



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión de calidad de un programa social y su influencia en la
violencia de género, según especialistas jurídicos Callao 2024.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Meza Torres, Ana del Rosario (orcid.org/0009-0004-2134-5558)

ASESORES:

Mg. Vilcapoma Perez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad de un programa social y su influencia en la violencia de género, según especialistas jurídicos Callao 2024.", cuyo autor es MEZA TORRES ANA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10%, 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, 09 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN DNI: 09142246 ORCID: 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 14-08-2024 15:25:20

Código documento Trilce: TRI - 0856772



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MEZA TORRES ANA DEL ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de calidad de un programa social y su influencia en la violencia de género, según especialistas jurídicos Callao 2024.", 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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
ANA DEL ROSARIO MEZA TORRES DNI: 72209636 ORCID: 0009-0004-2134-5558	Firmado electrónicamente por: AMEZAT1 el 09-08- 2024 11:21:29

Código documento Trilce: TRI - 0856770

Dedicatoria

A Dios por bendecirme a diario, a mis padres por apoyarme incondicionalmente, los amo infinitamente y también a todas las personas que me motivaron a seguir adelante y no rendirme, este logro profesional es para todos ustedes.

Agradecimiento

A Dios, a mis abuelos que están en el cielo, por guiarme y darme fuerzas para poder seguir adelante a pesar de los obstáculos. Un especial agradecimiento a mis docentes de post grado, en especial a mis asesores por brindarme sus mejores enseñanzas.

Índice de contenidos

	Paginas
Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles [NIV] para la G.D.C	16
Tabla 2 NIV. para la V.D.G	16
Tabla 3 NIV para las dimensiones de la G.D.C.....	17
Tabla 4 NIV para las dimensiones de la V.D.G.....	17
Tabla 5 Prueba de Tau B de Kendall para la gestión de calidad de un programa social y la violencia de género en el Callao.....	18
Tabla 6 Estimación de parámetros para la gestión de calidad de un programa social y la V.D.G en el Callao.	19
Tabla 7 Prueba de Tau B de Kendall para los canales de atención y la V.D.G en el Callao.	20
Tabla 8 Estimación de parámetros para los canales de atención y la V.D.G en el Callao.	20
Tabla 9 Prueba de Tau B de Kendall para la gestión de conocimiento y la V.D.G en el Callao	21
Tabla 10 Estimación de parámetros para para la gestión de conocimiento y la V.D.G en el Callao.	22
Tabla 11 Prueba de Tau B de Kendall para la mejora continua y la V.D.G en el Callao.	23
Tabla 12 Estimación de parámetros para la mejora continua y la V.D.G en el Callao.	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en la violencia de género en un programa social del Callao. El estudio se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS 5 igualdad de género. La investigación fue cuantitativa de tipo básica, con diseño no experimental y nivel correlacional. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario. La población estuvo compuesta por abogados los cuales se caracterizaron por ser especialistas en familia y pertenecer al colegio de abogados del Callao, la cual se obtuvo una muestra de 118 encuestados, obtenido mediante un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Los resultados del estudio indicaron que el 77,1% de encuestados ubican a la gestión de calidad en el nivel bueno. Mientras que un 71,2% califican a la V.D.G en un nivel grave. Por otro lado, se evidenció que se obtuvo un valor de 0,471 para el índice de Nagelkerke, el cual indicó que la gestión de calidad de un programa social influyó significativamente bajo en 47,1% en la V.D.G en el Callao. Es decir, a mayor gestión de calidad, menor violencia de género.

Palabras clave: Violencia de género, gestión, calidad de vida, gestión del conocimiento.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of quality management on gender violence in a social program in Callao. The study was aligned with the Sustainable Development Goal - SDG 5 gender equality. The research was basic quantitative, with a non-experimental design and correlational level. The survey was applied as a data collection technique and a questionnaire as an instrument. The population was made up of lawyers who were characterized by being family specialists and belonging to the Callao bar association, which was obtained from 118 respondents, obtained through simple random probabilistic sampling. The results of the study indicated that 77.1% of respondents place quality management at a good level. While 71.2% rate V.D.G at a serious level. On the other hand, it was evident that a value of 0.471 was obtained for the Nagelkerke index, which indicated that the quality management of a social program had a significant influence of 47.1% on the V.D.G in Callao. That is, the greater the quality management, the less gender violence.

Keywords: Gender violence, management, quality of life, knowledge management.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación revistió una importancia significativa, pues invitó a reflexionar sobre la urgencia de contribuir a la reducción de una brecha social que ha aumentado considerablemente en todo el mundo: violencia de género en adelante [V.D.G] (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018). De ahí surgió la exigencia de meditar respecto a la implementación de gestiones estratégicas, con el fin de erradicar la problemática social que acoge a la población. Esto implica garantizar el ODS igualdad de género y como consecuencia, la eliminación de cualquier acto de violencia (Universidad César Vallejo, 2024).

La necesidad de brindar amparo a mujeres violentadas por su género es tema crucial a nivel mundial. Esta circunstancia reflejó desprotección al sexo femenino, ya que todo acto de violencia generó afectaciones, las cuales representaron una grave problemática global de salud (ONU Women, 2020).

Ramírez et al. (2020), mencionó que ONU Mujeres, realizó una crónica con datos mundiales referente a la V.D.G, las cuales reportó porcentajes de la preexistencia de dicha problemática, Ecuador registró que se evidenciaron actos de violencia a la mujer [V.M] de un 65,7%, México 66,1 % y Argentina 67,9 %, es por ello que frente a dicha situación que viene inmersa América Latina se han creado políticas públicas, leyes y programas sociales para crear estrategias preventivas y sobre todo para la erradicación de la violencia al sexo femenino. A pesar de que se han tomado iniciativas tanto en sector público como privado, dicha situación aún persiste en diversos países de Latinoamérica.

