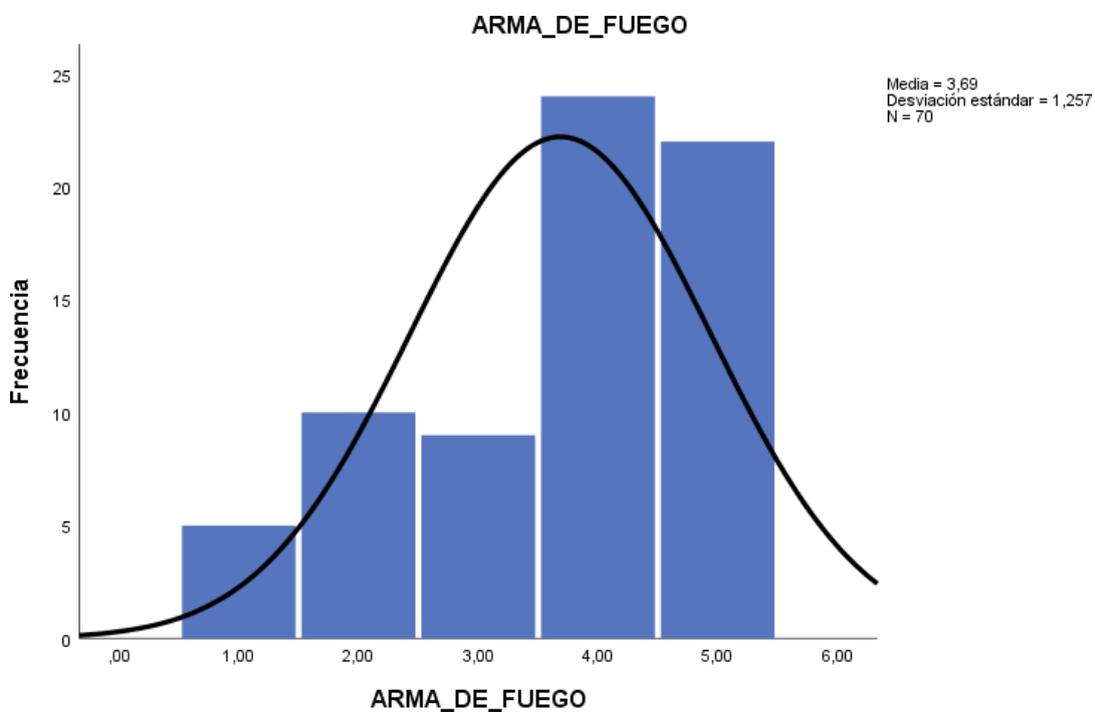


Gráfico 20: Resultado del ítem 20

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al arma de fuego donde el 31,4% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces, casi nunca 14,3% y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 21 Gritos e insultos

