



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias  
víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer,  
Lima, 2023

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

**AUTORA:**

Nuñez Rojas, Rosario del Pilar (orcid.org/0000-0003-2785-1473)

**ASESORES:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dra. Ramírez Baca, María Milagros Alejandrina (orcid.org/0009-0004-7742-5389)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida y fortaleza para culminar un escalón más en mi vida profesional. A mis padres quienes son mi inspiración y me brindaron todo su apoyo y su sabiduría para yo seguir cumpliendo con mis objetivos y no rendirme frente a las adversidades. A mis hijos Shandee y D'angelo quienes son lo más importante de mi vida, por su apoyo incondicional en el proceso de mi investigación.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darme la oportunidad de vivir nuevas experiencias como la Maestría, conocer nuevas amistades. A mis hijos por su apoyo y comprensión en los momentos que no pude estar para ellos. A mi Docente Dra. Silva Narvaste, Bertha por sus conocimientos, guiarme y estar siempre pendiente que no desista en la Maestría. A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de crecer como profesional por las enseñanzas para salir adelante. Al Programa Nacional Aurora-MIMP por brindarme las facilidades para realizar mi Investigación con éxito.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023.", cuyo autor es NUÑEZ ROJAS ROSARIO DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 03-08- 2023 08:32:18

Código documento Trilce: TRI - 0580058





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NUÑEZ ROJAS ROSARIO DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSARIO DEL PILAR NUÑEZ ROJAS DNI: 41498329 ORCID: 0000-0003-2785-1473	Firmado electrónicamente por: DNUNEZRO el 08-07- 2023 21:17:42

Código documento Trilce: TRI - 0580057



## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iv
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	7
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1.Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2.Variable y Operacionalización.....	15
3.3.Población, muestra y muestreo:.....	16
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos.....	17
3.5.Procedimiento.....	18
3.6.Método de Análisis de Datos.....	19
3.7.Aspectos Éticos.....	19
IV.RESULTADOS.....	21
V.DISCUSIÓN.....	29
VI.CONCLUSIONES.....	36
VII.RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Escala de valores para el cuestionario para la variable GdIC .....	17
Tabla 2. Escala de valores para el cuestionario para la variable AM .....	18
Tabla 3: Variable Gestión de la Calidad y Variable Atención Multidisciplinaria. ...	21
Tabla 4. Variable Gestión de la Calidad y la dimensión Atención Psicológica .....	22
Tabla 5. Variable Gestión de la Calidad y la dimensión Atención Social.....	23
Tabla 6. Variable Gestión de la Calidad y la dimensión Atención Legal.....	23
Tabla 7. Correlación entre la Variable GdC y AM.....	25
Tabla 8. Correlación entre la Variable GdC y Atención Psicológica .....	26
Tabla 9. Correlación entre la Variable GdC y Atención Social.....	27
Tabla 10. Correlación entre la Variable GdC y Atención Legal.....	28

## Índice de figuras

Figura .1 Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y Atención Multidisciplinaria .....	21
Figura .2 Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y la dimensión Atención Psicológica	22
Figura .3 Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y la dimensión Atención Social.....	23
Figura .4 Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y la dimensión Atención Legal.....	24

## Resumen

La presente investigación tuvo como Objetivo general analizar la relación entre la gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino 2023, Metodología: Fue de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo, la muestra fue conformada por 40 usuarias víctimas de violencia familiar del CEM El Agustino, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para darle validez a los instrumentos del estudio se utilizó el juicio de 3 expertos, la confiabilidad de cada instrumento se aplicó una prueba piloto que se procesó mediante el alfa de Cronbach para las dos variables por tratarse de una escala Likert, cuyos resultados fueron 0,854 para la variable Gestión de la calidad y 0,895 para la variable Atención Multidisciplinaria. Conclusión: Como conclusión de la investigación podemos precisar que existe una relación alta y significativa según el estadístico de Rho Spearman tiene una correlación ( $C=0,771$ ). Con la estadística descriptiva ambas variables se encuentran en un nivel medio, el nivel más bajo de la variable Atención Multidisciplinaria es 18% según la percepción de las usuarias.

**Palabras Clave:** *Gestión, planificación, psicología, social, legal.*

## Abstract

The general objective of this research was to analyze the relationship between quality management and multidisciplinary care in users who are victims of family violence of the El Agustino 2023 Women's Emergency Center. Methodology: It was of a correlational descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach, the sample was made up of 40 users who were victims of family violence from the CEM El Agustino, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. To validate the study instruments, the judgment of 3 experts was used, the reliability of each instrument was applied a pilot test that was processed using Cronbach's alpha for the two variables because it was a Likert scale, the results of which were 0.854 for the Quality Management variable and 0.895 for the Multidisciplinary Care variable. Conclusion: As a conclusion of the research, we can specify that there is a high and significant relationship according to the Rho Spearman statistic, it has a correlation ( $C=0.771$ ). With the descriptive statistics, both variables are at a medium level, the lowest level of the Multidisciplinary Care variable is 18% according to the users' perception.

**Keywords:** *Management, planning, psychology, social, legal.*

## I. INTRODUCCIÓN

La Comisión Económica América Latina y el Caribe Alméras (2007) menciona que sus estrategias de intervención es lograr que la mujer viva sin violencia, impulsa el monitoreo, una intervención integral y una constante supervisión de las convenciones. Son 46 países que en sus legislaciones han planteado, prohibido y sancionado cualquier tipo de violencia hacia la mujer, niños, niñas y adolescente y en América Latina algunos países tienen esta Legislación como Argentina, Costa Rica, Brasil, Honduras, Nicaragua, Uruguay, Venezuela, Perú. (Alméras, 2007)

La Organización Mundial de la Salud, ( OMS, 1996) nos dice, hay que darle importancia internacional a los servicios sanitarios y crear centros de asistencia, que ayuden a mujeres víctimas que son maltratadas (Morris, 1999).En los países de Honduras, Guatemala, México , Argentina, Comunidad Europea , Canadá y Estados Unidos se brinda atención a mujeres maltratadas por su pareja, a través de un equipo disciplinario donde brindan asesoría legal, psicológica y coordinan con las instituciones para brindar un atención especializa.( Almeras et al., 2012).La violencia hacia la mujer durante muchos años no ha sido tomada con el valor que es necesario, para poder erradicarlo, darle la importancia y sancionar, con ello nacieron los movimientos feministas en todo el mundo, estas movilizaciones han logrado que se involucren muchas instituciones y países en la lucha ya que es un tema de salud que afronta muchos países a nivel mundial. (Albertín, 2017).

Paz et al., (2020) menciona que en Europa es el lugar donde hay menos violencia de genero según los datos estadísticos el 22% fueron mujeres agredidas por un hombre tanto de tipo de violencia física y sexual y un 43% fueron agredidas psicológicamente por parte de su pareja, en comparación de Oceanía y África.

La violencia hacia la mujer es una complicación mundial, siempre se ha presentado en la historia de todos los países, según fuentes estadísticas menciona que tres mujeres de cada diez sufren violencia física y sexual en los países Andino Ecuador, Perú y Bolivia (OMS 2013, OPS y CDC, 2013).El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) donde participan 26 naciones de Sur América y del Caribe donde Mencionó que la tarea del caso es un marco que garantice la continuidad y la

capacidad de enfrentar las diferentes situaciones de atención y asegure resultados a mediano y largo plazo para las mujeres víctimas que acuden al servicio. Las víctimas de violencia sexual necesitan diferentes instituciones y diferentes momentos para visitar se debe presentar una estrategia para enfocar los casos porque cada caso es único y procede de manera diferente. (Luciano , 2022).

En los últimos tiempos con la problemática del COVID 19 se ha puesto en marcha la gestión de casos en distintos estados como Australia, Canadá y el Reino Unido, en el país de Colombia en plena pandemia atendió a las V.V.F de forma remota buscando una buena gestión de casos logrando una atención especializada y de calidad. (GBVIMS, 2017). En Argentina la oficina en Violencia domestica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina (CSJNA) elaboro una Guía de Gestión para casos de violencia de Género dirigido a mejorar la coordinación de la Justicia Penal y Justicia Civil y lograr mayor coordinación con los Organismos especializados en la localidad autónoma de Buenos Aires. (Diaz, 2021). Miranda (2007) nos menciona que la GdIC es una disciplina y que sus herramientas se interrelacionan en una organización y que dentro de esta variable se incluye el medioambiente como pieza importante de la GdIC de una empresa e institución para su buen funcionamiento.

En el Perú, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las mujeres e Integrantes del Grupo Familiar- Programa Nacional Aurora (PNA), ha puesto en funcionamiento uno de sus ejes de acción que son los Centros Emergencias Mujer (CEM), que son servicios especializados con un equipo multidisciplinario y servicios gratuitos de especial protección, recuperación y acceso a la justicia para las personas afectadas por la violencia contra la mujer y sus familiares, así mismo es necesario mencionar que se busca la calidad y la gestión del servicio ejecutando labores de cuidado y protección, monitoreo a los equipos de atención logrando una cultura democrática y de respeto. Se ha implementado un protocolo que es un instrumento de guía para brindar atención de calidad al usuario que se apersona al CEM, también es un valioso instrumento para otras instituciones que trabajan con víctimas de violencia familiar.

La ley N° 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familia”, creada en el año 2015 quien remplazo la Ley 26260, nos menciona que el primer principio aborda la protección de por vida de las mujeres y los grupos vulnerables, y el segundo principio de la ley es la protección de los miembros de la familia. La ley establece medidas de protección en casos de bajo y mediano riesgo con base en un formulario de evaluación de riesgo, el cual es evaluado y aceptado por el Juzgado de Familia (JdF) en un término de 48 horas, y en casos graves de alto riesgo, el JdF tiene un plazo para su evaluación y para resolver es de 24 horas el caso (Gamero, 2022). El Observatorio Nacional de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo Familia que fue instituida en el año 2016, su intención es monitorear, recopilar, generar y sistematizar datos, esta gestión de calidad de datos asegura la confiabilidad de la información para utilizar las estadísticas para la reproducción de discernimiento y tomar de decisiones. El Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021, ha implementado enfoques estratégicos, uno de los cuales han sido las medidas para garantizar que los afectados o involucrados tengan acceso a una atención gratuita de calidad brindada por equipos multidisciplinarios de atención a víctimas. (MIMP, 2021)

Esta investigación se realizó en el ámbito local en el CEM – Distrito El Agustino Lima-Perú, 2023, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a través del Programa Aurora y los Gobiernos locales realizan convenios de cooperación interinstitucional, este se realizó en el año 2008 vigente hasta el año pasado, hoy en día lamentablemente no se ha llegado a un acuerdo con la gestión actual de la Municipalidad del Distrito del Agustino para renovar dicho convenio está pendiente en realizar algunas gestiones entre el Programa Aurora y la Autoridad Municipal, para que facilite el funcionamiento adecuado y en su totalidad buscando el desempeño de los profesionales en sus funciones del CEM que atienden a las usuarias(os) que se apersonan. El CEM cuenta con un equipo multidisciplinario que brinda una atención de calidad cuenta con un área de admisión quien recepciona el caso, identifica y luego lo deriva a las áreas competentes el CEM brinda asesoría legal, psicológica y social, realiza trabajo de prevención, evaluación y seguimiento del caso, también se cuenta con una área de promoción y prevención, en el año

2021 se atendió 323 expedientes de mujeres víctimas de violencia hacia la mujer de todo tipo, en el 2022 se atendió 249 casos y el presente año 2023 hasta la fecha se atendieron 180 casos, el CEM regular El Agustino (EA) atiende 2 casos diarios en promedio y realiza seguimientos de sus casos antiguos y nuevos, el índice de violencia de mujeres violentadas en el Distrito del Agustino pone en alerta a las autoridades para poder luchar y brindar una atención de calidad y buscar resultados positivos en los casos que se presenten brindándoles una atención, interdisciplinaria con otras instituciones, lamentablemente en la actualidad el CEM Comisaria de Familia EA no cuenta con un local y ha dejado de brindar los servicios especializados a víctimas dentro del distrito. (Portal estadístico MIMP-Programa Aurora - CEM 2023)

En el Distrito se ha demostrado que es necesario seguir abordando la problemática de la violencia familiar para poder ser analizada y generar propuestas de mejora para lograr una gestión y atención de calidad del servicio, concientizar y buscar el empoderamiento de las víctimas. Por otro lado, se debe tomar importancia a la gestión de calidad que es uno de los retos de los agentes involucrados en el tema para implementar programas y proyectos sociales que logren brindar una eficiente atención y seguimientos de los expedientes. El servicio de la calidad (SdIC) busca mejorar la atención al usuario(a) para lograr la satisfacción, pero para lograrlo es necesario implementar y evaluar la problemática. El trabajador cumple un rol muy importante en la sociedad, es necesario que cuente con ciertas características para brindar una atención como, ser empático, tolerante, tener conocimientos sobre el tema, brindar información de forma igualitaria, su lenguaje debe ser sencillo, oportuno y claro, tener una característica importante que es saber escuchar para lograr un buen servicio de calidad. (Cortes, 2017). El equipo multidisciplinario del CEM EA son profesionales capacitados en temas relacionados a las problemáticas, brindan una atención de calidad han sido evaluados y contratados por concursos públicos cuentan con muchas competencias como el buen trato, empatía, trabajo en equipo, confidencialidad, respeto, tolerancia, etc. Las usuarias víctimas de violencia familiar (VVF) se sienten protegidas, atendidas y valoran la gestión de calidad que brinda el CEM El Agustino durante la atención brindada, en el distrito no hay muchos estudios de GdIC y atención multidisciplinaria a las usuarias VVF

Este estudio aporta datos estadísticos sobre la problemática, para que las instituciones involucradas en el tema puedan tomar decisiones de mejora frente a la calidad de atención brindada a las usuarias (VVF), implementando estrategias y enfoques sociales en la promoción y prevención de la VF actuando a favor de la víctima logrando así sensibilizar a la población e instituciones del Distrito. Esta investigación posee un valor teórico que brinda indagación científica, confiable sobre teorías y conceptos se podrá tener conocimientos más amplios y saber el comportamiento de las variables.

Entonces nos formulamos el siguiente Problema general ¿Qué relación existe entre Gestión de la Calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF del CEM El Agustino – 2023? Problemas Específicos: ¿De qué manera se relaciona la Gestión de la Calidad y la atención psicológica en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023? ¿Cómo se relaciona la Gestión de la Calidad y la atención social en las usuarias V VF del CEM El Agustino, Lima, 2023? ¿Qué relación existe entre Gestión de la Calidad y la atención legal en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023?

Se justificó la investigación porque mi experiencia y mis conocimientos adquiridos en mi carrera profesional me permitan entender y plantear soluciones frente a esta problemática social. Como relevancia social, busco mejorar el servicio que brinda el CEM El Agustino mediante la utilización de herramientas que conlleva la GdID y se sensibilice a los profesionales y a otras instituciones que puedan proceder de manera apropiados utilizando herramientas adecuadas para brindar un SdIC y las víctimas se sientan bien atendidas. Valor teórico, la aplicación del estudio y el cálculo de la GdIC nos brindara definiciones para contribuir sobre la problemática y nuestras conclusiones aportará a la mejoría de la GdIC, esta tesis será de utilidad para otros estudios nuevos donde puedan trabajar su variable. Utilidad metodológica, nuestro estudio se sostiene con otras investigaciones de otros autores que ayuden a incrementar distintos enfoques y se aplique la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario que fue validado por expertos, para la obtención de datos y puedan ser utilizados en otros estudios donde plantean una problemática igual y es de enfoque cuantitativa.

Frente a esta problemática planteamos el Objetivo General: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF del CEM El Agustino, 2023 y como objetivos Específicos: 1.-Valorar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la atención psicológica en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023. 2.-Determinar la relación que existe entre Gestión de calidad y la atención social en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023. 3.- Identificar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la atención legal en las usuarias V VF del CEM El Agustino, Lima, 2023.