En Perú, dicha problemática social, genera zozobra; las casuísticas de V.D.G específicamente a la mujer, van acrecentándose, principalmente en los ambientes propios del hogar, lugar donde se debió considerar seguro, pero en muchas ocasiones resultó ser el más peligroso. Los sucesos de V.D.G, según números que brinda INEI (2019), reportaron que el 63,2% féminas integrantes de un núcleo familiar en un alcance de edad de 15 a 49, fueron violentadas por su cónyuge; 58,9% fueron víctimas de violencia psicológica, el 30,7% las atacaron corporalmente y el 6,8% violentadas sexualmente.

Refiere UP (2020), que complementando las acciones que tomó el Estado peruano para la V.D.G, se creó un programa nacional, con la finalidad de disminuir la problemática social de V.M. Es importante recalcar, que el programa mencionado tuvo como fin que se logre prevenir y erradicar toda acción de violencia, como también protección del grupo familiar. Buscó efectuar distintas estrategias de pronta atención y prevención de actos de violencia, con el propósito de evidenciar resultados positivos para la eliminación de casos de violencia.

A nivel nacional, se pudo visualizar que el 55.7% sufrió algún tipo de violencia alguna vez. Asimismo, se evidenció que la violencia más constante es la psicológica con un porcentaje de 51.9%. Respecto a los departamentos con más incidencia de este tipo de violencia fue Junín que registró la cantidad de 63.6%. Es preciso mencionar que solo un porcentaje de 40.4 % féminas buscaron ayuda en una entidad estatal. Pasco obtuvo el 21.5 % evidenciando un porcentaje bajo de mujeres que se apersonaron a requerir apoyo para casos de V.D.G. Dicho conteo permitió visualizar que, en el año 2023, se pudo reflejar que solo un 29.1 % logró buscar ayuda en alguna institución estatal para poder superar las consecuencias que les dejaron los agresores a las víctimas tras los hechos suscitados de V.D.G (Editora Perú, 2023).

A nivel local, en región Callao, MIMP (2024) mencionó que, a pesar de contar con un programa social que proporciona servicios de prevención y atención a la V.D.G, se pudo ver reflejado un porcentaje muy elevado de mujeres violentadas por parte de sus parejas. Según ENDES - INEI en el 2022, se registró un 56,5% de mujeres que han sido violentadas. A su vez, en el presente año hasta febrero dicho programa reportó que se han registrado 13,448 casos que requieren de canales de atención del programa nacional, la cifra mencionada es exorbitante para pocos meses del 2024.

El P.G fue ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad [G.D.C] de un programa social en la V.D.G, según especialistas jurídicos en el Callao? En cuanto a los problemas específicos se generaron las siguientes interrogantes: P.E.1 ¿Cuál es la influencia de los canales de atención en la V.D.G, según especialistas jurídicos en el Callao? P.E.2 ¿Cuál es la influencia de la gestión de conocimientos en la V.D.G, según especialistas jurídicos en el Callao? y P.E.3 ¿Cuál es la influencia de la mejora continua en la V.D.G, según especialistas jurídicos en el Callao?

La investigación se basó en 4 justificaciones, las cuales son los argumentos para lo que fue el desarrollo del estudio, dado que se expuso el propósito y contribución enmarcado en los enfoques teóricos, prácticos, metodológicos y sociales (Arias Gonzales, 2021). Siguiendo esa línea se tuvo una justificación teórica, basada en la revisión documental de Políticas Públicas, reglamentos, normativas que establecen cómo se debe desarrollar este proceso. De igual forma, se justificó desde aspectos prácticos, ya que buscó comprender la problemática del estudio la cual permitió visualizar un requerimiento de actualización de los canales de atención del programa social en V.D.G, ya que al tener un mejor manejo de las nuevas herramientas digitales, se pudo reflejar una mejora en la G.D.C y por ende mayor efectividad en el programa de V.D.G, ya que con la contribución de la inteligencia artificial, redes sociales y aplicativos, se ha ido logrando llegar a más mujeres que necesiten ayuda, para que se sientan protegidas y tengan certeza de que por cualquier vía alterna digital sus derechos van a ser salvaguardados. Asimismo, contó con justificación metodológica, porque a través de los cuestionarios han permitido generar apreciaciones de los especialistas jurídicos sobre el programa social de V.D.G, detallando los procedimientos, métodos y técnicas que se empleó en la investigación. Respecto a la justificación social ha permitido abordar la relevancia y visualización de la vulneración de los derechos a la mujer en el Perú, donde se pudo reflejar un aumento de casos de V.D.G. De la misma manera contribuyó a evaluar desde el ámbito jurídico el programa de erradicación de V.D.G, el cual no cumple su objetivo y que debe evaluarse de manera continua, para garantizar la protección a la mujer y a sus integrantes.

La justificación mencionada líneas arriba contribuyó a la redacción de los: O.G. Determinar la influencia de la G.D.C de un programa social en la V.D.G, según especialistas jurídicos en el Callao. Los O.E son los siguientes: O.E.1 Determinar la influencia de los canales de atención en la V.D.G según especialistas jurídicos en el Callao. O.E.2 Determinar la influencia entre la gestión de conocimientos en la V.D.G según especialistas jurídicos en el Callao y O.E.3 Determinar la influencia de la mejora continua en la V.D.G según especialistas jurídicos en el Callao.

En mención sobre los antecedentes internacionales, en un estudio en España, se tuvo como objetivo explorar las posturas de los agresores frente a la V.D.G. Los autores concluyeron que con relación a los agresores estos persisten en victimizarse

y, en vez de remediar su actuar, aumentan la gravedad de la violencia para con las féminas que son sus parejas. Propusieron que se apliquen recursos para afrontar la gestión de riesgo, tanto en un ámbito judicial como policial para que los agresores que reinciden en V.D.G sean correctamente sancionados (Caballé-Pérez et al., 2024).