GRITOS_E_INSULTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

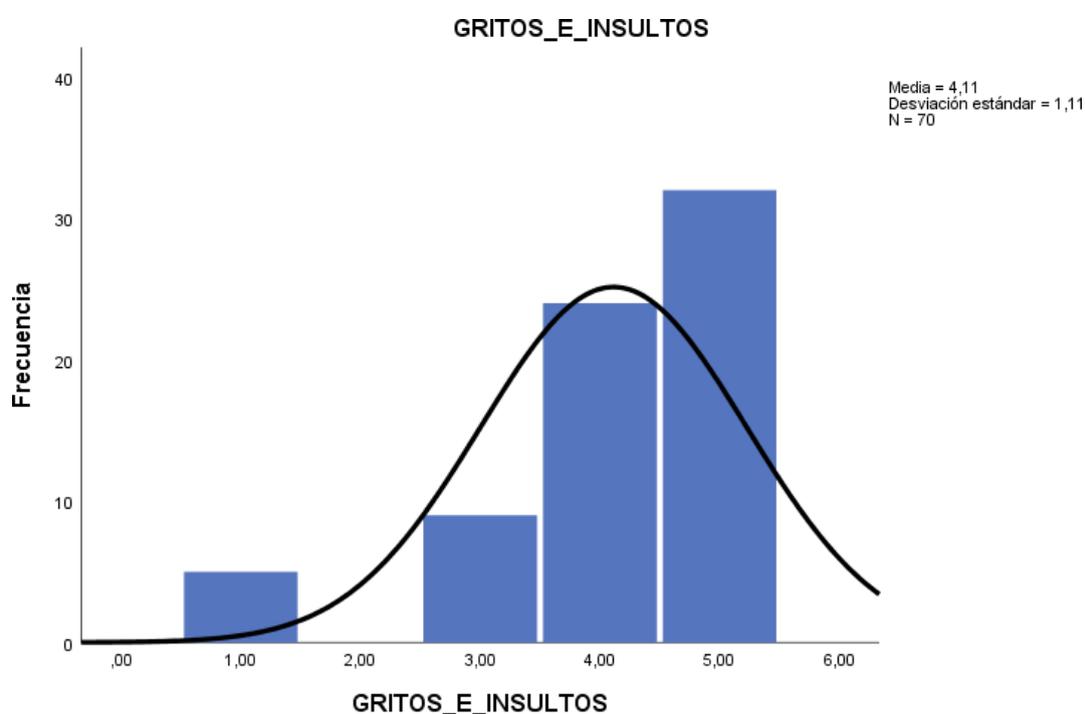


Gráfico 21: Resultado del ítem 21

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a gritos e insultos donde el 45,7 % responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 22 Botar de la casa o llevarse a los niños

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

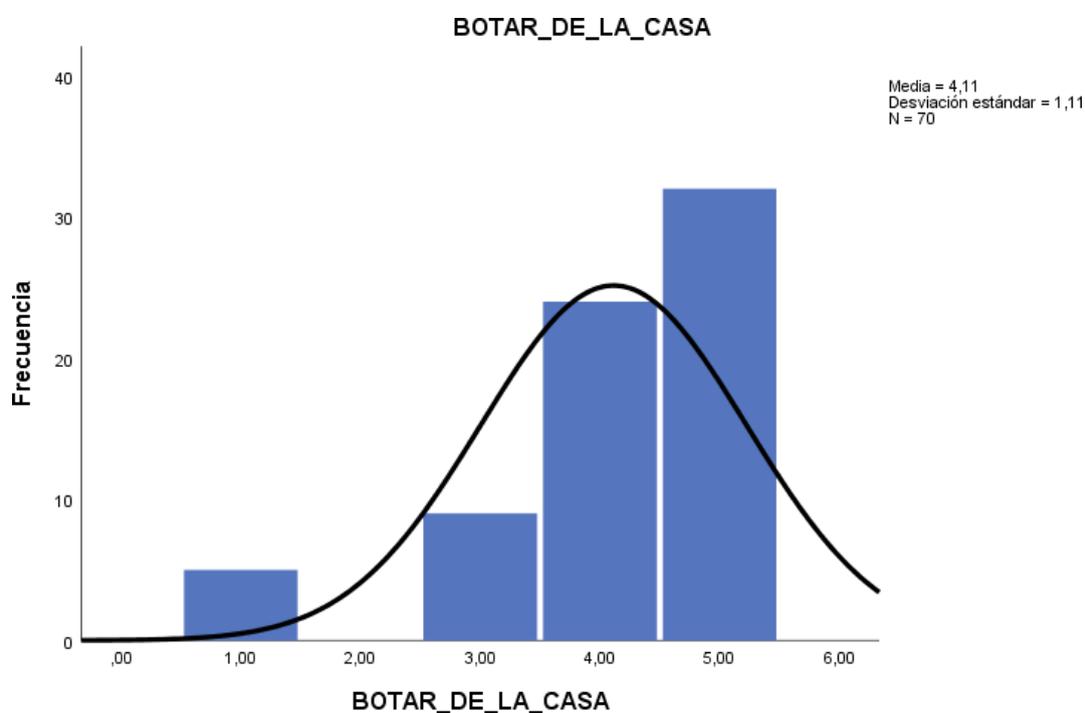


Gráfico 22: Resultado del ítem 22

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a botar de la casa o llevarse a los niños donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 23 Frecuentar a familiares y amistades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	5	7,1	7,1	21,4
	A VECES	9	12,9	12,9	34,3
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	68,6
	SIEMPRE	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