Para la investigación formulamos como Hipótesis General: Hg. Existe relación significativa entre gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF en el CEM El Agustino, 2023 Hipótesis Especifica Hs1: Existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención psicológica en las usuarias VVF en el CEM El Agustino 2023, Hs2: Existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención social en las usuarias VVF en el CEM El Agustino 2023, Hs3: Existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención legal en las usuarias VVF en el CEM El Agustino 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales tenemos a Mendoza (2022) quien tuvo como objetivo general cual es el enlace entre la Gestión del nivel del servicio y el agrado del cliente en un centro de salud urbano su estudio fue básico con un diseño no experimental de tipo cuantitativo, su muestra que trabajo fueron 80 usuarios concluyó que si existe una relación entre GdIC del servicio y los elemento técnico-científico. Delgado (2021) quien en su investigación planteo como objetivo establecer la relación de la calidad del servicio respecto a la V.F del CEM de la sede central 2021, el enfoque fue cuantitativo, fue de tipo aplicada. La muestra fue de 24 trabajadores del CEM Lima se investigó la calidad de servicio que brindan a las ciudadanas o ciudadanas que se apersonan a CEM, concluyó que existe una relación entre la calidad del servicio y la atención. Así mismo Campos (2021) quien propuso como objetivo establecer la relación que existe entre servicio administrativo y la calidad de servicio en las ciudadanas de un CEM en la Región Ica, su estudio fue de tipo básico y su diseño fue correlacional, no experimental, con un corte transversal, su muestra consta de 258 usuarias que se atendieron en el CEM. El investigador llego a la conclusión que existe una relación, de nivel positivo y alto entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las victimas del CEM en la Región de Ica. También tenemos el estudio Del Junco (2021) su investigación tiene como objetivo establecer la analogía entre gestión del servicio ( GDS) y protección de víctimas de VF - CEM Comisaría Villa María – 2021, su enfoque fue cuantitativo, básica y el nivel de alcance es relacional, su diseño es no experimental, transversal, correlacional, se utilizó la técnica entrevista y su instrumento fue la encuesta para la recolección de datos, la muestra poblacional de su investigación fue de 43 víctimas de VF que asistieron al CEM en los meses de noviembre y diciembre, quien concluyó que existe una correlación inmediata entre GDS y protección de víctimas de VF- CEM Comisaría Villa María; se logra las mejoras en la gestión de servicio y la protección de la víctima. Así mismo Espinoza (2020) su objetivo principal de su investigación fue desarrollar un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de los servicios prestados a las víctimas de VF de la División Médico Legal ( DML) III, Chiclayo, (2020) su tesis fue

un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal prospectivo, su muestra fue de 48 personas víctimas de VF mayor de edad , aplico la técnica de encuesta para poder recolectar datos mediante el cuestionario, el investigador alcanzo a la terminación que para mejorar la calidad de servicio en la DML III se elaboró una propuesta de marco de procesos de recursos humanos, que incluye tres fases principales: selección, capacitación y evaluación. Lañas (2020) quien en su estudio compara la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del CEM, la muestra que utilizo fue de 60 usuarios, aplico un cuestionario lo proceso en el sistema SPSS llegando a la conclusión que si existe una relación alta entre las dos variables. También tenemos a Santos (2020) quien se refirió como objetivo general de su investigación fue identificar la relación entre la gestión de servicios y la protección de víctimas V.F. del CEM Yurimaguas, el tipo de investigación fue básica, el diseño de investigación fue no experimental, es transversal y es descriptiva correlacionar, trabajo con una muestra de 173 víctimas el investigador en su conclusión no dice que existe relación significativa entre la gestión de servicios y la protección de víctimas de VF en el CEM Yurimaguas y que el estado de la protección de la víctima en CEM es regular a un 33%.

Como antecedentes Internacionales. Tenemos Henrique et al., (2022) el objetivo de su estudio fue investigar la aplicabilidad de macro elementos de la aptitud de laboral diaria en universidades durante la pandemia en Santiago, su investigación fue cualitativa con análisis documental, aplico la técnica de grupos focales, trabajo con una muestra población 34 participantes, el investigador concluyó que todos los escenarios en los que existen condiciones de trabajo, factores de riesgo para la salud y variables que afectan el desempeño organizacional( la productividad, el ausentismo, presentimos, entre otros) solicitan atención y G-CVT. Así mismo tenemos a Rojas et al., (2020) el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal en el país de Colombia identificar la gestión sostenible a partir de un sistema integrado de gestión desarrollado por el servicio de salud, tomando en cuenta 65 instituciones del sector salud del municipio de Barranquilla, utilizando instrumentos de cuestionarios y guías de entrevista, si desarrollado. no experimentalmente descriptivo, concluyó que las instituciones y los funcionarios

siempre están con una buena actitud, son los garantes de todos los sistemas relacionados a la gestión de calidad. A si mismo Mohamed (2020) el objetivo principal de su estudio fue la conexión que presenta la GdIC y las prácticas en el desempeño, su muestra fue realizado con 356 miembros del personal académico, concluyó que la GdIC tiene una función importante dentro de la Universidad para mejorar el servicio que brindan. Tenemos el caso de Sanchez et al., (2019) su objetivo de su estudio es examinar la analogía entre la gestión de la calidad total y Tecnología e Investigación en compañías manufacturas en México, su tipo de investigación fue descriptiva, de esquema correlacional con una muestra poblacional de 125 empresas, utilizo la técnica de encuestas y su instrumento el cuestionario, finiquito en su investigación que en las servicio se implanten trabajos que permitan a las compañías puedan enfrentar nuevos retos que se presentan, hoy en día se busca que la calidad de productos se mejore y junto con ellos el servicio y buscando siempre poder innovar, con una gestión de calidad se busca que las empresas estén preparadas para la competitividad y pueda desarrollarse e innovarse. Tenemos también a Solis (2018) su estudio tiene como objetivo determinar el nivel de daño de la gestión administrativo a la sostenibilidad económica de las PYMES formales, en particular las pertenecientes al sector manufacturero en la provincia de Manabí, su diseño de estudio fue transaccional – correlacional, la muestra que utilizo fue de 123 empresas pymes, su técnica de su estudio fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, quien tuvo como efecto la evidencia, que la trabajo administrativo no realiza trabajos que intervengan en la economía constante de las PYMES, específicamente del sector fabricante, quienes están ubicados en la ciudad de Manabí, del país de Ecuador.

Como base teórica que sustento la investigación, tenemos a Camisón (2006) nos indica que su Teoría de la Gestión para mejorar la eficiencia, la producción y la competitividad es que la parte teórica no puede ir sola tiene que ir de la mano con la práctica y con la experiencia para así lograr mejorar la calidad del servicio donde el trabajo en equipo es primordial y estar dirigidos por buenos líderes con conocimientos para lograr soluciones positiva así cuando se presenta un problema lo puedan solucionar, nos menciona que existe fases para poder

aplicarlas y solucionar los problemas como la : Planificación ( recoger datos), Causa efecto (hipótesis de la solución ), realizar ( realizar lo planificado ), controlar ( comparar el inicio con el fin ) actuar (corregir los problemas que se presentan para darle soluciones y mejorar. También Hernández et al., (2018) en su investigación GdIC: Pieza importante para el crecimiento de las organizaciones, nos dice que la GdIC permite que las empresas se conviertan en gestión de conocimientos, donde la participación del ser humano es lo más importante, la cantidad del producto no es lo más importante si no que para que se usa el producto el fin es más importante. Para promover siempre la calidad es necesario que el producto o el servicio y el cliente siempre tienen que tener conexión, para que siempre sepa cómo actuar frente a las variaciones que se sufre en el mercado y puedan tomar buenas decisiones, el autor concluye que un punto muy significativo es que la cultura de la eficiencia, tiene que estar pendiente del servicio que se ofrece y lograr el agrado del cliente o usuario y buscar siempre mejorar para ofrecer lo mejor.

Con respecto a las dimensiones de la Variable de GdIC tenemos a Ashraf (2018) quien nos dice que la calidad de servicio es un impulsor para lograr la satisfacción del usuario.

Primera Dimensión, Liderazgo: Para lograr el liderazgo bueno es necesario que el líder desarrolle un poder de dirigir, tiene que aplicar estrategias y tácticas para poder llegar el individuo y tener influencia positiva en él, busca nuevos cambios en las organizaciones, nuevas formas de ver las cosas que pasan, tienen motivación, energía, entusiasmo. (Codina, 2017)

Segunda Dimensión, planificación: La planificación tiene que ser clara para todos los que van a desarrollar, actividades, tareas, estudios, etc. Se tiene que desarrollar con voluntad, entusiasmo para que todo marche bien y así dejar de lado situaciones complicadas que dificulten la realización del desarrollo del trabajo y se logren los objetivos planteados. Para lograr que la planificación se desarrolle correctamente y tengan resultados hay que formalizar el plan primero antes que las metas, de forma ordenada por etapas, definiendo cuales son nuestros objetivos, medios, instrumentos, para poder realizar las acciones con el fin de alcanzar nuestros objetivos de forma ordenada y planificada. (Mildred, 2012).

Ramírez et al., (2019) nos menciona que planificar es organizar, ordenar, coordinar, etc., se determinan actividades para poder lograr objetivos trazados utilizando medios y recursos que aporten positivamente a la organización.

Tercera Dimensión, operación de mejora: Se presentan errores y se da las correcciones en la GdIC, en el proceso primero se detecta el error y luego se corrige, con esta detección también protege las fortalezas de la organización, detectando, corrigiendo y mejorando elevamos la producción y la capacidad de la Organización, Institución o rubro, aquí podemos mencionar que las Instituciones tienen que realizar monitoreo y evaluación para detectar errores, corregirlos y mejorar para así poder brindar una prestación de calidad.( Chacón et al., 2018)

En la variable Atención Multidisciplinaria, podemos mencionar a la Organización Mundial de la Salud (2019) su trabajo basado en equipos multidisciplinarios en la salud, nos dice que este equipo de trabajo está basado en la distribución de obligaciones de forma equitativa, también tiene un jefe o un responsable del equipo para poder planificar correctamente la atención y se puede adaptar a las diferentes necesidades que se presentan según el servicio que requiera. Para Paravic et al., (2021) con su investigación Trabajo en Equipo ( TeE) y calidad de atención en salud dice que el TeE es un proceso de constante cambio y acuerdos, desafíos y adaptarse para poder brindar un servicio de calidad, nos menciona que para las organizaciones de salud es necesario y muy importante trabajar en equipo y que se consideran ciertas características que tienen que contar los integrantes como la confianza, el compromiso, el liderazgo, jerarquía, el logro de los resultados va ser por el esfuerzo de todo el equipo donde el profesional médico y el equipo multidisciplinario actúa con calidad, la salud de los usuarios. Así mismo mencionaremos a Guevara (2012) quien nos dice que el trabajo multidisciplinario es la actividad de diferentes disciplinas sobre un problema u objetivo de diferentes características según las necesidades y se da en tres niveles. La prevención primaria (evita la aparición de un problema), la prevención secundaria (detención de las desventajas biológicas y riesgo) y la intervención en programas de educación y rehabilitación (incluye la evaluación y las estrategias de intervención) concluye que cada profesional del equipo multidisciplinario debe seguir capacitándose en sus

conocimientos para que pueda brindar una atención de calidad, atendiendo de una manera integral y derivando a otros servicios si amerita la atención. El MIMP trabaja para que el Perú sea un país donde los hombres y mujeres tengas las mis oportunidades y que no existan las diferencias y mucho menos la desigualdad y que sean tratados de la misma forma sin distinción de sexo, edad, condición, etc.

El MIMP contribuye al progreso de la pobreza, desigualdad, dirigido a personas vulnerables y en un estado de pobreza, enfocado en el desarrollo humano integral y de equidad. El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la violencia Contra las Mujeres e integrantes del grupo familiar del MIMP ahora es llamada Programa Nacional Aurora (PNA) su nombre tiene como significado el comienzo de un nuevo día. El CEM tiene como objetivo brindar atención especializada y de forma gratuita a todas las mujeres VVF y a todos los integrantes del grupo familiar, tipo de violencia económica y patrimonial, psicológica, física y sexual, siempre buscando la protección y la recuperación de la víctima. La ex Directora Ejecutiva Nancy Tolentino Gamarra del PNA y hoy Ministra del MIMP menciona que con este cambio se puso más claridad que no solo la violencia se da en el ámbito íntimo sino también en el ámbito público es por ello que nos estamos adecuando para darle frente y responder a los casos de feminicidio que hoy en día es preocupante y los expedientes de violencia que se dan hacia el género femenino sin importar el vínculo familiar. Los CEM del PNA, brindan atención especializada y gratuita con un equipo multidisciplinario a personas que sufren de V.F, violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar, se brinda atención, psicológica, legal y social, se realiza seguimiento de los casos, se busca la recuperación de la víctima, asimismo se realiza acciones preventivas a través de charlas, talleres, capacitaciones, formaciones de líderes, movilizaciones y otros. Mediante la ley 30364 promulgada por el estado peruano tiene como objetivo proteger, suprimir y sancionar todo tipo de violencia hacia la mujer por su situación de tales y contra los componentes del grupo familiar se puede producir en el ámbito privado y en ámbito público. (Congreso de la República, 2023). La violencia especialmente cuando se da en personas vulnerables como las niñas, niños, personas adultas y personas con invalidez, busca la reparación del daño ocasionado, sanciona a los agresores y

también busca la reducción de agresores a futuro, con la intervención del Centro de Atención Institucional frente a la violencia familiar (CAI) para así garantizar una existencia libre de violencia y una cultura de paz. Esta ley indica que existen cuatro tipos de violencia, Violencia patrimonial o económica, violencia psicológica, violencia física y violencia sexual.

Para la variable Atención Multidisciplinaria, tomaremos las dimensiones que plantea el MIMP en su Programa Nacional Aurora con su Protocolo de atención Integral de los CEM (2021) la cual tomaremos tres dimensiones especializadas de atención.

Primera Dimensión: Atención área Psicológica, busca restablecer emocionalmente a la víctima fortalece sus recursos emocionales que le puedan ayudar a enfrentar la situación de violencia, brinda orientación, acompañamiento psicológico en todo el proceso de la denuncia. La atención psicología busca el rescate emocional de la víctima de violencia familiar, para empezar a sentirse como mujer con derechos, persona y principios que siempre deben ser cuidados solo así va poder tener una vida sin violencia digna y ser libre, así mismo se busca la recuperación de ella y toda su familia brindándoles herramientas adecuadas para la recuperación por los hechos de violencia sufridos. (Deza, 2016)

Segunda Dimensión: Atención área Legal, consiste en brindar orientación Jurídica a la usuaria(o), realiza distintas acciones su primera entrevista, realiza el acompañamiento hasta terminar el proceso legal, el profesional le da la seguridad a la víctima sobre su defensa a su favor, las acciones que realizan son: solicita las formas de protección y cautelares, programación y acompañamiento a las audiencias, impulso del proceso y otros. MIMP-PNA-CEM-Protocolo de Atención, (2021).

Tercera Dimensión: Atención área Social, brinda orientación y valora el riesgo de peligro de la víctima, la gravedad, la intensidad, vulnerabilidad y se fortalece las redes familiares, acompañamiento y acogida en una casa de refugio si lo amerita. Es necesario estudiar la GdIC y Atención Multidisciplinaria a víctimas de VF en el CEM El Agustino con la finalidad de poder conocer de qué forma podemos aplicar estrategias de mejora frente a las debilidades y aprovechar las oportunidades que nos brinda para así brindar un servicio de calidad a la víctima. (Flores, 2020)

### III. METODOLOGÍA

El desarrollo de esta pesquisa se realizó con un enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio, el orden es muy primordial en el estudio, se plantean objetivos, se realizan las preguntas de la investigación, luego se revisa la literatura para luego realizar el marco teórico, se establecen hipótesis y se plantean la variable luego se miden y analizan estas variables mediante un método estadístico para terminar en conclusiones. (Hernández et al., 2014).

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

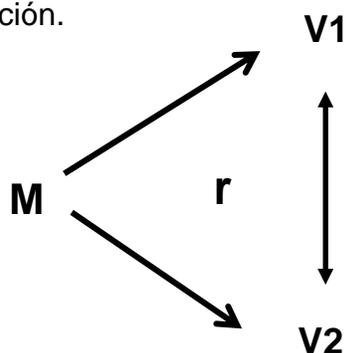
##### 3.1.1 Tipo de Investigación

Esta exploración es de tipo Básica, se aplicó métodos estadísticos donde se miden y se analizan los datos obtenidos se presentan tablas estadísticas, figuras. Hernández et al., (2014) y Mendoza (2022) nos menciona que en su tipo de investigación establece relaciones entre sus variables para obtener nuevos datos que aporten al estudio.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

Es un estudio no experimental de nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Se quiere describir la GdIC y la atención multidisciplinaria en víctimas de violencia familiar del CEM El Agustino 2023. Hernández et al., (2014) menciona que lo importante del diseño de un estudio es conocer la relación que existe entre variables, como se da en nuestra investigación entre la GdIC y AM en usuarias víctimas de VF del CEM El Agustino, Lima, 2023.

Esquemmatización.



### **3.2. Variables y Operacionalización.**

Identificación de variables

Muestra : Víctimas de violencia familiar

Variable 1: Gestión de la Calidad

Variable 2: Atención Multidisciplinaria

r : Relación entre variables

#### **Variables 1:**

##### **Gestión de la Calidad (GdIC) :**

###### **Definición conceptual:**

Amaya et al., (2020) menciona que la GdIC es fundamental para la Organización donde deben adaptarse y asumir retos que exige el mercado hoy en día se puede definir como el agrado pleno del interesado o usuario(a). Para lograr una buena GdIC es necesario que la organización o institución debe tener siempre presente lo que busca el cliente, el liderazgo que se ejerce en la organización, la preparación del personal y el deber de todos para lograr una calidad de atención.

Rodríguez (2022) define que la GdIC es un grupo de herramientas que se utilizan para asegurar que los productos o servicios que brinda la organización o institución cumplan los requisitos definidos. Su función primordial es mejorar la calidad y eficacia de los procesos.

###### **Dimensiones Operacional:**

La variable Gestión de la Calidad tiene las siguientes dimensiones: liderazgo, planificación y operación de mejoras.

###### **Indicadores:**

- La dimensión del Liderazgo tiene los siguientes indicadores que son: planificar, ser estratégico y tener influencia en su equipo.
- La dimensión de planificación tiene los siguientes indicadores: plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir
- La dimensión operación de mejoras tiene tres indicadores: se corrige los errores detectados, monitorea el buen funcionamiento y siempre está en contante evaluación.