Work (2023), en su estudio en Estados Unidos, de método exploratorio, correlacional causal, determinó como objetivo la influencia de la aplicación de políticas públicas y V.D.G. Por lo que concluyó que se logró reconocer el requerimiento de implementación de políticas públicas en temas de V.D.G. ya que es necesaria la actualización de las mencionadas para que así se pueda capacitar al personal del ente estatal para afrontar dichos temas de gran envergadura y, de igual forma, erradicar la violencia en todos sus alcances.

En una investigación que se realizó en México con el objetivo de introducir un modelo híbrido, los autores dieron a conocer que tal modelo contribuyó para que se pueda medir la implementación de políticas de igualdad de género en Latinoamérica. Asimismo, dieron a conocer en sus hallazgos que desde siempre existió la discriminación de género en diversos ámbitos de la sociedad (Flores-Ledesma et al., 2023).

Salazar et al. (2022), en su estudio en Ecuador, tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, mantuvo como objetivo determinar la influencia de los tipos de violencia y autoestima. Por lo que finalizó que se evidenció una relación significativa entre la violencia física y niveles de autoestima bajo. Colazo (2021), en su investigación tipo mixta, correlacional causal, concluyó que se logró determinar la incidencia de las nuevas herramientas tecnológicas de información y comunicación con el fin de erradicar la V.D.G en Paraguay. Gutiérrez (2021), en su investigación en Bolivia, de método mixto, tuvo como objetivo describir las acciones de política pública de prevención y lucha contra la violencia de las féminas en el COVID19. Finalizó que pese a existir normas que buscan la prevención y protección de las V.D.G se rigen a estructuras caducas.

En una investigación realizada en Colombia, los autores concluyeron que es necesaria emplear la gestión de conocimiento en temas de V.D.G a la mujer, dado que es primordial entender la problemática desde un aspecto de salud pública ya que se tuvo varios factores que exponen la vida de fémina víctima de violencia. Por lo que

se requirió que dicha gestión también brinde soporte para contribuir con soluciones para dicho problema global ya que bajo las políticas públicas que se crearon una de las principales normativas en referencia a que cualquier fémina tiene derecho a vivir libre de violencia (García Restrepo et al., 2021).

En Colombia, varios autores tuvieron como objetivo estudiar el lado psicológico y social de las féminas víctimas de V.D.G, en la cual sostuvieron que los resultados permitieron visualizar que todas las mujeres sufrieron diversos tipos de violencia. Asimismo, mencionaron que las políticas públicas deberán ser reformuladas a fin de poder brindar acciones oportunas frente a esta problemática social (Herrera Merchán et al., 2020).

Bajo la misma línea, en una investigación que se realizó en Brasil, el autor concluyó que las brechas sociales en el ámbito de género se dieron a raíz de diversos factores, tanto sociales como culturales. Precisó también que a pesar de que se crearon normativas, programas sociales y políticas públicas, las mencionadas no han fomentado impacto desde el primer enfoque para combatir la V.D.G, es por ello por lo que mencionó que para que se tenga efectividad en las normativas creadas, se debe empezar por el ámbito educativo y así crear conciencia desde los colegios con el compromiso de los padres de familia se pueda reflejar cambios en los estereotipos del patriarcado (Ledesma, 2019).

En referencia a los antecedentes nacionales; Amand y Aguilar (2024), en su investigación cuantitativa, correlacional causal, tuvieron como objetivo determinar la incidencia de la V.M y los integrantes del grupo familiar, llegaron a la conclusión que se evidenció incidencia de la V.D.G en la población de Pucallpa. Por su parte, otro autor sostuvo que es difícil eliminar la V.D.G en todos sus ámbitos. Por lo que señala que pese a que existieron acciones que contribuyeron a disminuirla, se requirió una implementación de gestiones estratégicas para que la reducción de la V.D.G tenga mejores resultados y lograr una sociedad más equitativa (Medina Gamero, 2023).

Bajo la misma línea, el autor en su investigación concluyó que respecto a los ODS 5 que abarcan lo referente a la igualdad de género, se requirió implementar y desarrollar acciones basadas en conocimiento y empoderamiento a las féminas que han sufrido violencia para coadyuvar a reducir la incidencia de la V.D.G. (Céspedes Panduro, 2023). Por otra parte, otro autor mencionó en su investigación que se

determinaron amplias brechas tanto en la V.D.G, como en las salariales, dado que la incidencia de mujeres que reportan casos de violencia tanto físicas como psicológicas son aquellas que no cuentan con un trabajo. Es así como, sufren de un sometimiento financiero, lo que conlleva a reflejar una desigualdad de género en el ámbito de oportunidades laborales (Quispe Ortogorin, 2024).

Hualparuca (2022), en su investigación en Huancayo, tipo básica, cuantitativa, correlacional causal, concluyó que con una buena gestión de servicios se puede lograr cubrir atenciones de féminas en un escenario de V.D.G. Espejo (2022), en su investigación en Cusco, tipo básica, cuantitativa, correlacional causal, concluyó que para que se logre disminuir la violencia a la mujer se deben fortalecer las Políticas Públicas con gestiones óptimas. Vera Tudela (2019), en su investigación en Lima, tipo básica, cuantitativa, correlacional causal, sostuvo que se tomó conocimiento de que las acciones de gestión respecto a las V.D.G, no tienen la atención oportuna.

Respecto a las teorías relacionadas de la G.D.C se tuvo a la teoría TQM- Total Quality Management, la cual consistió en brindar estándares de calidad en una organización. Dicha modalidad se pudo emplear en organizaciones de gobierno, educativos, etc; esta teoría tuvo como objetivo la mejora continua, que se refleje cambios en la organización, tener un resultado favorable para las mejoras y que se reflejen en los resultados (Permana et al., 2021).