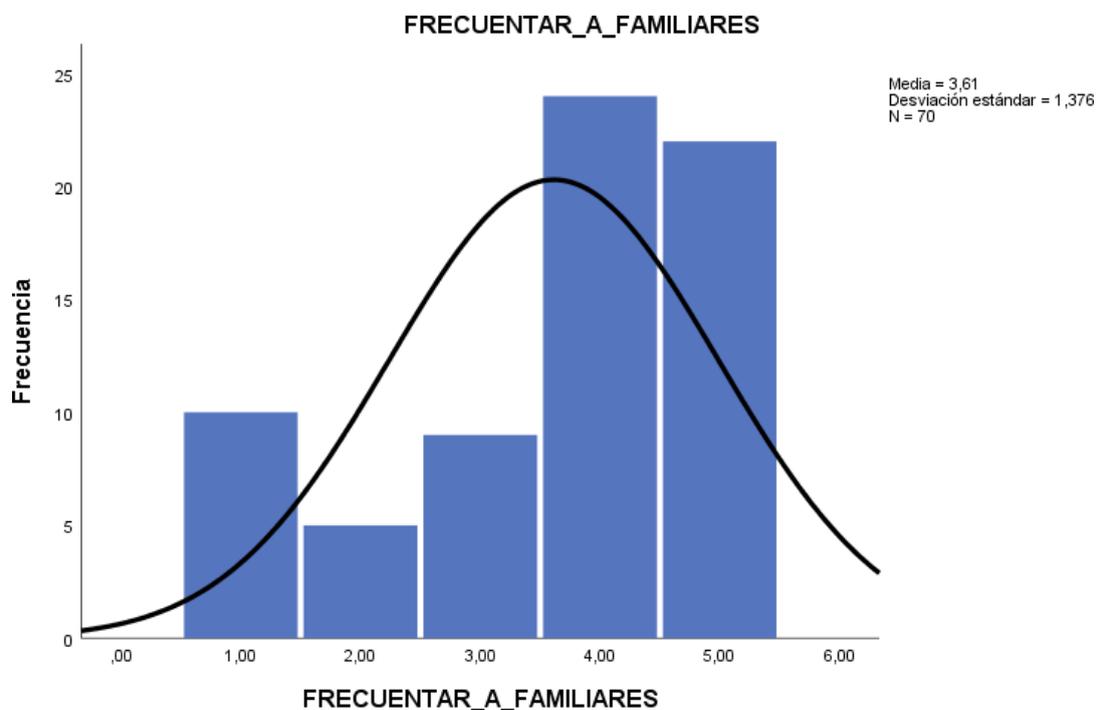


Gráfico 23: Resultado del ítem 23

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente frecuentar a familiares y amistades donde el 31,4 % responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces, el 7,1 % casi nunca y el 14,3 % responde que nunca.