## **Variable 2:**

**Atención Multidisciplinaria (AM):** Está formado por un equipo de profesionales como, psicólogo(a), trabajador(a) social y abogada(o) con la finalidad que puedan atender de forma especializada e integral según las necesidades de las usuarias(os) que se apersonan la CEM y puedan analizar, interpretar y actuar a favor de la víctima. (MIMP-Protocolo de atención de los CEM 2021)

### **Definición conceptual:**

Seonyeong (2020) precisa que la atención multidisciplinaria está formada por distintos profesionales especializados, esto facilita al paciente o usuario a sentirse mejor atendido con un servicio de calidad dándole miradas en conjunto para buscar una mejor solución y atención.

### **Dimensiones Operacional:**

- La dimensión atención psicológica tiene los siguientes indicadores: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.
- La dimensión atención social tiene los siguientes indicadores: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares.
- La dimensión atención legal tiene los siguientes indicadores: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.

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

### **3.3.1 Población:**

Compuesto por usuarias víctimas de VF que fueron atendidas en el CEM El Agustino en el año 2023 y que también se encuentran en etapa de seguimiento.

### **3.3.2 Muestra:**

La muestra censal es de 40 usuarias víctimas de VF atendidas en el CEM el Agustino y que también se encuentran en etapa de seguimiento.

### **3.3.3 Muestreo**

No probabilístico, por conveniencia, se aplicó a las usuarias que asistieron al CEM El Agustino.

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

Usuarias que fueron atendidas en el CEM

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

La técnica se aplicó fue la encuesta para analizar la variable GdIC y AM del estudio y cada una de sus dimensiones. López et al., (2015) nos menciona que la encuesta se utiliza para la recaudación de datos a través de las consultas con el objeto de recolectar datos sobre la problemática que se está investigando, los datos recogidos se analizan a través de un cuestionario (de medición) que son preguntas ordenadas y claras.

**Instrumento:** Se aplicó mediante un cuestionario a las variables y sus dimensiones de GdIC Y AM desarrolladas por las usuarias del CEM El Agustino, 2023

#### **De los instrumentos:**

**Cuestionario sobre GdIC:** Es de corte cuantitativo fue elaborad por Santos (2020) y Del Junco (2022) y fue adaptado por la investigadora de acuerdo a la realidad problemática del estudio este cuestionario mide la eficacia de la GdIC como la planificación, liderazgo y operación del servicio que entrega el C.E.M EA a las usuarias de VF.Su escala de la encuesta es de tipo Likert constituida por 20 preguntas que se dividieron en 3 dimensiones y su duración de la aplicación es de 15 minutos por encuesta de forma presencial. Esta encuesta mide el nivel de GdIC que puedan brindar los profesionales hacia las usuarias y como ellas perciben esta variable. El

Cuestionario responde al siguiente nivel.

#### **Tabla 1.**

*Escala de valores para el cuestionario para la variable GdIC*

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Indiferente,	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

### **Cuestionario de Atención Multidisciplinaria:**

Es de corte cuantitativo fue elaborado por Del Junco (2022) y el Protocolo de atención de los CEM del PNA- MIMP, fue adaptado de acuerdo a la realidad problemática del estudio este cuestionario midió la eficacia de la atención multidisciplinaria, como la atención psicológica, atención social, atención legal que brinda el CEM EA a las usuarias de VF.

Su escala de la encuesta es de tipo Likert constituida por 30 preguntas que se dividieron en 3 dimensiones. Tiene la siguiente escala.

**Tabla 2.**

*Escala de valores para el cuestionario para la variable AM*

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Indiferente,	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

### **3.5. Procedimiento**

La investigación se realizó con la identificación de una problemática, se plantearon objetivos para luego pasar al desarrollo, primero se realizó la validez del instrumento que fue el cuestionario dicho documento fue revisado mediante un juicio de expertos donde participaron 3 experimentados, un Doctor y 2 Magísters, quienes aprobaron el instrumento. Luego se presentó una carta al UCV solicitando un documento de permiso a la Institución donde se aplicara la encuesta el estudio se realizó en el CEM-EA-PNA-MIMP, la UCV entrego la solicitud de Autorización, luego se ingresó el documento a mesa de parte de la Institución, pasado unos días un responsable sobre el área de investigación de la Institución quien amablemente me brindo todos

los requisitos para poder acceder a la carta de autorización. El PNA-MIMP autoriza la aplicación de la encuesta en las usuarias víctimas de VF del CEM-E 2023, a inicios del mes de junio se presentó con el Coordinador del CEM para poder solicitar la autorización de ingreso y del horario que se pueda aplicar la encuesta, se me brindo las facilidades y se inició con la aplicación de la encuesta. Se presentó con la usuaria se le informo sobre el estudio, de la confidencialidad de sus datos y que la encuesta es anónima, se le solicito el consentimiento informado para poder iniciar con la aplicación de la encuesta, quienes amablemente accedieron y participaron de la aplicación, la encuesta tiene una duración de 15 minutos las preguntas son sobre las variables y sus dimensiones del estudio con el propósito de obtener información necesaria y lograr así dar respuestas a nuestros objetivos, se resguardo todas las encuestas para poder realizar los estudios estadísticos.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

La indagación recogida de ambas encuestas de las dos variables y sus dimensiones se realizó en una página del Excel, también se trabajó en Word, se codifico dándole numeración a cada pregunta. Luego se instaló el programa IBM SPSS para poder desarrollar toda la parte estadística como, la prueba piloto para ver la confiabilidad del estudio donde ambas variables muestra un nivel muy alto fiabilidad, la prueba de normalidad se realizó según Shapiro – Wilk ya que se utiliza como muestra de la población menor de 50 individuos y nuestra investigación tiene 40 usuarias encuestadas, tambien se realizó la prueba de normalidad. Nuestro estudio tiene una relación  $r = 0,771$  entre las variables de GdIC y AM es una relación positiva, con un nivel de correlación buena. Y su valor de significancia  $p < ,001$  es menor al valor de la sig. teórica  $\alpha = 0,05$ .

### **3.7. Aspectos Éticos**

Se consideran durante todo el proceso de la investigación los siguientes criterios éticos.

**Participación Voluntaria:** Se le consultó a la usuaria para participar de la encuesta, se informó sobre el estudio y se le solicito su consentimiento informado y se le aclaró

que su participación es anónima y que ella puede decidir no participar y se respetara su decisión.

**Riesgo:** Refiere a la decisión que tome la usuaria para poder participar, si alguna pregunta siente peligro o incomodidad puede decidir no responderlas. De igual forma se le explica que existe peligro o daño si participa del estudio.

**Beneficios:** Se informa y se compromete a entregar una copia a la Institución al término de la investigación y que no será usada por ningún otro propósito, no se obtiene ningún beneficio económico, pero si aportara para la toma de disposiciones de mejorar la salud de la ciudadanía.

**Confidencialidad:** Se garantiza a la participante que todos los datos brindados con de carácter confidencial y que el desarrollo de la encuesta es anónimo, todos los datos obtenidos por la investigación se almacenaran un tiempo y estará custodiado por el investigador para luego ser eliminarlas.

## IV. RESULTADOS

### ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

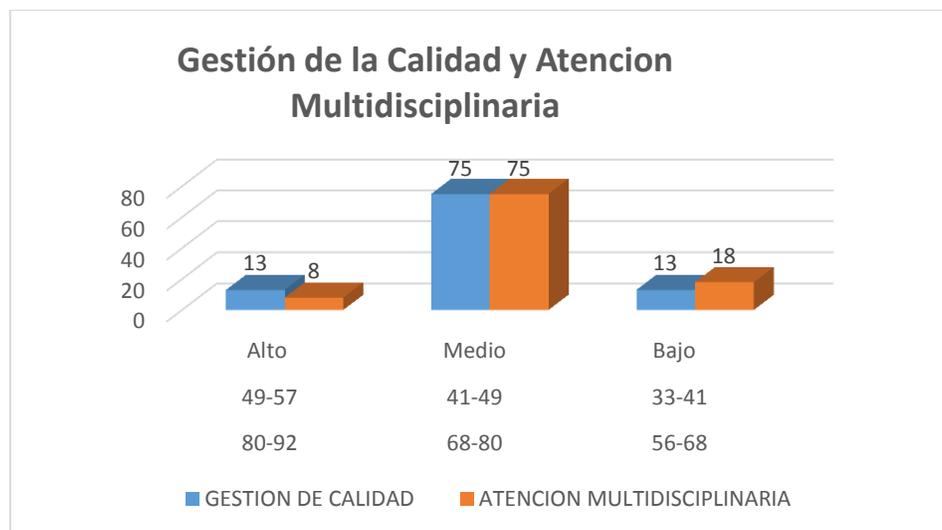
**Tabla 3:**

*Variable Gestión de la Calidad y Variable Atención Multidisciplinaria.*

Rango	Niveles	Gestión de la Calidad		Atención Multidisciplinaria		
		fi	hi	Fi	Hi	
82-96	124-144	<b>Alto</b>	5	13	3	8
68-82	104-124	<b>Medio</b>	30	75	30	75
54-68	84-104	<b>Bajo</b>	5	13	7	18
			40	100	40	100

**Figura .1**

*Frecuencia y porcentaje, variable Gdl C y Atencion Multidisciplinaria*



Nota: Datos desarrollados en el sistema SPSS

En la presente figura 1 y tabla 3 se evidencia que un 75 % de las usuarias que participaron en la encuesta calificaron a la gestión de la calidad como nivel medio, de igual forma con el 75% de las encuestadas evaluó a la variable Atención Multidisciplinario en ese mismo nivel medio, estas dos variables estarían relacionadas directamente.

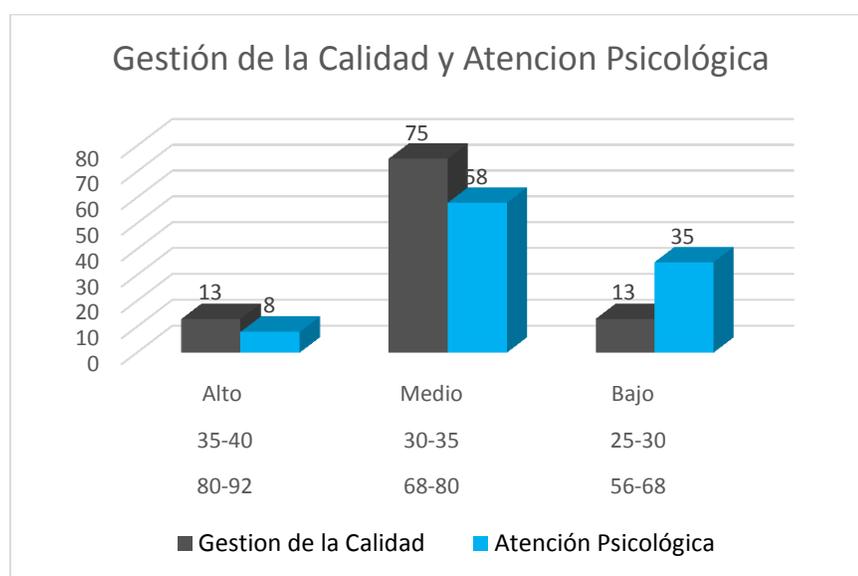
**Tabla 4.**

*Variable Gestión de la Calidad y la dimensión Atención Psicológica*

Rango		Niveles	Gestión de la Calidad		Atención Psicológica	
			fi	hi	fi	hi
82-96	35-40	<b>Alto</b>	5	13	3	8
68-82	30-35	<b>Medio</b>	30	75	23	58
54-68	25-30	<b>Bajo</b>	5	13	14	35
			40	100	40	133

**Figura .2**

*Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y la dimensión Atención Psicológica*



Nota: Resultados del SPSS

La figura 2 y la Tabla 4 nos muestra en su variable GdIC se encuentra en un nivel medio con un (75%), y su menor frecuencia es de nivel bajo con un (13%), mientras que la dimensión atención psicológica su nivel predominante es el nivel medio con un (58%) y su frecuencia baja es de un (35%). GdIC estaría relacionada con Atención Psicológica.

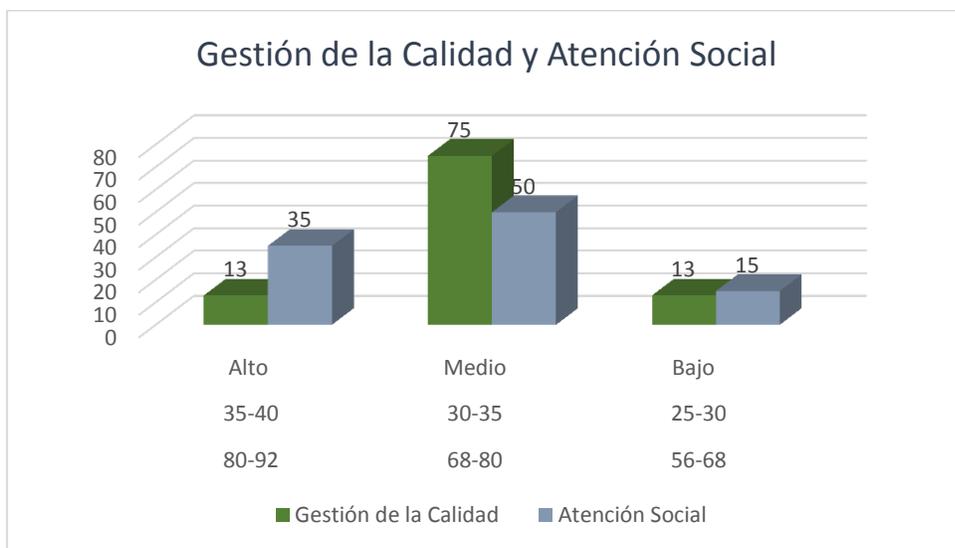
**Tabla 5.**

*Variable Gestión de la Calidad y la dimensión Atención Social.*

Rango	Niveles	Gestión de la Calidad		Atención Social		
		fi	hi	fi	Hi	
82-96	24-27	<b>Alto</b>	5	13	14	35
68-82	20-24	<b>Medio</b>	30	75	20	50
54-68	16-20	<b>Bajo</b>	5	13	6	15
			40	100	40	100

**Figura .3**

*Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y la dimensión Atención Social*



Nota: Resultados del SPSS

En la presente figura 3 y tabla 5 se evidencia que un 75 % de las usuarias fueron encuestadas y calificaron a la GdIC como nivel medio, de igual forma los porcentajes son similares con el 50% donde las encuestadas considero a la variable Atención Multidisciplinario en ese mismo nivel medio, estas dos variables estarían relacionadas entre sí.

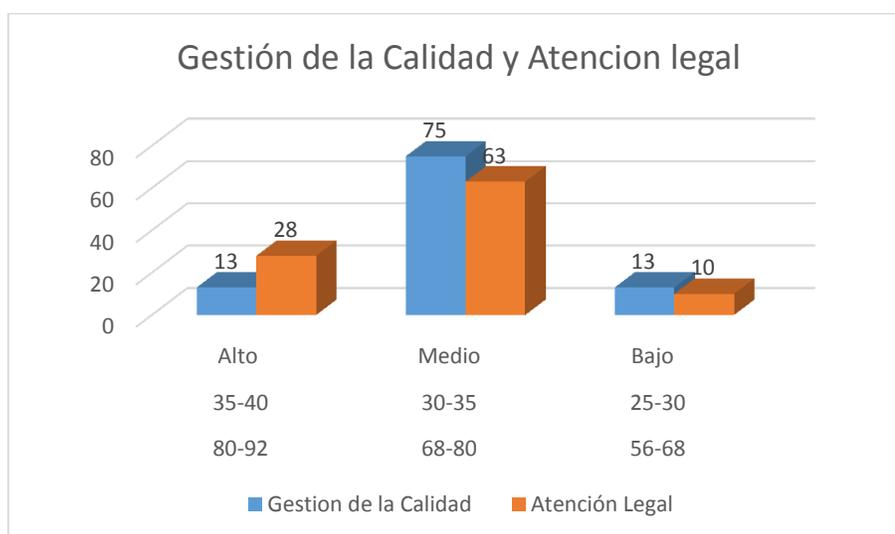
**Tabla 6.**

*Variable Gestión de la Calidad y la dimensión Atención Legal*

Rango	Niveles	Gestión de la Calidad		Atención Legal		
		fi	hi	fi	hi	
82-96	24-29	<b>Alto</b>	5	13	11	28
68-82	18-24	<b>Medio</b>	30	75	25	63
54-68	12-18	<b>Bajo</b>	5	13	4	10
			40	100	40	100

**Figura .4**

*Frecuencia y porcentaje, V. GdIC y la dimensión Atención Legal*



Nota: Resultados del SPSS

En la presente figura 4 y tabla 6 se evidencia que un 75 % de las usuarias, determinaron que la GdIC se encuentra en un nivel medio, mientras que con una cifra similar de 63% considero a la variable Atención Legal en este mismo nivel medio. Estos datos obtenidos sugieren que la gestión de la Calidad estaría relacionada con la Atención Legal.