En las teorías relacionadas de la segunda variable, se tuvo a la teoría del patriarcado, la cual se enfocó en la jerarquía social respecto a la opresión de las mujeres (Pérez-Martínez & Rodríguez-Fernández, 2024). Asimismo Valenzuela et al. (2021), sostuvo respecto a la misma teoría como aquella con factor de riesgo su género, por encontrarse ligada a temas culturales, la cual buscó sometimiento. Por otro lado, se tuvo como segunda teoría a la sistémica, que analizó los ciclos de violencia en referencia a los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales (Nascimento, 2021). Por último, la teoría biológica, la cual enfocó la violencia del entorno familiar y la del desarrollo de la masculinidad. Se trata de la violencia que emplea el varón hacia su cónyuge para sentir dominio (Santos Vieira de Jesús, 2020).

Siguiendo con la variable 1, enfoques conceptuales Muñiz (2023), en su investigación en España mencionó a la gestión de calidad como modelo a seguir por parte del personal de la entidad para reflejar un buen manejo, compromiso al

momento de asumir cualquier reto que se presente a fin de brindar una nueva gestión con estrategias de resolución acordes a la calidad de servicio. Cabe precisar que dicha teoría también abarca características como vocación de servicio, objetividad y transparencia, también posee ventajas como oportunidades de mejora continua. Tuvo desventajas como la insatisfacción del usuario cuando las estrategias puestas en marcha no se emplean correctamente.

Bajo la misma línea, Antunes y De Souza (2022), mencionó en su investigación en Brasil, a la gestión de calidad como aquella herramienta que beneficia a las entidades a tener una organización con mejora de procesos constantes ya que al ser identificado el problema se puede resolver oportunamente. Es importante mencionar las ventajas que posee, la cual abarca el monitoreo, adquisición de datos y análisis constante para identificar cualquier problema en la entidad a aplicar. Asimismo, posee desventajas las cuales son la adaptación del riesgo a implementar dichas herramientas por desconocimiento en los nuevos procesos a emplear.

Por su parte Doria et al. (2019), en su investigación en Colombia, definió a la gestión de calidad como acción que permite identificar riesgos y oportunidades con la finalidad de que se brinde asegurar resultados óptimos. Se caracteriza por primar la calidad frente a su gestión. Asimismo, la desventaja latente de este tema de investigación es los riesgos que se tomarán para obtener un sistema de gestión de calidad ya sea acciones o implementaciones que se modifican para tener una evaluación de las nuevas estrategias las cuales serán de impacto a fin de que se pueda lograr cumplir con la necesidad del usuario. Por otro lado, la ventaja es que dicha gestión demostró que el buen desempeño operacional generó que la atención al usuario sea de alta calidad y en tiempo oportuno.

Gómez (2024), en su investigación en Perú, definió a la gestión de calidad como mecanismos que contienen normativas de las cuales tienen como fin que las gestiones que brinden tengan como prioridad la calidad. Asimismo, la desventaja es que el personal al no estar capacitado en aplicar dicha gestión puede traer dificultades al adaptarse. Por otro lado, la ventaja de dicha teoría es que se evalúan midiendo estándares que logren brindar con expectativas de eficiencia. Bajo la misma línea, Bravo et al. (2023), en su investigación en Barranca, conceptualizó a la gestión de calidad como acciones que buscan guiar y organizar una entidad para lograr

establecer parámetros de calidad en la mencionada. Así mismo, cuenta con ventajas de las cuales se refleja el impacto estratégico para la obtención de oportunidades en el ámbito de mejora continua y todo en beneficio del usuario frente a sus necesidades. Es importante mencionar que cuenta con desventajas las cuales se ven reflejados en la adaptación a una nueva gestión la cual implica riesgos.

En referencia a las definiciones de las dimensiones de la primera variable, se pudo contrastar que en el entorno internacional Montoya (2020), en su investigación en Colombia, brindó un concepto referente a Canales de atención en la cual indicó que son aquellos mecanismos rápidos de una oportuna atención a las V.D.G, para que pueda tener protección eficaz, este posee características de prevención y erradicación en contra de los actos de violencia. En relación con lo mencionado, refiere el MIMP (2023), que los canales de atención del programa social destacan la prestación de servicios especializados e inequívocos referente a la prevención, atención y protección de las féminas violentadas. Asimismo, en beneficio de las mujeres violentadas los cuales abarcan otros servicios relacionados a la atención de las féminas en las cuales necesiten uno de los canales de atención del programa tanto en el ámbito de ser orientadas legalmente, requieran defensa en el ámbito judicial o asesoramiento psicológica.

Arias y Valdivia (2022), mencionaron en su investigación en Puno, un concepto respecto a los canales de atención, como aquella modalidad para poder brindar atención frente a una situación de violencia. Asimismo, en referencia a las características que posee es que los mecanismos contribuyen a afrontar y reducir las altas cifras de violencia.

En referencia a la segunda dimensión de la variable 1, en el ámbito internacional Lievre et al. (2023) y Reyes Allpoc, (2023), definieron a la gestión de conocimiento como aquella expansión que contribuye a la adquisición de nuevas modalidades de estrategias para la obtención de buenos resultados. Siguiendo la misma línea. Quintero et al. (2024), definió a la gestión de conocimiento como aquel desarrollo de estrategias que tuvo como objetivo ampliar capacidades con la finalidad de evidenciar logros positivos.

Álvarez (2020), lo mencionó en el ámbito nacional, como aquel proceso de manejo continuo respecto a las necesidades que se presenten, se caracteriza por

implementar y monitorear lo referente a la obtención de nuevo conocimiento para una buena gestión.