Tabla 24 Amenazas e intimidación

AMENAZAS E INTIMIDACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

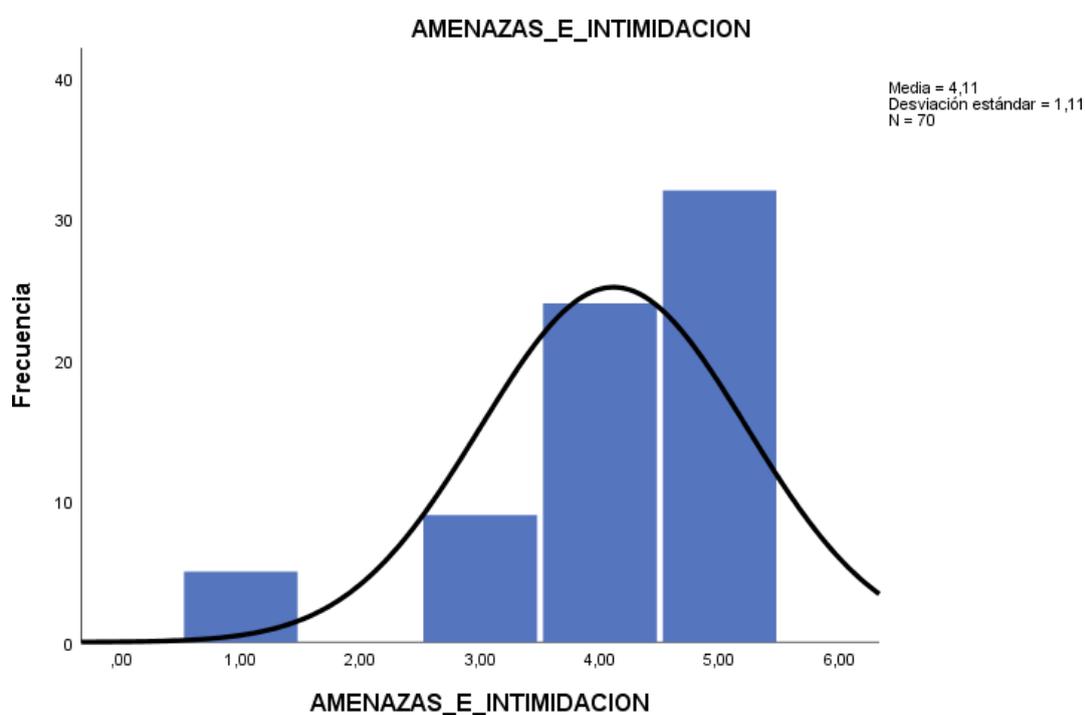


Gráfico 24: Resultado del ítem 24

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a las amenazas e intimidación donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 25 Acoso sexual

		ACOSO_SEXUAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

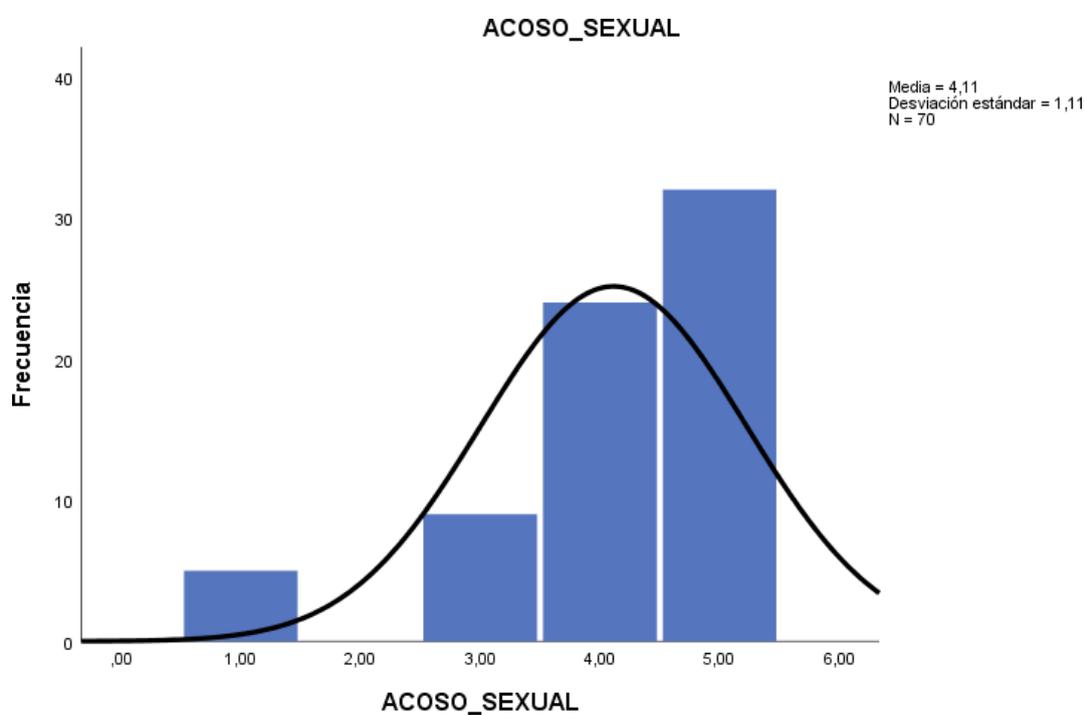


Gráfico 25: Resultado del ítem 25

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al acoso sexual donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 26 Amenazas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