## CORRELACIONES DE LAS VARIABLES-ANALISIS

### Correlación entre la Variable GdIC y AM

Se trabajó en el sistema del IBM del SPSS las correlaciones con Rho Spearman

#### **Hipótesis General:**

Ho: Si existe relación entre la gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Ha: No existe relación entre la gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023

Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  nivel de confiabilidad del 95%

Se acepta Ho cuando  $p < \alpha$

Se rechaza Ho cuando  $p > \alpha$

**Tabla 7**

*Correlación entre la Variable Gestión de la Calidad y AM*

		Gestión de la Calidad	Atención Multidisciplinaria
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Correlación de Rho Spearman	1	,771**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA	Correlación de Rho Spearman	,771**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

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

En esta presente tabla se observa que los resultados de coeficiente Rho Spearman existe una relación  $r = 0,771$  entre las variables de GdIC y AM es una relación positiva, con un nivel de correlación buena. Y su valor de significancia  $p = <,001$  es menor al valor de la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  por lo que podemos afirmar que existe confianza entre estas dos variables. Podemos definir con estos datos la hipótesis nula (Ho) planteada para la investigación se acepta porque hay una relación entre las dos variables y se rechaza la hipótesis alterna Ha. Es decir, si existe relación.

## Correlación entre la Variable GdIC y dimensión Atención Psicológica.

Se trabajó en el IBM del SPSS las correlaciones con Rho Spearman.

### Hipótesis Específica 1:

Ho: Si existe relación entre la gestión de la calidad y atención psicológica en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Ha: No existe relación entre la gestión de la calidad y atención psicológica en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  nivel de confiabilidad del 95%

Se acepta Ho cuando  $p < \alpha$

Se rechaza Ho cuando  $p > \alpha$

**Tabla 8.**

*Correlación entre la Variable GdIC y Atención Psicológica*

		Gestión de la Calidad	Atención Psicológica
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Correlación Rho Spearman	1	,644**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
ATENCIÓN PSICOLÓGICA	Correlación Rho Spearman	,644**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

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

En esta presente tabla se observa que los resultados de coeficiente Rho Spearman existe una relación  $r = 0,644$  entre las variables de GdIC y la dimensión AP, es una relación positiva, con un nivel de correlación buena. Y su valor de significancia  $p = <,001$  es menor al valor de la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  por lo que podemos afirmar que existe confianza entre estas variables. Podemos definir con estos datos que la hipótesis nula (Ho) planteada para la investigación se acepta porque hay una relación entre las dos y se rechaza la hipótesis alterna Ha.

## Correlación entre la Variable GdIC y dimensión Atención Social

Se trabajó en el sistema del IBM del SPSS las correlaciones con Rho Spearman

### Hipótesis Específica 2:

Ho: Si existe relación entre la gestión de la calidad y atención social en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Ha: No existe relación entre la gestión de la calidad y atención social en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  nivel de confiabilidad del 95%

Se acepta Ho cuando  $p < \alpha$

Se rechaza Ho cuando  $p > \alpha$

**Tabla 9.**

*Correlación entre la Variable GdIC y Atención Social*

		Gestión de la Calidad	Atención Social
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Correlación Rho Spearman	1	,677**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
ATENCIÓN SOCIAL	Correlación Rho Spearman	,677**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

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

En la tabla 9 se observa que los resultados de coeficiente Rho Spearman existe una relación  $r = 0,677$  entre las variables de GdIC y la dimensión AS, es una relación positiva, con un nivel de correlación buena. Y su valor de significancia  $p = <,001$  es menor al valor de la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  por lo que podemos afirmar que existe confianza entre estas variables. Podemos definir con estos datos que la hipótesis nula (Ho) planteada se acepta y se rechaza la hipótesis alterna Ha. Existe relación.

## Correlación entre la Variable GdIC y la dimensión Atención legal

Se trabajó en el IBM del SPSS las correlaciones con Rho Spearman.

### Hipótesis Específica 1:

Ho: Si existe relación entre la gestión de la calidad y atención legal en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Ha: No existe relación entre la gestión de la calidad y atención legal en las usuarias víctimas de violencia familiar de un CEM, Lima, 2023.

Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  nivel de confiabilidad del 95%

Se acepta Ho cuando  $p < \alpha$

Se rechaza Ho cuando  $p > \alpha$

**Tabla 10.**

*Correlación entre la Variable GdIC y Atención Legal*

		Gestión de la Calidad	Atención Legal
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Correlación Rho Spearman	1	,689**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	40	40
	ATENCIÓN LEGAL	,689**	1
	Correlación Rho Spearman		
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	40	40

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

La tabla 10 refleja que los resultados de coeficiente Rho Spearman existe una relación  $r = 0,689$  entre las variables de GdIC y la dimensión AL es una relación positiva, con un nivel de correlación buena. Y su valor de sig.  $p = <,001$  es menor al valor de la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  por lo que podemos afirmar que existe confianza entre las dos. Podemos definir que la hipótesis nula (Ho) planteada se acepta y se rechaza la hipótesis alterna Ha. Existe una relación entre ambas.

## V. DISCUSIÓN

Se realiza la discusión de los efectos obtenidos de la investigación y se podrá cotejar con otros investigadores relacionados al tema para poder mostrar y comparar los resultados.

El Programa Nacional Aurora del MIMP tiene como finalidad esbozar y establecer Estrategias de atención, asesoramiento y apoyo a las V.V.F y sexual, para lograr la recuperación de la víctima y acompañarla en todo el proceso legal. Los servicios que brinda el CEM son gratuitos y cuenta con un equipo especializado y multidisciplinario.

Nos planteamos como **Hipótesis General**, existe relación entre Gestión de la Calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF del CEM El Agustino – 2023, podemos mencionar que los datos del estudio y aplicado en el sistema estadístico de Rho Spearman nos arrojó que existe una relación positiva con un nivel de correlación buena entre estas dos variables de estudio con  $r = ,771$  y una significancia de  $p < ,001$  que es menor a la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  existe una relación entre ambas variables, podemos concluir que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ . Entre las limitaciones se pudo encontrar, las encuestas fueron aplicadas de forma presencial la muestra así lo requería, al momento de aplicar la encuesta no se podía interrumpir el circuito de atención que brinda el CEM se les brindo la indagación requerida, se les pidió su consentimiento y comunico que todos los datos obtenidos son confidenciales y de forma anónima. Se detectó que hay usuarias que no conocen el desarrollo de estas dos variables GdIC y AM en el proceso de atención directa por ello algunas respuestas fueran negativas, esta investigación servirá para plantear estrategias que mejoraran la atención multidisciplinaria a las usuarias y profundizar en el tema de GdIC en el equipo de atención y en el área de Coordinación, para mejorar el concepto negativo de las usuarias. El estudio cuenta con una prueba de confiabilidad muy alta en su variable GdIC con un  $\alpha = 854$  y en su variable de AM con un  $\alpha = 895$  en su prueba piloto con una muestra de 10 usuarias encuestadas.

Los resultados también fueron muy cercanos de Mendoza (2022) nos indicó en su estudio que un Centro de Salud Urbano 2022 concluyo que si concurre una

analogía importante muy alta con sus variables Calidad de Servicios y Satisfacción del usuario con una  $r = 0,881$  con una significancia de 0,00 siendo positiva estos datos nos reflejan los resultados cumpliendo con su Objetivo General de estudio. Contrastando con Santos (2020) sus resultados de su investigación nos mencionan que existe correlación entre sus dos variables de Gestión de Servicios y protección de V.V.F del CEM Yurimaguas con un coeficiente de 0,343 con una correlación positiva baja con un valor igual a 0,00 de significancia en este caso observamos que, si existe relación, pero los datos de relación son baja el autor menciona que se tiene que poner más atención a estas dos variables. A si mismo Lañas (2020) nos dice que sus resultados de la estadística Rho Spearman arrojaron que la relación entre sus dos variables Calidad de atención (Ca) y satisfacción muestra un ( $r = 0,885$ ) donde la relación es alta y positiva, demostrando que la (Ca) es muy influyente en el servicio que brindan a las usuarias que se apersona al CEM de Salud de Santa Julia, por la cual coincido con su estudio del investigador ya que mi Hg también es la comparación de mis dos variables principales y como datos obtenidos se demostró que tienen una relación muy positiva. Mejía et al (2018) tambien concluye que existe relación entre su variable calidad de servicio y satisfacción del cliente, donde su prueba de significancia de 5% explica la satisfacción del cliente con una  $r = 0,595$  de relación.

Contrastando con Vanny (2020) los datos de su estudio reflejan que las variables satisfacción de los usuarios (SdU) y GdIC se relacionan en un 72,5, mostrando una correlación positiva y el 72,8% mencionan que no cuentan con personal adecuado y no brindan una buena atención, dejando en claro que la (SdU) depende de la GdIC que brindan.

Respondiendo a nuestro **Hipótesis Específico 1**, que planteamos en nuestra Investigación nos dice existe una relación entre la gestión de la calidad y la dimensión Atención Psicológica en las usuarias VVF del CEM El Agustino 2023, según los datos estadísticos de la prueba de similitud de Rho Spearman fue  $r = 0,644$  de ambas variables con un valor de significancia  $p < 0,001$  que es menor a la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  requerido. Estos resultados nos indica que si hay una relación positiva con una correlación buena entre la Variable Gestión de la calidad y la dimensión

Atención Psicológica de la variable Atención Multidisciplinaria logrando así cumplir con la hipótesis planteada. Flores (2020) el investigador muestra con sus datos que, si encuentra una similitud alta con su variable Gestión de la calidad y comportamiento de las usuarias en la UGEL, obteniendo como resultado de Pearson con un valor de ,981 y su valor de significancia es de 0,01 donde concluye que el agrado de los usuarios está definido por la Gestión de la calidad que tiene la UGEL y rescata una buena Gestión con un resultado de 42% de encuestados, para obtener una aceptación de los usuarios solo se logra con una buena gestión.

Contrastando con Mendoza (2022) quien nos indica que en cumplimiento de uno de sus objetivos específicos determina la relación entre Gestión de la calidad y elementos técnicos – científicos menciona como resultado ( $R=834$ ) y con un valor de  $p= 0,00$  que es menor a 0,05 con estos resultados consiente su hipótesis alterna ( $H_a$ ) donde si existe relación alta entre sus dos variables. Tenemos a Campos (2021) quien en tu trabajo nos indicó una analogía demostrativa entre la variable Gestión Administrativa y la calidad de servicio en las ciudadanas de un CEM de Ica 2021 mientras mejor sea la Gestión administrativa, mayor es la calidad de servicios y las usuarias se sienten atendidas y hay un nivel alto de complacencia. También estableció la existencia de una analogía explicativa, verdadera y alta entre servicio administrativo en su dimensión de organización y la calidad de servicios. Contrastando con Vera (2018) en su estudio menciona que la violencia física tiene menor porcentaje (27%) que la violencia psicológica con un (82%) las encuestadas respondieron que fueron agredidas psicológicamente, concluyó que este tipo de violencia es más predominante en sus distintos tipos de violencia psicológica. De igual forma tenemos a Yera et al., (2018) nos indica en su estudio que la violencia de la pareja hacia la mujer tiene un porcentaje alto fue de 83.7% y que la violencia psicológica se muestra con un % fuerte que es de 96% de las 128 encuestadas, llegando a una conclusión que la violencia psicológica es la más predominante en las mujeres que asisten al consultorio de CS Pascuales.

Teniendo en cuenta nuestra **Hipótesis Especifica 2**, que mediante los resultados de la prueba correlacional de Rho Spearman nos indica que existe una relación de  $r =0,677$  entre la variable GdIC y la dimensión Atención Social con un

valor de significancia  $p < ,001$  que es menor a la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  esto demuestra que hay una relación positiva y una correlación buena entre ambas variables, se rechaza la  $H_a$  y se aprueba la  $H_0$  planteado por que se relacionan la variable y la dimensión AS.

De igual manera Del Junco (2021) en su estudio nos muestra un grado de confiabilidad directa de nivel alto con ( $Rho = 0,785$ ) y significativa  $V = 0,000$  con un alfa menor de  $0,005$  entre la gestión de servicio y la dimensión protección social de VVF definiendo así con su objetivo específico entre estas dos variables. Paiva (2018) nos muestra en su investigación que la Gestión de Calidad de la Concejo Distrital de la Unión tiene una correlación de  $R = 0,832$  con una significancia (sig. Menor  $0,05$ ) concluye a que si mejora la Gestión de la calidad mejor será la complacencia del ciudadano.

Del mismo modo Delgado (2021) quien en su estudio nos indica según su tabla 11 de la prueba de ( $\rho$ ) Spearman se tiene un coeficiente de correlación  $C = 0,9944$  la cual indica que existe una semejanza fuerte entre la variable y la dimensión y que su valor de significancia es de  $0,000$  siendo menor de  $0,05$  por lo que rechaza su Hipótesis nula y hay una relación indicadora entre la dimensión evidencia física y la variable atención sobre VF en el CEM 2021.

Coincido con Nunura (2022) ya que su  $H_2$  sus datos demostraron que la dimensión organización y la variable calidad de servicio muestra una correlación de  $0,581$  teniendo un nivel moderado y su valor de significancia es de  $0,001$ , comparando con nuestra investigación nuestra  $H_2$  también muestra una relación, pero en nuestro caso con un nivel alto

Tenemos como **Hipótesis Especifica 3**, tenemos como resultado donde los datos nos muestra que la variable GdIC y la dimensión Atención Legal guardan una relación de  $r = 0,689$  con una significancia  $p < ,001$  que es menor a la sig. teórica  $\alpha = 0,05$  demostrado así que hay una relación positiva con una correlación buena entre la variable GdIC y la dimensión Atención Legal rechazando la Hipótesis Alterna y aprobando la Hipótesis nula de nuestro estudio, a mayor atención a la Gestión de la calidad mayor será la Atención Legal hacia las usuarias logrando así un servicio de calidad.

En ese sentido Gálvez (2021) no indica que la relación de la calidad de atención en el CEM Picota 2020 es de un nivel alto debido a que el análisis estadístico de Rho Spearman llegó a un índice de 0,048 similitud efectiva alta y su valor de significancia es de 0,000 y que la relación entre la violencia psicológica con la eficacia de atención es de un nivel alto ya que el valor de Rho Spearman llegó a 0,819 llegando a conclusión que hay una similitud positiva alta con un valor de sig. de 0,000 siendo menor a 0,005.

Así mismo Paiva (2018) nos muestra sus resultados de su estudio que la calidad de contestación a reclamos y sus indicadores guardan una correlación de ( $=0,570$ ) con una sig. menor a 0,05 con la satisfacción del usuario esto conlleva a que exista una correlación positiva entre estas dos variables, también nos muestra que sus datos estadísticos existe una analogía indicadora entre la gestión de la calidad del personal y el agrado del ciudadano, con una marcación de 69.2% es importante que los trabajadores cumplan sus funciones y brinde una calidad de atención para lograr que el usuario se sienta atendido nos precisa que mientras mejore la satisfacción del usuario que es baja, la gestión de la calidad debe mejorar en todo sus aspectos y procesos para que la satisfacción del usuario sea alta.

Para Veliz (2020) su estudio indica que el nivel de relación entre la variable gestión de la calidad y satisfacción del usuario sus datos determinan un 0,725 y está más cercano a 1 indicando que es más fuerte, en conclusión, la satisfacción del usuario depende mucho del servicio de la eficacia que establezca El Consejo de Cumba- Amazonas. Podemos decir de modo en general según nuestros datos obtenidos que la variable GdIC es muy importante y determinante para lograr una buena atención multidisciplinaria y brindar a las usuarias una atención de calidad., ya que la GdIC se tiene que desarrollar en todos los aspectos como en planificación, liderazgo, servicio, atención, administración y otros, para lograr así bajar el índice de usuarias insatisfechas en la atención, a pesar que el estudio mostro una relación alta entre las variables GdIC y AM. También se encontró un porcentaje de usuarias que no se sienten atendidas y que el seguimiento y evaluación de su caso no se está dando mediante las visitas ni llamadas, y que no observan el buzón de sugerencia en un lugar visible para poder dar su sugerencias de mejoras para el equipo.

Silva (2021) en su estudio que realizo concluyo que es importante gestionar las capacitaciones al profesional de atención en distintos temas que ayuden a mejorar la atención al cliente para así brindar un servicio completo y el usuario se sienta satisfecho de la atención, identificaron que anteriormente contaban con trabajadores que no brindaban una atención buena y que el usuario(a) presentaba muchas quejas y no quería regresar por ninguna de las modalidades de atención ya que el usuario no se sentían bien atendido, se realizaron algunos cambios se capacitó al personal y en poco tiempo obtuvieron buenos resultados coincido con este autor en que los profesionales de atención tienen que ser capacitados constantemente.

En el CEM El Agustino contamos con profesionales especializados y sensibilizados los profesionales cuentan con ciertas aptitudes y formación como, trabajo en equipo, confidencialidad, sensibilidad, promueve la equidad, capacitación sobre el enfoque de Género y otros. El MIMP a través del Programa Nacional Aurora está constantemente capacitando al profesional, pero no llega a cubrir en su totalidad a todos los profesionales que trabajan en el CEM por la demanda de atención que se presenta. También hemos podido identificar usuarias que no se sienten satisfechas con la atención brindada por el CEM por diversos motivos como, en el área legal mencionan que es necesario contar con un profesional más para poder darle mayor diligencia a las denuncias ya que la demanda de casos nuevos y seguimientos cada día va en aumento. En el área social y psicológico es necesario realizar un plan de seguimiento de casos y visitas domiciliarias para identificar si los hechos de violencia continúan y si aún se encuentra en peligro la víctima, para poder brindarle un refugio de protección para ella y sus hijos y proceder legalmente para el retiro del agresor del hogar si así lo amerita el riesgo en que se encuentra, el seguimiento se realiza a casos nuevos y antiguos. De la misma forma Rojas (2021) sostiene en su estudio que la relación de Rho Spearman entre sus dos variables gestión municipal y participación ciudadana mantiene una relación de 0,766 encontrándose en un nivel alto manteniendo un 76.6% y con estos resultados ha podido rechazar su hipótesis nula. La autoridad de la municipalidad tiene que incrementar la importancia de la participación del ciudadano con sus opiniones para la mejoría de la gestión y se pueda trabajar en conjunto la población y la autoridad edil.