Para culminar con las definiciones de las dimensiones de la primera variable, en el ámbito internacional, González et al. (2020), refiere en su investigación en Portugal, a la Mejora Continua como aquellas técnicas que se aplican con herramientas innovadoras para una correcta gestión. En la misma línea, Quispe et al. (2021), en su investigación en Portugal, lo mencionó como aspectos que se basan de acuerdo productos de informes que se llevarán a cabo como materia para el planteamiento de dichas mejoras respecto a la necesidad presentada.

Siguiendo la línea teórica abordaremos la variable 2 V.D.G es el fenómeno relacionado a factores sociales y culturales que genera afectaciones de desigualdad en especial al sexo femenino ya que por el factor del sexo y riesgo se encuentra expuesta a diversos tipos de violencia. Señaló que se clasifican en psicología, física, económica y sexual. Concluyó que tiene como desventaja la vulneración de los derechos humanos de las féminas. Preciso también que el Estado tiene el compromiso de tomar medidas eficaces para abordar la V.D.G con efectividad, brindando soporte de calidad a mujeres por V.D. G (Hernández-Flórez et al., 2024). Barja et al. (2022), también definió a la V.D.G, como una problemática de salud pública, la cual se caracteriza porque reflejan tipos de violencia; el cónyuge es aquel que atenta contra los derechos de la mujer. Es preciso mencionar que se evidenció en dicho análisis una desventaja en lo socioeconómico dado que influye la dependencia de la mujer hacia su agresor.

Por otro lado, Castillo y Ruiz (2021), también definieron a la variable 2 V.D.G, como aquella problemática que acoge nuestra sociedad. Se caracteriza porque se vulneran los derechos de las féminas y se genera desprotección plena en las mencionadas. A su vez en dicha situación de violencia, existe un sujeto, el cual es el agresor. Cabe señalar que se evidenció en dicho análisis una desventaja latente que es la ineptitud de las medidas de protección frente a dicha problemática.

Asimismo, Mittal y Singh (2020), en su investigación definieron a la V.D.G, como aquella acción con intención que genera afectación a un integrante de la familia en aspectos tanto físicos, mentales, sexuales en la que transgrede todos los derechos de la víctima. Bajo la misma línea, definieron a la V.D.G como fenómeno de diversos

ámbitos tanto sociales como políticos; que posee características como que va relacionado a la discriminación creado por un sistema que parte del patriarcado. Se apreciaron desventajas como la inequidad de género, violencia de los derechos humanos, posee afectaciones psicológicas y daños físicos (Jaramillo-Bolívar & Canaval-Eraza, 2020).

En referencia a la variable 2, se tuvo como primera dimensión a la violencia física, en la cual los autores Volkova et al. (2022), la definieron como aquella acción que puede generar daños mediante la fuerza física, se caracteriza porque el agresor emplea su fuerza superior frente a la víctima en señal de superioridad y razón la cual puede causar lesiones de diversas magnitudes. Asimismo, Araujo (2021), definió a la violencia física como aquella que se emplea el abuso, que es generada mayormente por su pareja la cual de por medio existe el maltrato físico y a consecuencia de ello pueden presentarse lesiones que generan dolor.

Como segunda dimensión de la variable 2 se tuvo a la violencia psicológica en la cual Dos y Cúnico (2024), definieron como aquella que busca disminuir el ego y crear un desequilibrio diseñado para desestabilizar a la fémina y hacerla sentir completamente vulnerable del ataque, lo que resulta que se generen daños mentales, emocionales, de ansiedad, estrés postraumático, trastornos de personalidad, pensamientos suicidas o intentos del mismo. Siguiendo la misma línea, los autores mencionaron en su investigación a la violencia psicológica como aquella que afecta el aspecto emocional de la víctima. Genera limitaciones en las mujeres sobre todo en el ámbito mental, en especial la depresión y la ansiedad son las consecuencias que se ven reflejadas en las V.D.G.(Oliveira et al., 2024).

Por último, en referencia a la última dimensión de la segunda variable, Cisneros et al. (2024), conceptualizó a la violencia económica como la limitación que poseen las mujeres para disponer del dinero del hogar dado que se les prohíbe por el simple hecho de que aquellas no generan ingresos. Poseen características de dependencia, tienden a estar expuestas a actos de abusos, están bajo un hogar patriarcal. Bajo la misma línea, Maldonado et al. (2020), en su investigación definió a la violencia económica como aquella que manifiesta una desigualdad de derechos respecto a las féminas condicionando la solvencia económica que se le otorga dado que la mujer no

genera ningún ingreso dinerario. Las desventajas fueron factores de ingresos, dependencia emocional, etc.

Cabe señalar que la presente investigación nos llevó a reflexionar que no contamos con nuevas herramientas de G.D.C que garanticen la reducción, atención y protección oportuna a las mujeres víctimas de V.D.G, ya que no se procede a innovar en el sector estatal, gestiones estratégicas que logren reducir dicha brecha pese al ya existir diversos mecanismos alternos digitales que pueden sumarse a esta lucha para vivir en un país con miras a la erradicación de violencia.

Finalmente, se consideraron las siguientes hipótesis dado que al realizar en contraste con las teorías relacionadas al tema de estudio se obtuvieron como resultados similitud en las conclusiones, es por ello, por lo que la presente investigación realizó la siguiente H.G: La gestión de calidad de un programa social influye significativamente en la disminución de la V.D.G en el Callao. También se formularon las siguientes hipótesis específicas: H.E.1 Los canales de atención influyen significativamente en la disminución de la V.D.G en el Callao. H.E.2 La gestión de conocimiento influye significativamente en la disminución de la V.D.G en el Callao. y H.E.3 La mejora continua influye significativamente en disminución de V.D.G en el Callao.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, ya que abarcó trabajos teóricos, de acontecimientos visibles que tuvieron como fin originar y/o implementar nuevos discernimientos (Castro Maldonado et al., 2023). El enfoque que se empleó fue el cuantitativo, ya que analizó datos estadísticos los cuales se lograron cuantificar de la data recopilada, para ello se utilizó técnicas y herramientas estadísticas para la obtención de resultados confiables de los cuales se pueda obtener una realidad objetiva (Ortega Otero, 2018). La investigación presentó diseño no experimental, dado que no manipuló ni realizó cambios en dichas variables ni en las teorías existentes (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). El nivel del estudio, fue una correlacional causal, ya que consistió en determinar la asociación de dos variables y su influencia de la primera en la segunda (Cauas, 2015). Con respecto al alcance que empleó la investigación, es importante mencionar que tuvo límites enmarcados a los lineamientos metodológicos.