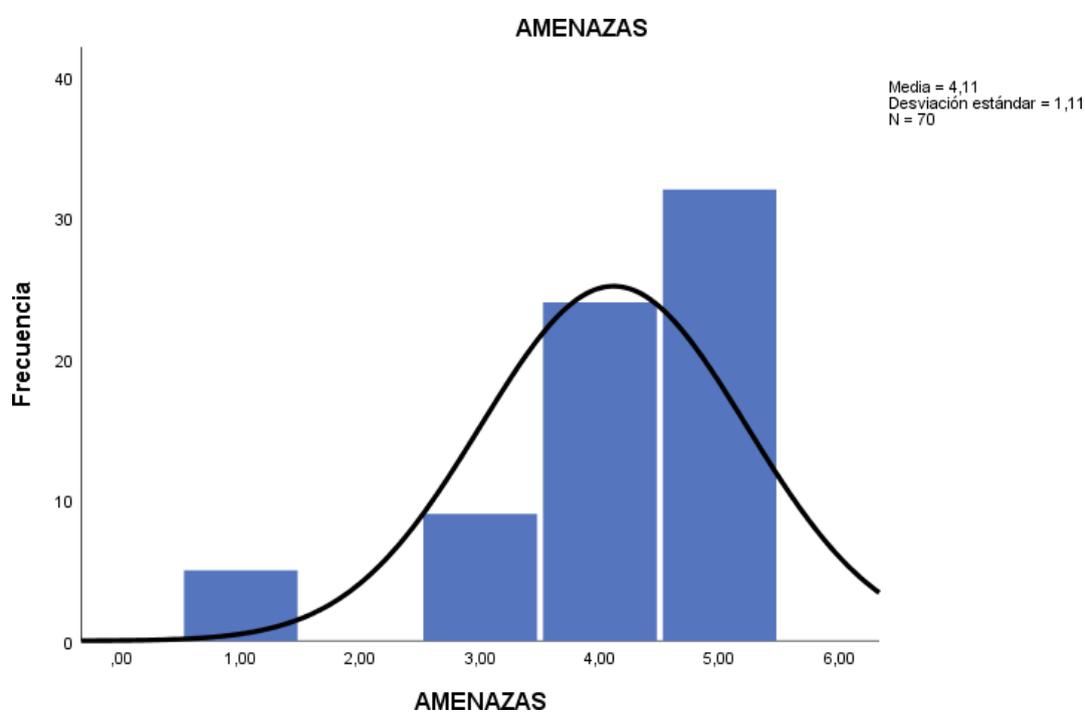


Gráfico 26: Resultado del ítem 26

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a las amenazas donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 27 Sin consentimiento