Por otro lado, mencionaremos a Mejías (2018) en su investigación define que la calidad de servicio (CS) es una herramienta que toda organización o institución busca plantearse para lograr la satisfacción del cliente. El autor finaliza en que la CS que se aporta a una empresa permite que ella mejore su servicio y concentre su esfuerzo en sus debilidades que se encuentra para así buscar mejoras y brindar un servicio de calidad, poniendo siempre el estudio de un diseño DOFA para cumplir con las necesidades que se presente día a día en el servicio. Sus relaciones de sus variables de su estudio mostraron una correlación significativa.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Con respecto a la Hipótesis General se mostró un coeficiente de relación positiva ( $r=0,771$ ) indicándonos una correlación buena con un valor de significancia  $p=<,001$  existe confianza entre la variable Gestión de la calidad y Atención Multidisciplinaria. Por tal sentido si la GdIC es alta entonces la variable AM también va ser alta, se relacionan entre sí.

**Segundo:** Con respecto a la Hipótesis Específica 1, podemos decir que si existe una conexión entre ambas variables con una relación de ( $r =644$ ) y su valor de significancia  $p=<,001$  mantiene una relación buena entre la variable GdIC y la dimensión Atención Psicológica, esto quiere decir ambas son dependientes una de la otra y que ambas se complementan, en la parte descriptiva nos muestra que la variable GdIC se encuentra en un nivel medio a través de 40 usuarias encuestadas con un (75%), y su menor frecuencia es de nivel bajo con un (13%), mientras que la dimensión Atención Psicológica su nivel predominante es el nivel medio a través de las 40 usuarias encuestadas con un (58%) y su frecuencia baja es de un (35%). Nos muestra que la dimensión Atención psicológica necesita darle más atención en el equipo para tomar buenas decisiones.

**Tercero:** Con respecto a la Hipótesis Específica 2, los resultados mostro que existe una relación de ( $r= 0,677$ ) nos indica que mantiene una relación positiva entre las variables GdIC y Atención social y su valor de significancia  $p=<,001$ , variables se relacionan entre sí. Podemos definir con estos datos se acepta la  $H_0$  porque si existe relación positiva entre las Variable GdIC y la Dimensión Atención Social, los datos descriptivos de la variable GdIC se encuentra en un nivel medio a través de 40 usuarias encuestadas con un (75%), y su menor frecuencia es de nivel bajo con un (13%), mientras la dimensión Atención Social en un % 50 nivel medio según las encuestadas y su nivel más bajo es de un 15 %.

**Cuarto:** Con respecto a la Hipótesis Específica 3, se concluye que existe una relación entre las variables GdIC y Atención Legal con una relación de  $(r = 0,689)$  y su valor de significancia  $p < 0,001$ , de un nivel positiva, en consecuencia, me permite aceptar la  $H_0$  los datos descriptivos la variable GdIC se encuentra en un nivel medio a través de 40 usuarias encuestadas con un (75%), y su menor frecuencia es de nivel bajo con un (13%), mientras la dimensión Atención Legal en un % 63 nivel medio según las encuestadas y su nivel más bajo es de un 10 %, es necesario poner atención al área legal en su nivel más bajo.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda al Coordinador del CEM y al equipo de atención que desarrolle la Gestión de la Calidad y que se mejore la Atención Multidisciplinaria en el CEM El Agustino para lograr la satisfacción de la usuaria, es importante que apliquen distintas herramientas como la planificación, gestión, liderazgo, operación de mejoras y otros, logrando así que las usuarias reciban una atención de calidad y superen la violencia vivida, fortaleciendo sus decisiones y lograr que se sientan empoderadas en todos los aspectos de su vida.

**Segundo:** Para el Coordinador, equipo de atención y área de promoción plantear la elaboración de una guía de información y/o difusión sobre las actividades que realiza el CEM El Agustino para lograr la mayor participación de la población y de las instituciones involucradas en el tema.

**Tercero:** Para el Coordinador, Gestionar capacitaciones, participar en reuniones de trabajo entre las Instituciones involucradas en el tema (PNP, Juzgado de Paz, Fiscalía, Gobierno Local, Gobierno Regional, Red de Salud, Salud Mental y otros). Para intervenir de forma oportuna los casos y no revictimizar a la víctima.

**Cuarto:** Al equipo de atención elaborar un plan de seguimiento de casos, fortalecer a las usuarias y su red familiar para darle continuidad, recuperación de la víctima y acompañamiento en el proceso legal, plantearse actividades de mejoras y no dejarlas de hacerlas a pesar que algunas variables y dimensiones presenten niveles bajos o altos, para evitar que la usuaria se sienta insatisfecha y no atendida, donde ellas puedan visibilizar siempre los cambios positivos en la gestión y atención del CEM El agustino y valorar sus opiniones de las usuarias mediante el buzón de sugerencias.

## REFERENCIAS

- Albertín, P. (2017). Opening doors and windows to a psychosocial feminist perspective: Analysis about gender. *Psicoperspectivas*. Obtenido de <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1021/664>
- Almérás, D. (2007). *¡Ni una más!* AMERICA LATINA-CARIBE: UNICEF, del UNIFEM y del ONUSIDA. <https://hdl.handle.net/11362/2870>
- Almeras, D & Coral, C. (2012). *Si no se cuenta no cuenta*. Santiago de Chile: CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27860/S2012012\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27860/S2012012_es.pdf)
- Amaya, P. (Abril-Junio de 2020). Quality management A study from its beginnings. Venezuela: RVG. [file:///C:/Users/kticse/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-8890287%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/kticse/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-8890287%20(1).pdf)
- Ashraf S &, Imtiaz, M., & Ahmad. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty With Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *Internacional Journal of Academic Research in Busines and Social*. [file:///C:/Users/kticse/Downloads/Impact\\_of\\_Service\\_Quality\\_Corporate\\_Image\\_and\\_Perceived\\_Value\\_on\\_Brand\\_Loyalty\\_with\\_Presence\\_and\\_Absence\\_of\\_Customer\\_Satisfaction.pdf](file:///C:/Users/kticse/Downloads/Impact_of_Service_Quality_Corporate_Image_and_Perceived_Value_on_Brand_Loyalty_with_Presence_and_Absence_of_Customer_Satisfaction.pdf)
- Camisón, C. (2006). *Gestion de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Campos, J. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en las usuarias de un centro emergencia mujer en la región de Ica, 2021. ( Tesis Maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte.

**<https://hdl.handle.net/20.500.12692/105329>**

Codina. (2017). *Contemporary approaches in leadership studies*. Universidad de La Habana Cuba, La Habana, Cuba.

**<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n1/cofin12117.pdf>**

Congreso de la Republica. (2023). *Plataforma Digital DEl Estado Peruano*. Ley N° 30364:

**<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3212371-30364>**

Cortes, J. (2017). *Sistema de Gestion de Calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB.S.L.(Interconsulting Bureau S.L).

**[https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)**

Del Junco, R. (2022). Gestión del servicio y protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer comisaría Villa María – 2021. (*Tesis de Mestria*). Universidad Cesar Vallejo, Villa Maria- Chimbote.

**<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88535>**

Delgado, I. (2021). Calidad del servicio y violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021. (*Tesis de Mestria*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

**<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68322>**

Deza, S. (2016). Model of Psychological care for women victims of domestic odel of Psychological care for women victims of domestic. España.

**[https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016\\_1/Sabina.Deza.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016_1/Sabina.Deza.pdf)**

Diaz, O. (2021). *Mapa de Género de la Justicia Argentina*. Buenos Aires: Corte Suprema de Justicia de la Nacion.

**[https://www.clarin.com/sociedad/pide-perdon-victima-violencia-genero-queremos-libres-vivas-dice\\_0\\_6BblqU2XH.html](https://www.clarin.com/sociedad/pide-perdon-victima-violencia-genero-queremos-libres-vivas-dice_0_6BblqU2XH.html)**

Espinoza, M. (2020). Gestión de talento humano para la calidad de servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo. (*Tesis de Maestria*). Uviversidad cesar Vallejo, Chiclayo.

**<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46933>**

Flores, K. (2020) Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en la UGEL Tarapoto, . (Tesis Maestria). Tarapoto.

**<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63116>**

Flores, T. (2021). *tests to verify the normality of data in production processes: anderson darling, ryan-joiner, shapiro-wilk and kolmogorov-smirnov*. Panamá: Melica.

**<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>**

Gálvez, S. (2021). Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. ( Tesis Maestria). Universidad Cesar Vallejo, Piura.

**<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61170>**

Gamero , O. (2022). *Consecuencias de la aplicación del decreto legislativo N° 1470 en el debido proceso durante la tramitación de procesos los de violencia familiar en los juzgados de familia con la sub especialidad en violencia familiar de Arequipa*. Arequipa.

**<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12387>**

Guevara, Y. (2012). *Trabajo Multidisciplinario para la atencion de personas con necesidas educativas especiales*.

**<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol15num3/Vol15No3Art9.pdf>**

Henrique, G & Fossatti P (2022). *Quality of work life in higher education institutions during a pandemic*. SANTIAGO, CHILE.

**[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652022000200136](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652022000200136)**

Hernández, H. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*.

**<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>**

Hernández, R. (2014). *Investigation methodology*. Mexico: McGrawHillEducación.

**<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptis>**

- ta-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf**
- Lañas, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia del centro de emergencia mujer distrito 26 de octubre, Piura*. Piura. **[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64110/La%3%b1as\\_QMC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64110/La%3%b1as_QMC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)**
- López, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons. **[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)**
- Luciano, D. (2022). *Estándares y herramientas para la gestión de casos de violencia sexual basada en género*. Honduras: Development Connections. **<file:///C:/Users/kticse/Downloads/Estandares-y-herramientas-para-la-gestion-de-casos-de-violencia-sexual-y-basada-en-genero.pdf>**
- Mejías, A. (2018). *Impact of the quality of services on customer*. Venezuela. **<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>**
- Mendoza, E.(2022) *Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano. (Tesis Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. **<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101866>**
- Mildred. (2012). *The Planning:Basic concepts,Beginning,Components,Features and,Process Development*. **<https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion-1.pdf>**
- MIMP. (2021). *Guía del Plan nacional 2016-2021*. **<https://observatorioviolencia.pe/plan-nacional/plan-nacional-contra-la-violencia-de-genero-2016-2021/#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20Contra%20la,grupo%20familiar%20en%20el%20pa%C3%ADs.>**
- MIMP. (2021). *Protocolo de atención del Centro Emergencia Mujer*. **<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/03/protocolo-atencion-del-Centro-Emergencia-Mujer-LP.pdf>**
- MIMP. (2023). *Portal estadístico del Programa Aurora*.

<https://portalestadistico.aurora.gob.pe/>.

Miranda, C. (2007). *Introduccion al la gestion de la calidad*. España: Delta-Publicaciones. <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-gestion-de-la-calidad/9788496477643/1129063>

Mohamed, H. (2020). *The Impact of Quality Management Practices on Innovation*. Ytaly. <http://www.fedoa.unina.it/13032/1/Thesis.pdf>

Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. Chiclayo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura\\_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud. (1996). *WHO Ad Hoc Committee on Health research relating to future intervention options. Investing in health research and development*. Geneva. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/63024>

Paravic, T. (2021). *teamwork and health care quality*. Chile.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532021000100402](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532021000100402)

Paz, M., & Meléndez, M. (2020). *Epidemiological analysis of gender violence in the European Union*. España: Licence Creative Commons. <https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v36n3/1695-2294-ap-36-03-380.pdf>

Ramírez & Lopez & VALLEJOS A. (2019). *El Arte de Planificar*. Matagalpa-Nicaragua: AbacoenRed. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/10/LIBRO-El-arte-de-planificar.pdf>

Rodríguez, D. (2022). *Sistema de Gestión de Calidad: definición, implementación e ISO 9001*.

<https://gestion.pensemos.com/sistema-de-gestion-de-calidad-definicion-implementacion-e-iso-90012015>

Rojas, C & Hernandez P, (2020). Sustainable administrative management of systems. *Espacios*.

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>

Rojas, J. (2021). *Gestión municipal y la participación ciudadana en la*. Distrito de Saurama, Ayacucho.

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101606/Rojas\\_EJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101606/Rojas_EJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanchez, L &, Yepez, B (2019). *The relationship between Total Quality Management (TQM) and Technology Management in Mexican companies.*  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n1/0186-1042-cya-65-01-e148.pdf>
- Santos, L. (2020). *Gestión de servicios y protección de víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas – 2019. (tesis Maestría).* Universidad Cesar vallejo, Piura.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48825>
- Seonyeong, S. (2020). *MULTIDISCIPLINARY CARE IN PSYCHIATRY:.* Estados Unidos.  
<https://scholarshare.temple.edu/bitstream/handle/20.500.12613/3388/TETDEDXPark-temple-0225M-14034.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, J. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a case study of a commercial company in Mexico.*  
<https://revistaciencia.uat.edu.mx/index.php/CienciaUAT/article/view/1369>
- Solis, V. (2018). *Administrative management and its impact on the. (Tesis Doctorado).* Universidad Mayor de San Marcos, Ecuador.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10049/Solis\\_cv.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10049/Solis_cv.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Vanny, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital.* Chiclayo , Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48097/Veliz\\_LV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48097/Veliz_LV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Veliz, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas. ( Tesis Maestría).* Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48097>
- Yera, I., & Medrano, Y. (2018). *Violencia Inflicted By The Couple. Medigraphic-Rev Cubana Med.*  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2018/cmi182b.pdf>

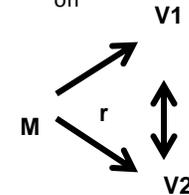
# ANEXOS

## ANEXO I.- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: **Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023.**

Autor: NUÑEZ ROJAS ROSARIO DEL PILAR

Fecha: 24/06/23

VARIABLE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Nos precisa que la teoría, la práctica y la experiencia siempre van juntas para lograr buenos resultados y que el trabajo en equipo y dirigido por un líder con conocimientos se puede lograr que la gestión de la calidad sea exitosa si existen problemas en el proceso se pueden aplicar las siguientes fases para solucionarlo como la planificación, recoger datos, controlar, actuar, corregir los problemas que se presentan buscando soluciones y mejoras. (Camisón, 2006)	Para la definición de la variable Gestión de la Calidad se utilizará una encuesta que contendrá sus tres dimensiones: Liderazgo, Planificación, operación de mejoras	Liderazgo	-Planificar -Estratégico - influencia	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</li> <li><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</li> <li><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional de corte transversal</li> <li>Esquematación   </li> <li>Muestra: 40 usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer el Agustino en el año 2023</li> </ol>
			Planificación	-Plan de metas -Objetivos trazados -Planificar los pasos a seguir	
			Operación de mejoras	- Corrige -Monitorea -Evaluación	
<b>ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA</b>	El estado promueve la protección de la víctima y las personas más vulnerable con la ley N° 30364 donde busca erradicar, proteger a la víctima de violencia familiar y violencia hacia la mujer, con los CEM se brinda la atención especializada y gratuita a las víctimas con un equipo Multidisciplinario brindando atención psicológica, legal y social. MIMP (2021)	Para la medición de la Variable de Atención Multidisciplinario se utilizará una encuesta que contendrá tres dimensiones, atención psicológica, social, legal.	Atención Psicológica	- Atención en crisis. -Busca equilibrio emocional -Acompañamiento psicológico	
			Atención Legal	-Asesoramiento legal -Condena y castigo -Participación diligencias en	
			Atención Social	-Valoración de riesgo -Visita domiciliaria -Redes familiares	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: **Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023.**

Autor: NUÑEZ ROJAS ROSARIO DEL PILAR

Fecha: 24/06/23

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES - DIMENSIONES - INDICADORES				
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre Gestión de la Calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF del CEM El Agustino – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1.- ¿De qué manera se relaciona la Gestión de la Calidad y la atención psicológica en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023?</p> <p>2.- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la Calidad y la atención social en las usuarias V VF del centro Emergencia Mujer El Agustino, Lima, 2023?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre Gestión de la Calidad y la atención legal en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF del CEM El Agustino, 2023.</p> <p><b>objetivos específicos:</b></p> <p>1.-Valorar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la atención psicológica en la usuaria VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023.</p> <p>2.-Determinar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la atención social en las usuarias VVF del CEM El Agustino, Lima, 2023,</p> <p>3.- Identificar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la atención legal en las usuarias V VF del CEM El Agustino, Lima, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Hg. Existe relación significativa entre gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias VVF en el CEM El Agustino, 2023</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p><b>Hs1:</b> Existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención psicológica en las usuarias VVF en el CEM El Agustino 2023</p> <p><b>Hs2:</b> Existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención social en las usuarias VVF en el CEM El Agustino 2023</p> <p><b>Hs3:</b> Existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención legal en las usuarias VVF en el CEM El Agustino 2023.</p>	<p><u>VARIABLE 1</u> <u>DIMENSIONES</u></p> <p><b>LIDERAZGO</b></p> <p><b>PLANIFICACION</b></p> <p><b>OPERACION DE MEJORAS</b></p> <p><u>VARIABLE 2</u></p> <p><b>ATENCION PSICOLOGICA</b></p> <p><b>ATENCION SOCIAL</b></p> <p><b>ATENCION LEGAL</b></p>	<p><u>GESTIÓN DE LA INDICADORES</u></p> <p>-Planificar -Estratégico - influencia</p> <p>-Plan de metas -Objetivos trazados -Planificar los pasos a seguir</p> <p>- Corrigie -Monitorea -Evaluación</p> <p><u>ATENCIÓN</u></p> <p>- Atención en crisis. -Busca equilibrio emocional -Acompañamiento</p> <p>-Valoración de riesgo -Visita domiciliaria -Redes familiares</p> <p>-Asesoramiento legal -Condena y castigo -Participación en diligencias</p>	<p><u>CALIDAD ITEMS</u></p> <p>1,2,3,4,5,6,7,8</p> <p>9,10,11,12,13,14</p> <p>15,16,17,18,19</p> <p><u>MULTIDISCIPLINARIA</u></p> <p>1,2,3,4,5,6,7,8,</p> <p>9,10,11,12,13,14,15,16</p> <p>17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30</p>	<p><u>ESCALA</u></p> <p>(1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Indiferente (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.</p> <p>(1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Indiferente (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.</p>	<p><u>NIVEL Y RANGO</u></p> <p>ALTO MEDIO BAJO</p> <p>ALTO MEDIO BAJO</p>

## ANEXO II

### Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Variable GdIC.