En referencia a la variable 1, Gestión de Calidad, Pincay (2020) lo definió como aquellos conjuntos o mecanismos de una entidad con el fin de tener una administración organizada en la cual refleje la calidad de dicha gestión en las metas que fueron programadas. Se consideró como dimensiones de gestión de calidad a: canales de atención, gestión de conocimientos y mejora continua. (Ver anexo 1).

Por otro lado, la variable 2, Violencia de Género, Valenzuela et al. (2021), la conceptualizaron como aquella problemática social que tiene como factor de riesgo su género, por encontrarse ligada a temas culturales del patriarcado, este tipo de violencia busca someter a las féminas mediante a distintos tipos de agresiones de tanto físicas, verbales, psicológicas y económicas que a su vez generan en ellas secuelas que deben ser tratadas. Las féminas se encuentran en desventaja por muchos factores, el más frecuente fue el uso de la fuerza, ya que el agresor contrapone su corpulencia frente a la de la mujer la cual provoca diversos daños, que atentan directamente a la vida y salud de las víctimas. Como dimensiones se consideraron: Violencia Física, Violencia Psicológica y Violencia Económica. (Ver anexo 1).

Sobre la población, el autor refirió que es necesario señalar quienes fueron el objeto que formó parte del estudio, bajo esa premisa la investigación en mención tuvo

una población indeterminada compuesta por especialistas jurídicos. Cabe señalar que la población presentó criterios de inclusión, los cuales abarcaron el contexto geográfico y la especialidad profesional, por tanto, se incluyeron a aquellos especialistas jurídicos en familia y que pertenezcan al Colegio de Abogados del Callao y se excluyeron a todos aquellos especialistas jurídicos en familia que no formen parte de dicho Colegio de Abogados de la Provincia Constitucional del Callao. (Niño Rojas, 2011). Siguiendo lo relacionado con la población, el autor, mencionó que cuando no se tiene con exactitud el número de sujetos, como lo que ocurrió en el estudio, se le denominó población infinita por no tener la cantidad específica de la población (Arias-Gonzales, 2021).

Por otro lado, según Lerma et al., (2021) definen la muestra como conjunto de individuos escogidos de una población objeto de estudio, siguiendo esa línea, se utilizó una fórmula con un margen de error muestral de 9 %, el cual se ajustó a la posibilidad de una cantidad de personas a encuestar, lo que permitió obtener como resultado que se encuesten a 118 especialistas jurídicos en familia (Ver anexo 7) Respecto al muestreo lo definió como aquel método que se empleó con el fin de evaluar la muestra respecto a su tamaño, teniendo en cuenta el tipo de investigación que se quiere desarrollar y las hipótesis que se hayan formulado, así como del diseño que se eligió. Es preciso mencionar, que el muestreo tuvo una clasificación por técnicas de los cuales se utilizó un muestreo aleatorio simple con técnica probabilístico. (Bernal, 2010). En cuanto a la unidad de análisis, fue cada uno de los especialistas jurídicos en temas de familia.

El presente estudio usó la técnica de encuesta para la recopilación de datos y a su vez como instrumentos se emplearon cuestionarios estructurados, los cuales permitieron recabar información que coadyuve a dar certeza respecto a la hipótesis planteada. Es preciso mencionar, que dicha investigación realizó una Matriz de Operacionalización para las dos variables con el fin de guiar el proceso de medición del tema a investigar. Conforme a ello, los instrumentos de medición se calcularon mediante escala de Frecuencia Tipo Likert, consignaron como valores de medición: 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = A veces, 2 = Casi nunca y 1= Nunca.

Para la gestión de calidad que es la variable 1, utilizó un instrumento de 22 ítem, los cuales se constituyeron mediante indicadores y dimensiones de la primera

variable. Este cuestionario fue construido por la investigadora específicamente para el estudio, para ello se procedió a realizar el protocolo del instrumento, los cuales pasaron por la evaluación de juicio de expertos, para la correcta verificación mediante, un metodólogo y dos temáticos; los cuales mencionaron que el contenido y constructo es aplicable, cuando evaluaron precisaron que dicho instrumento constó con suficiencia, claridad, coherencia y a su vez relevancia en todos los ítems plasmados en el instrumento de la primera variable. Asimismo, para proceder con la confiabilidad oportuna, se desarrolló una prueba piloto de 10 especialistas jurídicos en familia, los cuales no pertenecieron a la población del estudio, adquiriendo el estadístico Alfa de Cronbach de: 0,885 (Ver anexo 7), valor que reflejó alta confiabilidad en el primer instrumento.

Respecto al segundo instrumento que midió la Violencia de género, se utilizó un cuestionario de 24 ítems, los cuales se construyeron por indicadores y dimensiones de la segunda variable. El cuestionario utilizado fue construido por la investigadora, específicamente para el estudio realizado, para ello se procedió a realizar el protocolo del instrumento, los cuales pasaron por la evaluación de juicio de expertos, para la correcta verificación mediante un metodólogo y dos temáticos, los cuales mencionaron que el contenido y constructo es aplicable, cuando evaluaron contrastaron que el instrumento de la variable 2 tenga suficiencia, claridad, coherencia y relevancia en todos los ítems. Para mayor confiabilidad también se procedió a efectuar la prueba piloto a 10 especialistas jurídicos en familia que forman parte de dicha población, alcanzando un valor de Alfa de Cronbach de: 0,945 (Ver anexo 7), valoración que demostró alta confiabilidad en dicho instrumento.