		SIN_CONSENTIMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

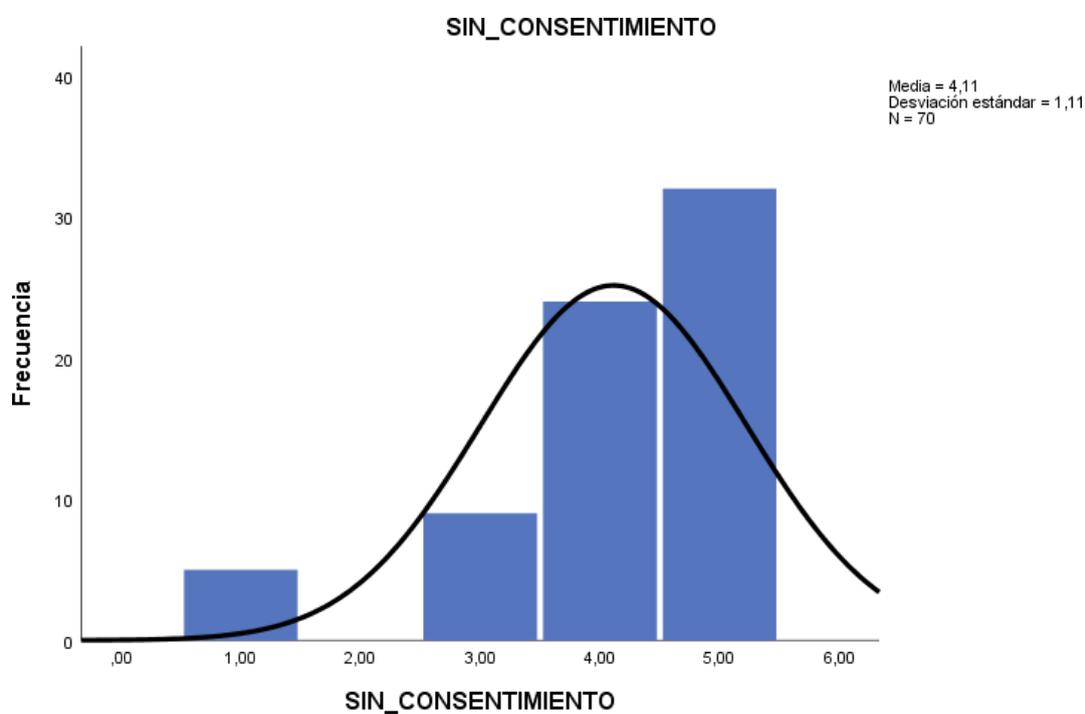


Gráfico 27: Resultado del ítem 27

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a sin consentimiento donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 28 Tocamientos

		TOCAMIENTOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

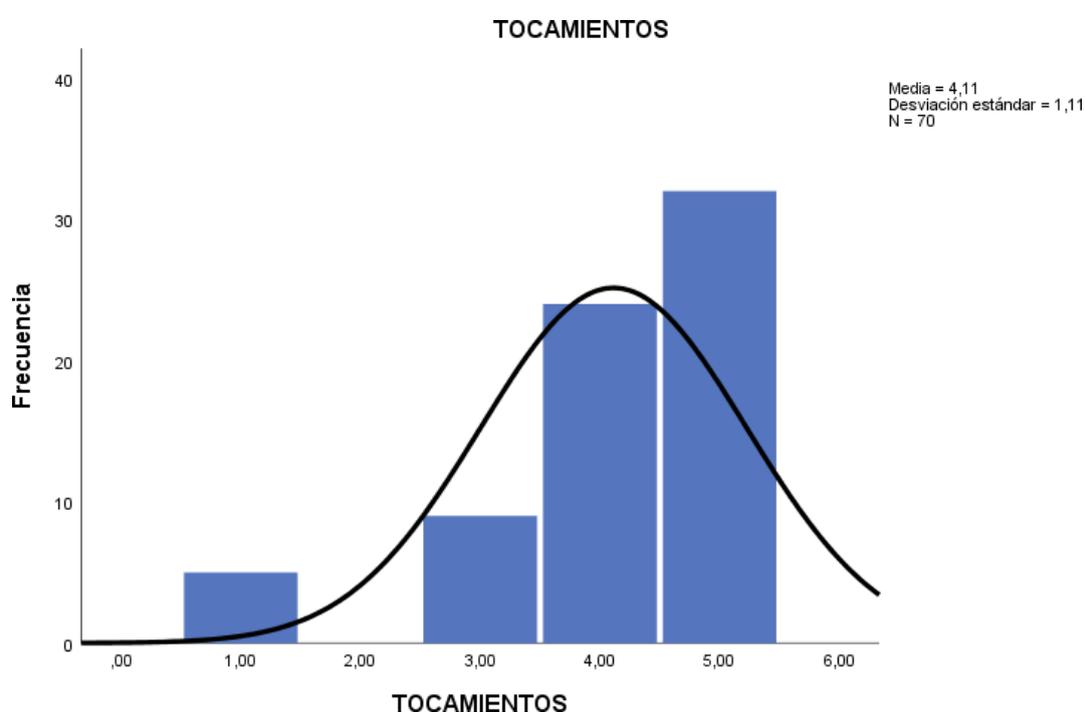


Gráfico 28: Resultado del ítem 28

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a tocamientos donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 29 Limitación de los recursos económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