Es un instrumento de medición y nos da la confiabilidad de nuestro estudio, en cuanto el alfa se acerca al 1 mayor es la consistencia, presentamos la siguiente escala, para este presente estudio se realizó el procesamiento en el sistema IBM SPSS con una prueba piloto utilizando 10 encuestas aplicadas a las usuarias víctimas de VF del CEM EA 2023 como base en sus dos variables GdIC y AM con sus dimensiones.

#### Alfa de Cronbach

<u>Rango</u>	<u>Escala</u>
[0 - 0,2>	Muy baja
[0,2 - 0,4>	Baja
[0,4 - 0,6>	Moderada
[0,6 - 0,8>	Buena
[0,8 - 1]	Muy buena

#### Cuadro1: VARIABLE 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

#### Cuadro 2: Resultados de la estadística

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.854	20

Los cuadros 1 y 2 nos muestran que la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach es de ,854 y según la escala nos dice que nuestro instrumento es de un **nivel muy bueno para** ser aplicada en nuestra tesis, y que las 10 usuarias respondieron satisfactoriamente y no se perdió ningún dato dando el 100%.

## Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Variable AM

### Cuadro1: VARIABLE 2. ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

### Cuadro 2: Resultados de la estadística

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.895	30

Las presentes tablas 1 y 2 de la variable AM nos dice que el índice de la prueba de Alfa de Cronbach es de ,895 observándose una confiabilidad de **nivel muy bueno** para ser aplicado y que no se perdieron ningún dato procesando de 10 casos el 100%

## LA PRUEBA DE NORMALIDAD

Para la presente investigación nos planteamos lo siguiente:

### Paso 1 Formular la Hipótesis.

Ho: Si existe relación entre la gestión de la calidad y atención Multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023.

Ha: No existe relación entre la gestión de la calidad y atención Multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023

### Pasó 2 Prueba según:

Kolmogorov -Smimoy nos muestra los datos para una población de mayores de  $> 50$  individuos y Shapiro – Wilk para la muestra de una población menores de  $< 50$  individuos.

Esta investigación se realizó con la Prueba de Normalidad (PN) con Shapiro – Wilk, ya que la población muestral de trabajo es menor de 50 individuos.

### Paso 3 Determinación:

Según lo mencionado determinamos que la regla de decisiones es.

Si alfa (Sig)  $> 0,05$ ; Se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig)  $< 0,05$ ; Se rechaza la hipótesis nula

El presente trabajo se determinó en el siguiente cuadro con la PN en el sistema SPSS es el siguiente.

La prueba de normalidad es indispensable realizar para el estudio, pues ello determinará el tipo de prueba estadística que se aplicará en el tratamiento de los datos por ser una investigación con una muestra de 40 usuarias encuestadas se aplicará la estadística de Shapiro – Wilk.

### Prueba de Normalidad de Shapir-Wlik

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,960	40	,174
Atención Multidisciplinaria	,956	40	,119
Liderazgo	,949	40	,069
Planificación	,960	40	,169
Operación de mejoras	,914	40	,005
Atención Psicológica	,911	40	,004
Atención Social	,975	40	,506
Atención Legal	,973	40	,447

Según estos valores procesados se observó que según Shapiro-Wilk presenta una normalidad ya que el valor de significancia de alfa es mayor a 0,05 por lo tanto es una estadística paramétrica y se admite la  $H_0$  ya que, si evidencia analogía entre la gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias V.V.F de un CEM, Lima, 2023 por lo tanto se trabajó con el estadístico de Rho Spearman.

**TABLE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD**

GESTION DE LA CALIDAD																				SUMA V1			V1	
N	LIDERAZGO								PLANIFICACION						OPERACIÓN DE MEJORAS						V1	V1D	V1V	T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	29	21	22	72
2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	24	24	80
3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	19	18	71
4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	33	24	23	80
5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	28	20	14	62
6	3	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	31	25	22	78
7	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	34	24	26	84
8	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	16	19	63
9	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	32	25	23	80
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	32	25	25	82

**TABLE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE 2: ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA**

ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA																														SUMA V2			V2	
N	ATENCIÓN PSICOLOGICA										ATENCIÓN SOCIAL										ATENCIÓN LEGAL										V2D1	V2D2	V2D3	T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	29	28	45	102	
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	30	31	44	105
3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	31	25	39	95
4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	29	54	114
5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	27	24	48	99
6	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	30	32	57	119	
7	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	32	32	57	121	
8	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	28	24	43	95	
9	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	30	32	44	106	
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	32	32	59	123	

**ANEXO III**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La investigación está orientada al estudio del uso de la Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. Desearía contar con tu ayuda para lograr esta investigación, las respuestas que brinde serán totalmente confidenciales, el cuestionario es anónimo. Por lo que le solicito, sí acepta, se digne en firmar este documento donde se indica y luego responda con total sinceridad el cuestionario que se le entregará. Si en la resolución de alguna pregunta del cuestionario tuvieses alguna duda, en la parte superior del cuestionario va encontrar las indicaciones.

Atentamente;

Rosario del Pilar Nuñez Rojas  
DNI 41498329

Yo, ....., acepto libremente participar en la investigación antes mencionada.

---

DNI:

Firma

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO “GESTIÓN DE LA CALIDAD”**

Estimada:

Fecha de Recolección:

Este instrumento tiene como objetivo recolectar información sobre la variable Gestión de la Calidad que brinda el CEM para poder determinar cuáles son las fortalezas y debilidades, para luego plantear alternativas que ayuden a mejorar la dirección, gestión y el servicio para lograr una atención de calidad.

**INDICACIONES**

Se presenta un cuestionario con 20 preguntas relacionadas a la variable: Gestión de la Calidad de las usuarias víctimas de VF en el CEM El Agustino 2023, se le ruega contestar con la verdad ya que le da validez a nuestra investigación, de ante mano agradezco su colaboración.

La información es reservada y confidencial.

- Conteste la pregunta cuidadosamente y responda con una (x) en el recuadro que le corresponda.
- Se tiene que contestar todas las preguntas.

**LEYENDA:**

- (1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Indiferente  
 (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N°	LIDERAZGO	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree Usted que el nivel de Liderazgo en el equipo del CEM El Agustino aporta a la buena atención de calidad?					
2	¿Usted puede percibir en el CEM El Agustino el coordinador ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la Institución?					
3	¿Usted cree que existe el compromiso del equipo del CEM El Agustino para solucionar las diferentes dificultades que se					

	presentan en el caso?					
4	¿Cree usted que los profesionales cumplen sus responsabilidades en sus funciones desde el ingreso del CEM El Agustino?					
5	¿Cree usted que el equipo del CEM El Agustino atiende los casos de emergencia cuando se apersonan víctimas en alto riesgo?					
6	¿Usted cree que El CEM El Agustino atienden sin distinción de sexo, edad, condición, etc. ¿De forma igual para todos y todas?					
7	¿Usted cree que el CEM El Agustino cumple con el horario establecido por el Programa Aurora-MIMP?					
8	¿Usted cree que los profesionales del CEM El Agustino tienen una responsabilidad y compromiso de trabajo en equipo?					
N°	<b>PLANIFICACIÓN</b>	1	2	3	4	5
9	¿Usted cree que los objetivos del CEM El Agustino estén siendo difundidos correctamente de forma clara y entendible en la población?					
10	¿Considera Usted que la Infraestructura y materiales invertidos en el CEM El Agustino es adecuada para brindar una Calidad de atención?					
11	¿Usted cree que exista una adecuada planificación para poder evitar dejar de atender a la usuaria en el CEM El Agustino por diversos problemas externos al CEM?					
12	¿Usted cree que hay una planificación adecuada entre el CEM El Agustino y las otras instituciones involucradas en el tema de Violencia Familiar?					
13	¿Usted cree que la falta de profesionales en el equipo de atención impide que se brinden una calidad de atención en el CEM El Agustino?					
14	¿Los profesionales del CEM El Agustino le explicaron de forma clara los las etapas de atención que brinda el CEM?					
N°	<b>OPERACIÓN DE MEJORAS</b>	1	2	3	4	5

15	¿Usted cree que a partir de la atención brindada por el equipo del CEM El Agustino ha mejorado su condición?					
16	¿Usted considera que la intervención del equipo del CEM El Agustino ha fortalecido su autoestima y su toma de decisiones?					
17	¿Usted cree que el CEM El Agustino y las comisarias del distrito contribuyen al bienestar y monitoreo de la víctima de Violencia Familiar?					
18	¿Usted considera que la atención del CEM El Agustino cumple con el horario y los plazos adecuados para la atención y no se Revictimización a la víctima?					
19	¿Usted cree que existe un trabajo coordinado entre áreas de atención para responder de manera eficiente y de calidad a las usuarias víctimas de violencia familiar?					
20	¿Usted cree que el CEM El Agustino realiza acciones de mejora frente a los pedidos de las usuarias por medio del buzón de sugerencias? ?					

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO “ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA”**

Estimada:

Fecha de Recolección:

Este instrumento tiene como objetivo recolectar información sobre la variable Atención Multidisciplinaria que brinda el CEM para poder determinar cuáles son las fortalezas y debilidades, para luego plantear alternativas que ayuden a mejorar el servicio y lograr una atención de calidad.

**INDICACIONES**

Se presenta un cuestionario con 30 preguntas relacionadas a la variable: Atención multidisciplinaria de las usuarias víctimas de VF en el CEM El Agustino 2023, se le ruega contestar con la verdad ya que le da validez a nuestra investigación, de ante mano agradezco su colaboración.

La información es reservada y confidencial.

- Conteste la pregunta cuidadosamente y responda con una (x) en el recuadro que le corresponda.
- Se tiene que contestar todas las preguntas.

(1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Indiferente

(4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

N°	ATENCIÓN PSICOLÓGICA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que los ambientes son adecuados para una entrevista psicológica?					
2	El personal del CEM le brindo orientación psicológica ante su denuncia cuando se apersono al CEM					
3	El personal del CEM le brindó apoyo ante su crisis emocional, con sus sentimientos de confusión que le produjo la violencia familiar.					
4	El personal del CEM le explico todo acerca del peligro y ciclo de la violencia en que se encontraba.					

5	El personal del CEM le explico los factores de violencia e identificar las posibles alternativas para poder salir de la situación de violencia familiar.					
6	El profesional del CEM le brindo alternativas de solución frente a su situación de violencia familiar.					
7	El profesional del CEM ayudo a fortalecer su autoestima, independencia emocional, toma de decisiones, frente a la situación de violencia familiar.					
8	El profesional del CEM gestiono y derivo su caso para una atención especializada para recibir terapias psicológicas.					
N°	<b>ATENCIÓN SOCIAL</b>	1	2	3	4	5
9	El profesional del CEM le informo que toda orientación y trámites son gratuitos.					
10	El profesional del CEM le explico sobre la importancia del propio autocuidado y autonomía en una relación conflictiva lleno de violencia.					
11	El profesional del CEM le explico todas las etapas de atención y del acompañamiento social.					
12	El profesional del CEM gestiono y derivo a otras instituciones para la evaluación física y recuperación psicológica.					
13	El profesional del CEM le informo sobre los lugares de refugio que albergan a la víctima de violencia familiar.					
14	El profesional del CEM oriento a su red familiar y a las personas más cercanas a usted frente a la situación de violencia familiar.					
15	El profesional del CEM realiza visitas sociales si amerita la situación y verifica si hay nuevos hechos de violencia.					
16	El profesional del CEM explico a la usuaria que recibirá la atención de varios profesionales y de distintos policías en todo su proceso de denuncia.					
N°	<b>ATENCIÓN LEGAL</b>	1	2	3	4	5

17	El profesional del CEM le informo sobre sus derechos y deberes que tiene la mujer.					
18	El profesional del CEM le oriento sobre el proceso legal y que todo tramite es gratuito.					
19	El profesional del CEM le explico sobre la confidencialidad de su denuncia.					
20	El profesional del CEM le oriento a la usuaria que puede realizar una denuncia en cualquier comisaria sin importar el domicilio ni lugar de hecho.					
21	El profesional del CEM le explicó a la usuaria que pasar por medicina legal es muy importante para el proceso.					
22	El profesional del CEM acompaño a la usuaria en todo el proceso judicial hasta que se culmine.					
23	El profesional del CEM explico a la importancia de participar en todas las audiencias que se programan.					
24	El profesional del CEM entrega de forma virtual y una copia de las medidas de protección a la usuaria.					
25	Cree usted que se debería monitorear la atención que brinda el CEM El Agustino.					
26	Usted como califica la asistencia del profesional del CEM en su caso de emergencia.					
27	Usted percibió que el equipo multidisciplinario se reunió en equipo para discutir sobre algunos casos.					
28	El profesional del CEM realiza seguimiento de su caso por medio de llamas o vistas domiciliarias.					
29	Usted cree que el CEM cuenta con un plan de atención para los casos que ya cuenten con medidas de protección.					
30	Cree usted que las distintas diligencias programadas por el CEM se realizaron en los plazos establecidos.					

## ANEXO IV

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Wong Silva, Jean Pierre
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INVESTIGACION Y ESTADISTICA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NO APLICA

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir Gestión de la calidad
<b>Autor(a):</b>	Del Junco Bucles, Rocio Angelitos de la Cruz, adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023)
<b>Procedencia:</b>	El Agustino, Lima, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro Emergencia Mujer El Agustino

Significación:	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023</p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo: sus indicadores: Planificar, estratégico e influencia.</li> <li>- Planificación: sus indicadores: Plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir.</li> <li>- Operación de mejoras: sus indicadores: corrige monitorea y evalúa</li> </ul> <p><b>Atención multidisciplinaria.</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención Psicológica: Sus dimensiones: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.</li> <li>-Atención Social: Sus dimensiones: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares</li> <li>-Atención Legal: Sus dimensiones: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.</li> </ul>
----------------	--

#### 4. Soporte teórico

Variable Gestión de la calidad y sus dimensiones.