Siguiendo el proceso de recolección de datos respecto a las dos variables a investigar, se utilizaron dos formularios Google con los siguientes enlaces: <https://forms.gle/xpQU6VLnZmUQYyzV7> y <https://forms.gle/MLREAX5kWiXVzvjcA> con la finalidad de que puedan acceder las personas que formarán parte de dicho estudio, las cuales cumplan con las consideraciones de inclusión de la investigación. Por esa razón antes de proceder a la aplicación de los instrumentos, se especificó y se comunicó a los especialistas jurídicos respecto del objetivo de la investigación y así poder seguir con la aplicación del cuestionario de manera virtual y con el previo consentimiento informado de todos los que contribuyeron al presente estudio. Por

ende, una vez completado los enlaces de los formularios, se procedió a recopilar la data en Excel mediante hojas de cálculo y luego se derivó a su procesamiento.

En relación con el análisis de datos, se utilizó el SPSS V.21 que fue un programa estadístico, que permitió procesar la data. Es preciso señalar, que respecto a los resultados estos fueron expuestos de forma organizada por medio de tablas, y también figuras en la parte del análisis descriptivo, autorizando ofrecer información sobre el estudio. Debido al análisis de forma inferencial, se tuvo en consideración el uso de las pruebas estadísticas mediante las pruebas Tau B de Kendall y la Prueba de Regresión ordinal, dado que la investigación se basó en ser una correlación causal.

Con respecto a los aspectos éticos, de la presente investigación, fue importante, la valoración, respeto y veracidad, respecto a la información que proporcionaron bajo el anonimato los especialistas jurídicos que participaron de la muestra, asimismo brindaron su consentimiento y/o asentimiento informado para participar del estudio en los enlaces Google antes de iniciar cada encuesta. De igual modo, se referenció correctamente a todos los autores que formaron parte de la investigación y se reconoció sus estudios en las referencias siguiendo las Normativas APA 7ma edición Cabe señalar que la data obtenida, a través de los instrumentos, no fueron modificadas ni alteradas, destacando que el desarrollo y presentación de este estudio fue de forma transparente, ya que, no hubo ninguna manipulación de datos y lo primordial es que se tuvo una conducta idónea y responsable en todas las etapas de la investigación. Finalmente, es importante mencionar que dicho estudio se rigió a lo estipulado por las Normativas vigentes de la universidad, Reglamento de Investigación de la UCV, Lineamientos del Programa de Investigación Formativa, Código de Ética de la UCV RCUN°470-2022-UCV (Universidad César Vallejo, 2022) y RDVDI N°081-2024-VI-UCV(Universidad César Vallejo, 2024), las cuales fueron base fundamental para el desarrollo óptimo del estudio realizado.

III. RESULTADOS

En la tabla 1, se pudo observar que los encuestados percibieron a la Gestión de Calidad como buena con un total de 91 y esta cantidad representó el 77,1%. Mientras que los que la calificaron en el nivel malo fueron 4, los mismos que representaron el 3,4% del total. Se pudo apreciar una notoria diferencia entre los que percibieron la gestión de calidad como buena frente a los que la percibieron como una gestión mala.

Tabla 1

Niveles [NIV] para la G.D.C

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
G. D. C Mala	4	3,4	3,4	3,4
G.D.C Regular	23	19,5	19,5	22,9
G.D.C. Buena	91	77,1	77,1	100,0

En la tabla 2, de la variable 2 violencia de género, se evidenció que 84 encuestados lo ubicaron en el nivel leve, representando el 71,2 %, mientras que solo 3 encuestados lo ubicaron en el nivel grave, representando solo el 2,5 %. Del mismo modo se pudo estimar una extensa diferencia entre los que lo perciben como leve a aquellos que los perciben como grave.

Tabla 2

NIV. para la V.D.G

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
V.D.G Grave	3	2,5	2,5	2,5
V.D.G Moderada	31	26,3	26,3	28,8
V.D.G Leve	84	71,2	71,2	100,0

En el análisis descriptivo de las dimensiones de Gestión de Calidad, en la tabla 3, se pudo visualizar en la dimensión canales de atención 89 encuestados equivalentes al 75,4 % consideraron a los canales el nivel Regular. Mientras que, para

la gestión de conocimientos y mejora continua, los mayores valores se encontraron en un nivel bueno, con 78,8% y 85,6% respectivamente. En cuanto a los valores menores, tanto; los canales de atención, la gestión de conocimientos y la mejora continua se encontraron en un nivel Malo con porcentajes de 4,2%, 3,4% y 2,5% respectivamente.

Tabla 3

NIV para las dimensiones de la G.D.C

	Canales de atención		Gestión de Conocimientos		Mejora Continua	
	N	%	N	%	N	%
G.D.C Mala	5	4.2	4	3.4	3	2.5
G.D.C Regular	89	75.4	21	17.8	14	11.9
G.D.C Buena	24	20.3	93	78.8	101	85.6

En el análisis descriptivo de las dimensiones de la V.D.G, en la tabla 4 se pudo apreciar que los mayores valores se ubican en el nivel leve tanto para la violencia física, violencia psicológica y violencia económica con porcentajes de 75,4 %, 80,5% y 57,6%. Mientras que los valores menores correspondieron al nivel grave con porcentajes de 3,4%, 2,5% y 2,5% respectivamente.

Tabla 4

NIV para las dimensiones de la V.D.G.