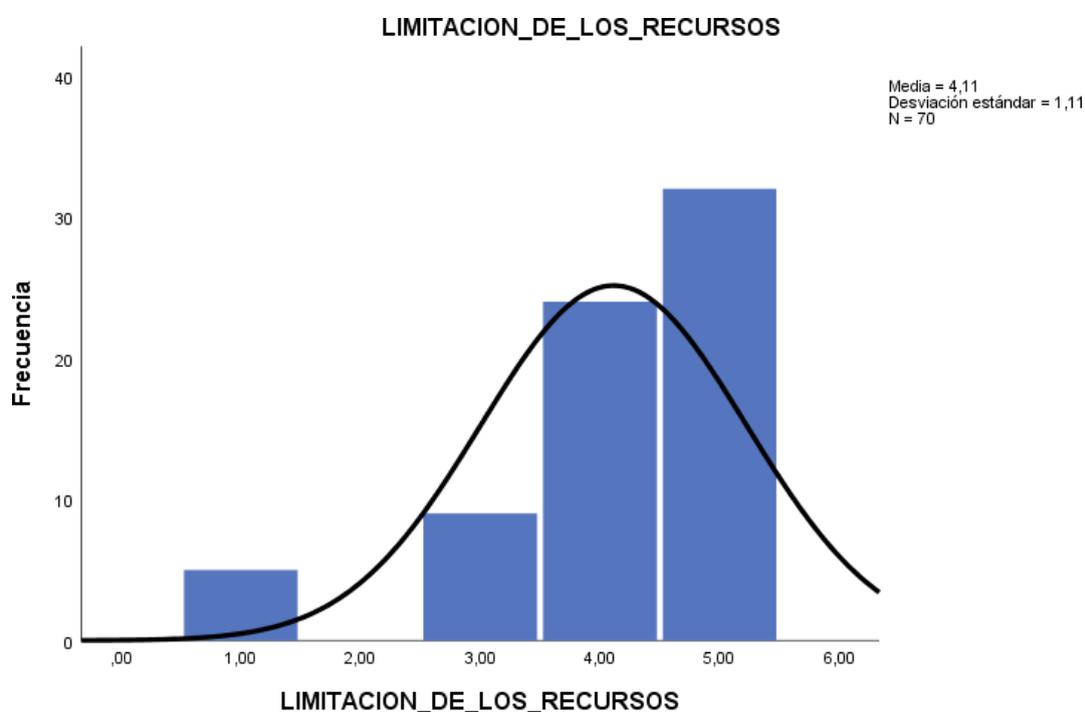


Gráfico 29: Resultado del ítem 29

**Interpretación:**

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente a limitación de los recursos donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

Tabla 30 Acceso a documentos, bienes patrimoniales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	7,1	7,1	7,1
	A VECES	9	12,9	12,9	20,0
	CASI SIEMPRE	24	34,3	34,3	54,3
	SIEMPRE	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