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de la Calidad  Amaya P, et, al. (2020) menciona que la GdIC es fundamental para la Organización donde deben adaptarse y asumir retos que exige el mercado hoy en día se puede definir como la satisfacción plena del cliente o usuario(a). Para lograr una buena GdIC es necesario que la	Liderazgo	Para lograr el liderazgo bueno no es necesario que el líder desarrolle su poder más bien tienen que dirigir, tiene que aplicar estrategias y tácticas para poder llegar el individuo y tener influencia positiva en él, busca nuevos cambios en las organizaciones, nuevas formas de ver las cosas que pasan, tienen motivación, energía, entusiasmo. (Codina, 2017)
	Planificación	La planificación tiene que ser clara para todos los que van a desarrollar, actividades, tareas, estudios, etc. Se tiene que desarrollar con voluntad, entusiasmo para que todo marche bien y así dejar de lado situaciones complicadas que dificulten la realización del desarrollo del trabajo y se logren los objetivos planteados. (Rojas, 2020)

<p>organización o institución debe tener siempre presente lo que busca el cliente, el liderazgo que se ejerce en la organización, la capacitación del personal y el compromiso de todos para lograr una calidad de atención</p>	<p>Operación de Mejoras</p>	<p>Se presentan errores y se da las correcciones en la GdIC, en el proceso primero se detecta el error y luego se corrige, con esta detección también protege las fortalezas de la organización, detectando, corrigiendo y mejorando elevamos la producción y la capacidad de la Organización, Institución o rubro, Aquí podemos mencionar que las Instituciones tienen que realizar monitoreo y evaluación para detectar errores, corregirlos y mejorar para así poder brindar un servicio de calidad. (Flores, 2020)</p>
---	-----------------------------	--

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de la Calidad elaborado por Del Junco Bucles, Rocio adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en Desacuerdo	El ítem no es claro.
	2. En Desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Indiferente	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. De acuerdo	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5.-Totalmente de acuerdo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la Variable Gestión de la Calidad

- Primera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificar	1. ¿Cree usted que el nivel de Liderazgo en el equipo del CEM El Agustino aporta				X				X				X	

	a la buena atención de calidad?																
	2. ¿Usted puede percibir en el CEM El Agustino el coordinador ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la Institución?				X					X							X
	3. ¿Usted cree que existe el compromiso del equipo del CEM El Agustino para solucionar las diferentes dificultades que se presentan en el caso?				X					X							X
Estratégico	4. ¿Cree usted que los profesionales cumplen sus responsabilidades en sus funciones desde el ingreso al CEM El Agustino?				X					X							X
	5. ¿Cree usted que el equipo del CEM El Agustino atiende los casos de emergencia cuando se apersonan las víctimas de alto riesgo?				X					X							X
	6. ¿Usted cree que el CEM El Agustino atiende sin distinción de sexo, edad, condición, etc, de forma igual para todos y todas?				X						X						X
Influencia	7. ¿Usted cree que el CEM El Agustino cumple con el horario establecido por el Programa Nacional Aurora - MIMP?				X					X							X
	8. ¿Usted cree que los profesionales del CEM El Agustino tienen una responsabilidad y compromiso de trabajo en equipo?				X					X							X

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Plan de metas	9. ¿Usted cree que los objetivos del CEM El Agustino estén siendo difundidos correctamente de forma clara y entendible en la población?				X					X							X
	10. ¿Considera usted que la infraestructura y materiales invertidos en el CEM El Agustino es adecuada para brindar una calidad de atención?				X					X							X
Objetivos trazados	11. ¿Usted cree que exista una adecuada planificación para poder evitar dejar de atender a la usuaria en el CEM El Agustino por diversos problemas externos al CEM?				X					X							X
	12. ¿Usted cree que hay una planificación adecuada entre en el CEM El Agustino y las otras instituciones involucradas en el tema				X					X							X

	de violencia familiar?														
Planificar los pasos a seguir	13. ¿Usted Cree que la falta de profesionales en el equipo de atención impide que se brinde una calidad de atención en el CEM El Agustino?				X				X					X	
	14. ¿Los profesionales del CEM El Agustino le explicaron de forma clara los las etapas de atención que brinda el CEM?				x				x					x	

- Tercera Dimensión: Operación de mejoras
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
corrige	15. ¿Usted cree que a partir de la atención brindada por el equipo del CEM El Agustino ha mejorado su condición?				X				X					X	
	16. ¿Usted considera que la intervención del equipo del CEM El Agustino ha fortalecido su autoestima y su toma de decisiones?				X				X					X	
monitorea	17. ¿Usted cree que el CEM El Agustino y las comisarias del distrito contribuyen al bienestar y monitoreo de la víctima de Violencia Familiar?				X				X					X	
	18. ¿Usted considera que la atención del CEM El Agustino cumple con el horario y los plazos adecuados para la atención y no se Revictimización a la víctima?				X				X					X	
evaluación	19. ¿Usted cree que existe un trabajo coordinado entre áreas de atención para responder de manera eficiente y de calidad a las usuarias víctimas de violencia familiar?				X				X					X	
	20. ¿Usted cree que el CEM El Agustino realiza acciones de mejora frente a los pedidos de las usuarias por medio del buzón de sugerencias? ?				x				X					x	

  
 Jean Pierre Wong Silva  
 DNI 70304870

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Wong Silva, Jean Pierre
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INVESTIGACION Y ESTADISTICA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NO APLICA

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Atención multidisciplinaria
Autor(a):	Del Junco Bucles, Rocio Angelitos de la Cruz, adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023)
Procedencia:	El Agustino, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Emergencia Mujer El Agustino

Significación:	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023</p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo: sus indicadores: Planificar, estratégico e influencia.</li> <li>- Planificación: sus indicadores: Plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir.</li> <li>- Operación de mejoras: sus indicadores: corrige monitorea y evalúa</li> </ul> <p><b>Atención multidisciplinaria.</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención psicológica: Sus dimensiones: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.</li> <li>-Atención social: Sus dimensiones: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares</li> <li>-Atención legal: Sus dimensiones: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.</li> </ul>
----------------	--

4. **Soporte teórico:**

Variable Atención Multidisciplinaria y sus dimensiones.

Variable 2	Dimensiones	Definición
<p>Atención multidisciplinaria</p> <p>Se tomará las dimensiones que plantea el MIMP en su Programa Nacional Aurora con su Protocolo de atención Integral de los CEM (2021) la cual integra cuatro áreas especializadas de atención dentro de</p>	Atención Psicológica	<p>Busca restablecer emocionalmente a la víctima fortalece sus recursos emocionales que le puedan ayudar a enfrentar la situación de violencia, brinda orientación, acompañamiento psicológico en todo el proceso de la denuncia.</p> <p>La atención psicología busca la recuperación emocional de la víctima de violencia Familiar, para empezar a sentirse como mujer con derechos, persona y principios que siempre deben ser cuidados solo así va poder tener una vida sin violencia digna y ser libre, así mismo se busca la recuperación de ella y toda su familia brindándoles herramientas adecuadas para la recuperación por los hechos de violencia sufridos. (Deza, 2016)</p>

su primer y segundo nivel de atención encontramos.	Atención Social	Brinda orientación y valora el riesgo de peligro de la víctima, la gravedad, la intensidad, vulnerabilidad y se fortalece las redes familiares, acompañamiento y acogida en una casa de refugio si lo amerita. Es necesario estudiar la GdIC y Atención Multidisciplinaria a víctimas de VF en el CEM El Agustino con la finalidad de poder conocer de qué forma podemos aplicar estrategias de mejora frente a las debilidades y aprovechar las oportunidades que nos brinda para así brindar un servicio de calidad a la víctima. (Flores, 2020)
	Atención Legal	Consiste en brindar orientación Jurídica a la usuaria(o), realiza distintas acciones su primera entrevista, realiza el acompañamiento hasta terminar el proceso legal, el profesional le da la seguridad a la víctima sobre su defensa a su favor, las acciones que realizan son: solicita las medidas de protección y cautelares, programación y acompañamiento a las audiencias, impulso del proceso y otros. MIMP-PNA-CEM-Protocolo de Atención, (2021).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Atención multidisciplinario elaborado por Del Junco Bucles, Rocio adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Atención multidisciplinario</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en Desacuerdo	El ítem no es claro.
	2. En Desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Indiferente	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. De acuerdo	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5.-Totalmente de acuerdo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la Variable Atención Multidisciplinaria

- Primera dimensión: Atención Psicológica
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones y recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención en	1. ¿Usted considera que los				x									





monitoreo	25. Cree usted que se debería monitorear la atención que brinda el CEM El Agustino.				X				X				X	
	26. Usted como califica la asistencia del profesional del CEM en su caso de emergencia.				X				X				x	
Seguimiento de terapias	27. Usted percibió que el equipo multidisciplinario se reunió en equipo para discutir sobre algunos casos.				X				X				X	
	28. El profesional del CEM realiza seguimiento de su caso por medio de llamas o vistas domiciliarias.				X				X				X	
Medidas de protección	29. Usted cree que el CEM cuenta con un plan de atención para los casos que ya cuentan con medidas de protección.				X				X				X	
	30. Cree usted que las distintas diligencias programadas por el CEM se realizaron en los plazos establecidos.				x				X				X	

  
 Jean Pierre Wong Silva  
 DNI 70304870

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1.- Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Mireya Alejandrina Zurita Huamán
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	ESPECIALISTA SOCIAL
<b>Institución donde labora:</b>	CEM Manchay – Programa Nacional Aurora - MIMP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NO APLICA

### 2.- Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3.- Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Gestión de la calidad
Autor(a):	Del Junco Bucles, Roció Angelitos de la Cruz, adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023)
Procedencia:	El Agustino, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Emergencia Mujer El Agustino

Significación:	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023</p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo: sus indicadores: Planificar, estratégico e influencia.</li> <li>- Planificación: sus indicadores: Plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir.</li> <li>- Operación de mejoras: sus indicadores: corrige monitorea y evalúa</li> </ul> <p><b>Atención multidisciplinaria.</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención Psicológica: Sus dimensiones: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.</li> <li>-Atención Social: Sus dimensiones: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares</li> <li>-Atención Legal: Sus dimensiones: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.</li> </ul>
----------------	--

#### 4.-Soporte teórico

Variable Gestión de la calidad y sus dimensiones.

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de la Calidad  Amaya P, et, al. (2020) menciona que la GdIC es fundamental para la Organización donde deben adaptarse y asumir retos que exige el mercado hoy en día se puede definir como la satisfacción plena del cliente o usuario(a). Para lograr una buena GdIC es necesario que la	Liderazgo	Para lograr el liderazgo bueno no es necesario que el líder desarrolle su poder más bien tiene que dirigir, tiene que aplicar estrategias y tácticas para poder llegar al individuo y tener influencia positiva en él, busca nuevos cambios en las organizaciones, nuevas formas de ver las cosas que pasan, tienen motivación, energía, entusiasmo. (Codina, 2017)
	Planificación	La planificación tiene que ser clara para todos los que van a desarrollar, actividades, tareas, estudios, etc. Se tiene que desarrollar con voluntad, entusiasmo para que todo marche bien y así dejar de lado situaciones complicadas que dificulten la realización del desarrollo del trabajo y se logren los objetivos planteados. (Rojas, 2020)

<p>organización o institución debe tener siempre presente lo que busca el cliente, el liderazgo que se ejerce en la organización, la capacitación del personal y el compromiso de todos para lograr una calidad de atención.</p>	<p>Operación de Mejoras</p>	<p>Se presentan errores y se da las correcciones en la GdIC, en el proceso primero se detecta el error y luego se corrige, con esta detección también protege las fortalezas de la organización, detectando, corrigiendo y mejorando elevamos la producción y la capacidad de la Organización, Institución o rubro, Aquí podemos mencionar que las Instituciones tienen que realizar monitoreo y evaluación para detectar errores, corregirlos y mejorar para así poder brindar un servicio de calidad.( Flores,2020)</p>
--	-----------------------------	---

### 5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de la Calidad elaborado por Del Junco Bucles, Rocio adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en Desacuerdo	El ítem no es claro.
	2. En Desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Indiferente	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. De acuerdo	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5.-Totalmente de acuerdo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la Variable Gestión de la Calidad

- Primera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificar	1. ¿Cree usted que el nivel de Liderazgo en el equipo del CEM El Agustino aporta				X				X				X	

	a la buena atención de calidad?																
	2. ¿Usted puede percibir en el CEM El Agustino el coordinador ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la Institución?				X					X							X
	3. ¿Usted cree que existe el compromiso del equipo del CEM El Agustino para solucionar las diferentes dificultades que se presentan en el caso?				X					X							X
Estratégico	4. ¿Cree usted que los profesionales cumplen sus responsabilidades en sus funciones desde el ingreso al CEM El Agustino?				X					X							X
	5. ¿Cree usted que el equipo del CEM El Agustino atiende los casos de emergencia cuando se apersonan las víctimas de alto riesgo?				X					X							X
	6. ¿Usted cree que el CEM El Agustino atiende sin distinción de sexo, edad, condición, etc, de forma igual para todos y todas?				X						X						X
Influencia	7. ¿Usted cree que el CEM El Agustino cumple con el horario establecido por el Programa Nacional Aurora - MIMP?				X					X							X
	8. ¿Usted cree que los profesionales del CEM El Agustino tienen una responsabilidad y compromiso de trabajo en equipo?				X					X							X

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Plan de metas	9. ¿Usted cree que los objetivos del CEM El Agustino estén siendo difundidos correctamente de forma clara y entendible en la población?				X					X							X
	10. ¿Considera usted que la infraestructura y materiales invertidos en el CEM El Agustino es adecuada para brindar una calidad de atención?				X					X							X
Objetivos trazados	11. ¿Usted cree que exista una adecuada planificación para poder evitar dejar de atender a la usuaria en el CEM El Agustino por diversos problemas externos al CEM?				X					X							X
	12. ¿Usted cree que hay una planificación adecuada entre en el CEM El Agustino y las otras instituciones involucradas en el tema de violencia familiar?				X					X							X



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Mireya Alejandrina Zurita Huamán
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( x ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	ESPECIALISTA SOCIAL
<b>Institución donde labora:</b>	CEM Manchay – Programa Nacional Aurora - MIMP
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NO APLICA

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Atención multidisciplinaria
Autor(a):	Del Junco Bucles, Rocio Angelitos de la Cruz, adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023)
Procedencia:	El Agustino, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Emergencia Mujer El Agustino

Significación:	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023</p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo: sus indicadores: Planificar, estratégico e influencia.</li> <li>- Planificación: sus indicadores: Plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir.</li> <li>- Operación de mejoras: sus indicadores: corrige monitorea y evalúa</li> </ul> <p><b>Atención multidisciplinaria.</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención psicológica: Sus dimensiones: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.</li> <li>-Atención social: Sus dimensiones: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares</li> <li>-Atención legal: Sus dimensiones: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.</li> </ul>
----------------	--

#### 4. Soporte teórico:

Variable Atención Multidisciplinaria y sus dimensiones.

Variable 2	Dimensiones	Definición
<p>Atención multidisciplinaria</p> <p>Se tomará las dimensiones que plantea el MIMP en su Programa Nacional Aurora con su Protocolo de atención Integral de los CEM (2021) la cual integra cuatro áreas especializadas de atención dentro de</p>	Atención Psicológica	<p>Busca restablecer emocionalmente a la víctima fortalece sus recursos emocionales que le puedan ayudar a enfrentar la situación de violencia, brinda orientación, acompañamiento psicológico en todo el proceso de la denuncia.</p> <p>La atención psicología busca la recuperación emocional de la víctima de violencia Familiar, para empezar a sentirse como mujer con derechos, persona y principios que siempre deben ser cuidados solo así va poder tener una vida sin violencia digna y ser libre, así mismo se busca la recuperación de ella y toda su familia brindándoles herramientas adecuadas para la recuperación por los hechos de violencia sufridos. (Deza, 2016)</p>

su primer y segundo nivel de atención encontramos.	Atención Social	Brinda orientación y valora el riesgo de peligro de la víctima, la gravedad, la intensidad, vulnerabilidad y se fortalece las redes familiares, acompañamiento y acogida en una casa de refugio si lo amerita. Es necesario estudiar la GdIC y Atención Multidisciplinaria a víctimas de VF en el CEM El Agustino con la finalidad de poder conocer de qué forma podemos aplicar estrategias de mejora frente a las debilidades y aprovechar las oportunidades que nos brinda para así brindar un servicio de calidad a la víctima. (Flores, 2020)
	Atención Legal	Consiste en brindar orientación Jurídica a la usuaria(o), realiza distintas acciones su primera entrevista, realiza el acompañamiento hasta terminar el proceso legal, el profesional le da la seguridad a la víctima sobre su defensa a su favor, las acciones que realizan son: solicita las medidas de protección y cautelares, programación y acompañamiento a las audiencias, impulso del proceso y otros. MIMP-PNA-CEM-Protocolo de Atención, (2021).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Atención multidisciplinario elaborado por Del Junco Bucles, Rocio adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Atención multidisciplinario</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en Desacuerdo	El ítem no es claro.
	2. En Desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Indiferente	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. De acuerdo	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5.-Totalmente de acuerdo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

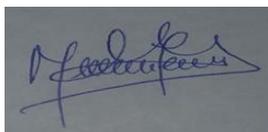
**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la Variable Atención Multidisciplinaria

- Primera dimensión: Atención Psicológica
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones y recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención en crisis	1. ¿Usted considera que los ambientes son adecuados para una entrevista psicológica?				x				x				x	
	2. El personal del CEM le brindo orientación psicológica ante su denuncia cuando se apersono al CEM				x				x				x	
	3. El personal del CEM le brindó apoyo ante su crisis emocional, con sus sentimientos de confusión que le produjo la violencia familiar.				x				x				x	
Busca equilibrio emocional	4. El personal del CEM le explico todo acerca del peligro y ciclo de la violencia en que se encontraba.				x				x				x	
	5. El personal del CEM le explico los factores de violencia e identificar las posibles alternativas para poder salir de la situación de violencia familiar.				x				x				x	
	6. El profesional del CEM le brindo alternativas de solución frente a su situación de violencia familiar.				x				x				x	
Acompañamiento Psicológico	7. El profesional del CEM ayudo a fortalecer su autoestima, independencia emocional, toma de decisiones, frente a la situación de violencia familiar.				x				x				x	
	8. El profesional del CEM gestiono y				x									



Asesoramiento Legal	17. El profesional del CEM le informo sobre sus derechos y deberes que tiene la mujer.				X				X						X	
	18. El profesional del CEM le oriento sobre el proceso legal y que todo tramite es gratuito.				X				X						X	
	19. El profesional del CEM le explico sobre la confidencialidad de su denuncia.				X				X						X	
condena y castigo	20. El profesional del CEM le oriento a la usuaria que puede realizar una denuncia en cualquier comisaria sin importar el domicilio ni lugar de hecho				X				X						X	
	21. El profesional del CEM le explico a la usuaria que pasar por medicina legal es muy importante para el proceso.				X				X						X	
	22. El profesional del CEM acompaño a la usuaria en todo el proceso judicial hasta que se culmine.				X				X						X	
Participación en diligencias	23. El profesional del CEM explico a la importancia de participar en todas las audiencias que se programan.				X				X						X	
	24. El profesional del CEM entrega de forma virtual y una copia de las medidas de protección a la usuaria.				x				x						x	
Monitoreo	25. Cree usted que se debería monitorear la atención que brinda el CEM El Agustino.				X				X						X	
	26. Usted como califica la asistencia del profesional del CEM en su caso de emergencia.				X				X						x	
Seguimiento de terapias	27. Usted percibió que el equipo multidisciplinario se reunió en equipo para discutir sobre algunos casos.				X				X						X	
	28. El profesional del CEM realiza seguimiento de su caso por medio de llamas o vistas domiciliarias.				X				X						X	
Medidas de protección	29. Usted cree que el CEM cuenta con un plan de atención para los casos que ya cuenten con medidas de protección.				X				X						X	
	30. Cree usted que las distintas diligencias programadas por el CEM se realizaron en los plazos establecidos.				x				X						X	



Mtro. Mireya Alejandrina Zurita Huaman  
DNI. 09516317

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1.- Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mtro. Silva Narvaste Adolfo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INVESTIGACION Y ESTADISTICA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NO APLICA

### 2.-Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3.-Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir Gestión de la calidad
<b>Autor(a):</b>	Del Junco Bucles, Rocio Angelitos de la Cruz, adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023)
<b>Procedencia:</b>	El Agustino, Lima, Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Centro Emergencia Mujer El Agustino

Significación:	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023</p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo: sus indicadores: Planificar, estratégico e influencia.</li> <li>- Planificación: sus indicadores: Plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir.</li> <li>- Operación de mejoras: sus indicadores: corrige monitorea y evalúa</li> </ul> <p><b>Atención multidisciplinaria.</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención Psicológica: Sus dimensiones: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.</li> <li>-Atención Social: Sus dimensiones: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares</li> <li>-Atención Legal: Sus dimensiones: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.</li> </ul>
----------------	--

#### 4.-Soporte teórico

Variable Gestión de la calidad y sus dimensiones.