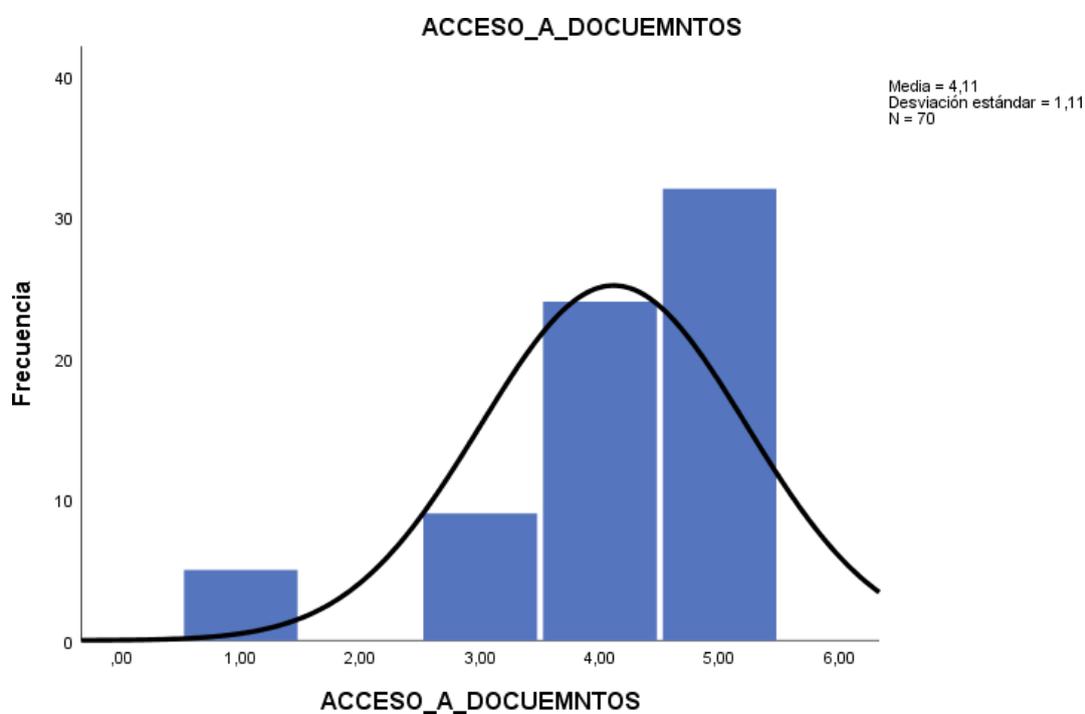


Gráfico 30: Resultado del ítem 30

Interpretación:

Como resultado de la tabla y gráfico se observó la respuesta referente al acceso de los documentos donde el 45,7% responde que siempre, el 34,3 % casi siempre, el 12,9 % a veces y el 7,1 % responde que nunca.

## ANEXO 12: Resultados de la interpretación y Análisis inferencial

**Tabla 31: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación**

**H0:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021.

**H1:** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista 2021.

### Correlaciones

			Gestion de Calidad	Violencia contra las mujeres
Rho de Spearman	Gestion de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Violencia contra las mujeres	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

### **CONCLUSIÓN:**

Se ha evidenciado una correlación alta y significativa entre la gestión de calidad y la violencia contra las mujeres en el distrito de Bellavista, 2021, lo cual denota que, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 32 Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 1 de la presente investigación

**H0:** No existe relación significativa entre la violencia física y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

**H1:** Existe una relación significativa entre la violencia física y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

### Correlaciones

			VIOLENCIA _FISICA	GESTION_D E_CALIDAD
Rho de Spearman	VIOLENCIA_FISICA	Coefficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	GESTION_DE_CALI DAD	Coefficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

### CONCLUSIÓN:

Se ha evidenciado una correlación alta y significativa entre la violencia física y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista, 2021, lo cual denota que, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 33: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 2 de la presente investigación

**H0:** No existe relación significativa entre la violencia psicológica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

**H1:** Existe una relación significativa entre la violencia psicológica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

### Correlaciones

			VIOLENCIA_P SICOLOGICA	GESTION_DE _CALIDAD
Rho de Spearman	VIOLENCIA_PSI COLOGI CA	Coeficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	GESTION_DE _CALIDAD	Coeficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

### **CONCLUSIÓN:**

Se ha evidenciado una correlación alta y significativa entre la violencia psicológica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista, 2021, lo cual denota que, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 34: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 3 de la presente investigación

**H0:** No existe relación significativa entre la violencia sexual y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

**H1:** Existe una relación significativa entre la violencia sexual y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

**Correlaciones**

			VIOLENCIA_ SEXUAL	GESTION_DE _CALIDAD
Rho de Spearman	VIOLENCIA_SEXUAL	Coefficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
D	GESTION_DE_CALIDA	Coefficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

**CONCLUSIÓN:**

Se ha evidenciado una correlación alta y significativa entre la violencia sexual y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista, 2021, lo cual denota que, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 35: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica 4 de la presente investigación

**H0:** No existe relación significativa entre la violencia económica y/o patrimonial y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

**H1:** Existe una relación significativa entre la violencia patrimonial y/o económica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista 2021.

### Correlaciones

			VIOLENCIA_ ECONOMICA	GESTION_D E_CALIDAD
Rho de Spearman	VIOLENCIA_ECONOMI CA	Coeficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	GESTION_DE_CALIDA D	Coeficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

### **CONCLUSIÓN:**

Se ha evidenciado una correlación alta y significativa entre la violencia patrimonial y/o económica y la gestión de calidad en el distrito de Bellavista, 2021, lo cual denota que, se acepta la hipótesis alternativa.

---

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE CALIDAD	,247	70	,000	,754	70	,000
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	,286	70	,000	,773	70	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE CALIDAD Y VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL DISTRITO DE BELLAVISTA AÑO 2021

", cuyo autor es BEGAZO ALVA ROSA RUTH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO <b>DNI:</b> 09428899 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 15-01- 2023 10:30:38

Código documento Trilce: TRI - 0520613