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de la Calidad  Amaya P, et, al. (2020) menciona que la GdIC es fundamental para la Organización donde deben adaptarse y asumir retos que exige el mercado hoy en día se puede definir como la satisfacción plena del cliente o usuario(a). Para lograr una buena GdIC es necesario que la	Liderazgo	Para lograr el liderazgo bueno no es necesario que el líder desarrolle su poder más bien tienen que dirigir, tiene que aplicar estrategias y tácticas para poder llegar el individuo y tener influencia positiva en él, busca nuevos cambios en las organizaciones, nuevas formas de ver las cosas que pasan, tienen motivación, energía, entusiasmo. (Codina, 2017)
	Planificación	La planificación tiene que ser clara para todos los que van a desarrollar, actividades, tareas, estudios, etc. Se tiene que desarrollar con voluntad, entusiasmo para que todo marche bien y así dejar de lado situaciones complicadas que dificulten la realización del desarrollo del trabajo y se logren los objetivos planteados. (Rojas,2020)

<p>organización o institución debe tener siempre presente lo que busca el cliente, el liderazgo que se ejerce en la organización, la capacitación del personal y el compromiso de todos para lograr una calidad de atención.</p>	<p>Operación de Mejoras</p>	<p>Se presentan errores y se da las correcciones en la GdIC, en el proceso primero se detecta el error y luego se corrige, con esta detección también protege las fortalezas de la organización, detectando, corrigiendo y mejorando elevamos la producción y la capacidad de la Organización, Institución o rubro, Aquí podemos mencionar que las Instituciones tienen que realizar monitoreo y evaluación para detectar errores, corregirlos y mejorar para así poder brindar un servicio de calidad. (Flores, 2020)</p>
--	-----------------------------	--

### 5.-Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Gestión de la Calidad elaborado por Del Junco Bucles, Rocio adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en Desacuerdo	El ítem no es claro.
	2. En Desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Indiferente	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. De acuerdo	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5.-Totalmente de acuerdo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la Variable Gestión de la Calidad

- Primera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Item	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificar	1. ¿Cree usted que el nivel de Liderazgo en el equipo del CEM El Agustino aporta				X				X				X	

	a la buena atención de calidad?																
	2. ¿Usted puede percibir en el CEM El Agustino el coordinador ejerce un liderazgo adecuado hacia los trabajadores de la Institución?				X					X							X
	3. ¿Usted cree que existe el compromiso del equipo del CEM El Agustino para solucionar las diferentes dificultades que se presentan en el caso?				X					X							X
Estratégico	4. ¿Cree usted que los profesionales cumplen sus responsabilidades en sus funciones desde el ingreso al CEM El Agustino?				X					X							X
	5. ¿Cree usted que el equipo del CEM El Agustino atiende los casos de emergencia cuando se apersonan las víctimas de alto riesgo?				X					X							X
	6. ¿Usted cree que el CEM El Agustino atiende sin distinción de sexo, edad, condición, etc, de forma igual para todos y todas?				X						X						X
Influencia	7. ¿Usted cree que el CEM El Agustino cumple con el horario establecido por el Programa Nacional Aurora - MIMP?				X					X							X
	8. ¿Usted cree que los profesionales del CEM El Agustino tienen una responsabilidad y compromiso de trabajo en equipo?				X						X						X

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Plan de metas	9. ¿Usted cree que los objetivos del CEM El Agustino estén siendo difundidos correctamente de forma clara y entendible en la población?				X												X
	10. ¿Considera usted que la infraestructura y materiales invertidos en el CEM El Agustino es adecuada para brindar una calidad de atención?				X						X						X
Objetivos trazados	11. ¿Usted cree que exista una adecuada planificación para poder evitar dejar de atender a la usuaria en el CEM El Agustino por diversos problemas externos al CEM?				X						X						X
	12. ¿Usted cree que hay una planificación adecuada entre en el CEM El Agustino y las otras instituciones involucradas en el tema de violencia familiar?				X						X						X



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar de un centro emergencia mujer, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mtro. Silva Narvaste Adolfo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	INVESTIGACION Y ESTADISTICA
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NO APLICA

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Atención multidisciplinaria
Autor(a):	Del Junco Bucles, Rocio Angelitos de la Cruz, adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023)
Procedencia:	El Agustino, Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Emergencia Mujer El Agustino

Significación:	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023</p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo: sus indicadores: Planificar, estratégico e influencia.</li> <li>- Planificación: sus indicadores: Plan de metas, objetivos trazados y planificar los pasos a seguir.</li> <li>- Operación de mejoras: sus indicadores: corrige monitorea y evalúa</li> </ul> <p><b>Atención multidisciplinaria.</b></p> <p><b>Con sus dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención psicológica: Sus dimensiones: Atención en crisis, busca equilibrio emocional, acompañamiento psicológico.</li> <li>-Atención social: Sus dimensiones: Valoración de riesgo, visita domiciliaria, redes familiares</li> <li>-Atención legal: Sus dimensiones: Asesoramiento legal, condena y castigo, participación en diligencias.</li> </ul>
----------------	--

#### 4. Soporte teórico:

Variable Atención Multidisciplinaria y sus dimensiones.

Variable 2	Dimensiones	Definición
<p>Atención multidisciplinaria</p> <p>Se tomará las dimensiones que plantea el MIMP en su Programa Nacional Aurora con su Protocolo de atención Integral de los CEM (2021) la cual integra cuatro áreas especializadas de atención dentro de</p>	Atención Psicológica	<p>Busca restablecer emocionalmente a la víctima fortalece sus recursos emocionales que le puedan ayudar a enfrentar la situación de violencia, brinda orientación, acompañamiento psicológico en todo el proceso de la denuncia.</p> <p>La atención psicología busca la recuperación emocional de la víctima de violencia Familiar, para empezar a sentirse como mujer con derechos, persona y principios que siempre deben ser cuidados solo así va poder tener una vida sin violencia digna y ser libre, así mismo se busca la recuperación de ella y toda su familia brindándoles herramientas adecuadas para la recuperación por los hechos de violencia sufridos. (Deza, 2016)</p>

su primer y segundo nivel de atención encontramos.	Atención Social	Brinda orientación y valora el riesgo de peligro de la víctima, la gravedad, la intensidad, vulnerabilidad y se fortalece las redes familiares, acompañamiento y acogida en una casa de refugio si lo amerita. Es necesario estudiar la GdIC y Atención Multidisciplinaria a víctimas de VF en el CEM El Agustino con la finalidad de poder conocer de qué forma podemos aplicar estrategias de mejora frente a las debilidades y aprovechar las oportunidades que nos brinda para así brindar un servicio de calidad a la víctima. (Flores, 2020)
	Atención Legal	Consiste en brindar orientación Jurídica a la usuaria(o), realiza distintas acciones su primera entrevista, realiza el acompañamiento hasta terminar el proceso legal, el profesional le da la seguridad a la víctima sobre su defensa a su favor, las acciones que realizan son: solicita las medidas de protección y cautelares, programación y acompañamiento a las audiencias, impulso del proceso y otros. MIMP-PNA-CEM-Protocolo de Atención, (2021).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable Atención multidisciplinario elaborado por Del Junco Bucles, Rocio adaptado por Rosario del Pilar Nuñez Rojas (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Atención multidisciplinario</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Totalmente en Desacuerdo	El ítem no es claro.
	2. En Desacuerdo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Indiferente	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. De acuerdo	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5.-Totalmente de acuerdo.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario para medir la Variable Atención Multidisciplinaria

- Primera dimensión: Atención Psicológica
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones y recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención en crisis	1. ¿Usted considera que los ambientes son adecuados para una entrevista psicológica?				x				x				x	
	2. El personal del CEM le brindo orientación psicológica ante su denuncia cuando se apersono al CEM				x				x				x	
	3. El personal del CEM le brindó apoyo ante su crisis emocional, con sus sentimientos de confusión que le produjo la violencia familiar.				x				x				x	
Busca equilibrio emocional	4. El personal del CEM le explico todo acerca del peligro y ciclo de la violencia en que se encontraba.				x				x				x	
	5. El personal del CEM le explico los factores de violencia e identificar las posibles alternativas para poder salir de la situación de violencia familiar.				x				x				x	
	6. El profesional del CEM le brindo alternativas de solución frente a su situación de violencia familiar.				x				x				x	
Acompañamiento Psicológico	7. El profesional del CEM ayudo a fortalecer su autoestima, independencia emocional, toma de decisiones, frente a la situación de violencia familiar.				x				x				x	
	8. El profesional del CEM gestiono y derivo su caso para una atención especializada para recibir terapias psicológicas.				x				x				x	

- Segunda dimensión: Atención Social
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación Recomendación
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluación de riesgo	9. El profesional del CEM le informo que toda orientación y trámites son gratuitos.				x				x				x	
	10. El profesional del CEM le explico sobre la importancia del propio autocuidado y autonomía en una relación conflictiva lleno de violencia.				x				x				x	
	11. El profesional del CEM le explico todas las etapas de atención y del acompañamiento social.				x				x				x	
Visita domiciliaria	12. El profesional del CEM gestiona y deriva a otras instituciones para la evaluación física y recuperación psicológica.				x				x				x	
	13. El profesional del CEM le informo sobre los lugares de refugio que albergan a la víctima de violencia familiar.				x				x				x	
	14. ¿Los profesionales del CEM El Agustino le explicaron de forma clara los las etapas de atención que brinda el CEM?				x				x				X	
Redes familiares	15. El profesional del CEM realiza visitas sociales si amerita la situación y verifica si hay nuevos hechos de violencia.				x				x				X	
	16. El profesional del CEM explico a la usuaria que recibirá la atención de varios profesionales y de distintos policías en todo su proceso de denuncia.				x				x				x	

- Tercera Dimensión: Atención legal
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Gestión de la calidad y atención multidisciplinaria en las usuarias víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer El Agustino, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asesoramiento Legal	17. El profesional del CEM le informo sobre sus derechos y deberes que tiene la mujer.				X				X				X	
	18. El profesional del CEM le oriento sobre el proceso legal y que todo tramite es gratuito.				X				X				X	
	19. El profesional del CEM le explico sobre la confidencialidad de su				X				X				X	



Lima, 06 de mayo del 2023

Señor (a):

Dra: Ana María Alejandra Mendieta Trefogli

Directora Ejecutiva

**PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR – PROGRAMA NACIONAL AURORA**

Nº de Carta : 017 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 05 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **NUÑEZ ROJAS ROSARIO DEL PILAR**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DE UN CENTRO EMERGENCIA MUJER, LIMA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 31 de Mayo del 2023

**CARTA N° D000022-2023-MIMP-AURORA-UPPM**



Señora  
ROSARIO DEL PILAR NÚÑEZ ROJAS  
[pilamr82@gmail.com](mailto:pilamr82@gmail.com)  
Presente. -

ASUNTO : Opinión técnica favorable a solicitud de autorización para realizar investigación de NUÑEZ ROJAS ROSARIO DEL PILAR

REFERENCIA : Carta s/n de la Escuela de Posgrado UCV-Campus Lima Ate (06MAY2023) Exp. 2023-0009850

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en atención a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite el Informe N° D000024-2023-MIMP-AURORA-SGIC-RMD, mediante el cual la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento – SGIC de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora, alcanza opinión técnica favorable al pedido de autorización para aplicar cuestionarios a usuarias del Centro Emergencia Mujer El Agustino, en el marco de su investigación de tesis.

Al respecto, este Despacho autoriza lo solicitado, previo cumplimiento de las indicaciones vertidas en el referido informe, el cual se acompaña a la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Sea propicia la oportunidad para expresarle nuestra mayor consideración.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
MARY DEL ROSARIO JESSEN VIGIL  
DIRECTORA  
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y  
MODERNIZACION

## BASE ESTADISTICA PARA TRABAJAR LA VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA SPSS

N	GESTION DE LA CALIDAD																				SUMA V1			V1
	LIDERAZGO								PLANIFICACION						OPERACIÓN DE MEJORAS						V1E	V1D	V1V	T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	29	21	22	72
2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	24	24	80
3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	19	18	71
4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	33	24	23	80
5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	28	20	14	62
6	3	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	31	25	22	78
7	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	34	24	26	84
8	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	28	16	19	63
9	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	32	25	23	80
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	32	25	25	82
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	32	19	23	74
12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	30	22	21	73
13	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	27	22	22	71
14	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	20	23	71
15	4	1	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	25	21	20	66
16	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	28	23	23	74
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	24	24	77
18	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	30	22	19	71
19	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	35	25	26	86
20	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	28	21	22	71
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	40	27	29	96
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	3	4	5	2	32	21	22	75
23	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	5	2	3	4	4	5	5	2	33	22	23	78
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	32	23	24	79
25	4	4	4	4	4	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	1	1	4	3	4	28	19	16	63
26	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	31	24	21	76
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	1	3	3	4	32	22	17	71
28	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	31	24	22	77
29	3	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	1	2	4	2	2	1	3	2	2	25	17	12	54
30	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	33	24	26	83
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	30	22	23	75
32	4	2	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	28	21	23	72
33	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	3	2	4	4	2	35	22	18	75
34	3	3	4	4	3	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	29	18	21	68
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	24	23	79
36	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	23	24	76
37	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	33	22	23	78
38	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	32	20	22	74
39	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30	23	24	77
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	25	24	81

# BASE ESTADISTICA PARA TRABAJAR LA VARIABLE ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA EN EL SISTEMA SPSS

ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA																														SUMA V2			V2	
N	ATENCIÓN PSICOLOGICA								ATENCIÓN SOCIAL								ATENCIÓN LEGAL														V2D2	V2D2	V2D2	T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	29	28	45	102
2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	30	31	44	105	
3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31	25	39	95		
4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	29	54	114		
5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	27	24	48	99		
6	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	30	32	57	119			
7	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	32	32	57	121			
8	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	28	24	43	95			
9	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	30	32	44	106			
10	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	32	32	59	123			
11	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	30	28	58	116			
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	31	27	54	112			
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	30	30	49	109			
14	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	28	27	52	107			
15	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	29	29	51	109			
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	31	28	52	111			
17	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	29	31	51	111			
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	31	37	55	123			
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	32	31	57	120			
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	31	29	50	110			
21	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36	38	70	144			
22	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	32	26	54	112			
23	5	2	2	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	5	2	5	26	34	52	112			
24	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	33	36	60	129			
25	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	1	3	1	1	4	1	3	3	2	3	3	4	4	1	27	22	35	84			
26	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	30	28	54	112			
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	31	25	53	109			
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	30	28	52	110			
29	2	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	21	25	39	85			
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	33	28	48	109			
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	33	28	50	111			
32	4	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	22	26	51	99			
33	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31	29	50	110			
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	32	28	49	109			
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	30	55	118			
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33	32	58	123			
37	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	34	29	53	116			
38	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	35	33	58	126			
39	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	35	30	55	120			
40	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	33	33	54	120			

## CENTRO EMERGENCIA MUJER EL AGUSTINO - 2023