	Violencia Física		Violencia Psicológica		Violencia Económica	
	N	%	N	%	N	%
V.D.G Grave	4	3.4	3	2.5	3	2.5
V.D.G Moderada	25	21.2	20	16.9	47	39.8
V.D.G Leve	89	75.4	95	80.5	68	57.6

Prueba de hipótesis general:

Hi: La gestión de calidad de un programa social influye significativamente en la disminución de la violencia de género en el Callao.

Ho: La gestión de calidad de un programa social no influye en la disminución de la violencia de género en el Callao.

Nivel de confianza de la investigación: 95%

Error de la investigación: 5% (0,05)

Estadístico de prueba: Prueba de Tau B de Kendall y Regresión ordinal

Como se observó en la tabla 5, se ha obtenido un equivalente sig, de 0,000 el cual es menor que 0,05 y por la regla de decisión, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación la cual estableció que la G.D.C de un programa social influyeron significativamente en la disminución de V.D.G en el Callao.

Tabla 5

Prueba de Tau B de Kendall para la gestión de calidad de un programa social y la violencia de género en el Callao.

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aprox. ^b	Sig. aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,569	,085	4,992	,000
N de casos válidos		118			

Asimismo, se pudo observar en la tabla 6 que la mayor cantidad de valores Sig. fueron menores a 0,05, lo cual nos dio la certeza de que hubo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, con lo cual se puede reafirmar que la gestión de calidad de un programa social si generó influencia significativa en la violencia de género en el Callao. Asimismo, se ha obtenido un valor de 0,471 de índice Nagelkerke, lo cual indicó que la gestión de calidad de un programa social influyó significativamente bajo con un valor de 47,1% en la disminución de la V.D.G en el Callao.

Tabla 6

Estimación de parámetros para la gestión de calidad de un programa social y la V.D.G en el Callao.

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
umbral	[nivelesvar 2 = 1]	-25,487	1,155	487,17 6	1	,000	-27,750	-23,223
	[nivelesvar 2 = 2]	-1,705	,291	34,427	1	,000	-2,274	-1,135
	[nivelesvar 1=1]	-26,585	,000	.	1	.	-26,585	-26,585
ubicación	[nivelesvar 2 = 1]	-25,487	1,155	487,17 6	1	,000	-27,750	-23,223
	[nivelesvar 2 = 2]	-1,705	,291	34,427	1	,000	-2,274	-1,135
	Nagelkerke	,471						

Prueba de hipótesis específica 1:

Hi: Los canales de atención influyen significativamente en la disminución de la violencia de género en el Callao.

Ho: Los canales de atención no influyen en la violencia de género en el Callao.

Como se observa en la tabla 7, se ha obtenido un valor sig, de 0,001 el cual es menor que 0,05 y por la regla de decisión, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, la cual estableció que los canales de atención influyeron significativamente en la disminución de la V.D.G en el Callao

Tabla 7*Prueba de Tau B de Kendall para los canales de atención y la V.D.G en el Callao.*

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,306	,083	3,191	,001
N de casos válidos		118			

Asimismo, se puede observar en la tabla 8 que la mayor cantidad de valores Sig. son menores a 0,05 lo cual nos dio la certeza de que existió suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, con lo cual se pudo reafirmar que los canales de atención influyeron significativamente en la V.D.G en el Callao. Asimismo, se ha obtenido un equivalente de 0,298 para el índice de Nagelkerke, lo cual indicó que los canales de atención influyeron significativamente poco en 29,8% en la disminución de la V.D.G en el Callao.

Tabla 8*Estimación de parámetros para los canales de atención y la V.D.G en el Callao.*

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
umbral	[nivelesvar2 = 1]	-24,740	,913	734,499	1	,000	-26,530	-22,951
	[nivelesvar2 = 2]	-1,946	,617	9,940	1	,002	-3,156	-,736
ubicación	[nivelesdim1 var1=1]	-25,146	,000	.	1	.	-25,146	-25,146
	[nivelesdim1 var1=2]	-1,061	,660	2,586	1	,108	-2,354	,232
	[nivelesdim1 var1=3]	0a	.	.	0	.	.	.
nagelkerke		,298						

Prueba de hipótesis específica 2:

Hi: La gestión de conocimiento influye significativamente en la disminución de la violencia de género en el Callao.

Ho: La gestión de conocimiento no influye en la violencia de género en el Callao.

Como se observó en la tabla 9, se ha obtenido un valor sig, de 0,000 el cual fue menor que 0,05 y por la regla de decisión, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, la cual estableció que la gestión de conocimiento influyó significativamente en la disminución de la V.D.G en el Callao.

Tabla 9

Prueba de Tau B de Kendall para la gestión de conocimiento y la V.D.G en el Callao

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,479	,092	4,134	,000
N de casos válidos		118			

Asimismo, se pudo observar en la tabla 10 que la mayor cantidad de equivalencias Sig. fueron inferiores a 0,05 lo cual nos dio certeza de que existió suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, con lo cual se pudo reafirmar que la gestión de conocimiento influyó significativamente en la V.D.G en el Callao. Asimismo, se ha obtenido un valor de 0,394 para el índice de Nagelkerke, lo cual indicó que la gestión del conocimiento influyó significativamente poco en 39,4% en la disminución de la V.D.G en el Callao.

Tabla 10

Estimación de parámetros para para la gestión de conocimiento y la V.D.G en el Callao.

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
umbral	[nivelesvar 2 = 1]	-24,244	1,155	440,834	1	,000	-26,507	-21,981
	[nivelesvar 2 = 2]	-1,498	,268	31,155	1	,000	-2,023	-,972
ubicación	[nivelesdi m2var1=1]	-25,343	,000	.	1	.	-25,343	-25,343
	[nivelesdi m2var1=2]	-1,983	,523	14,357	1	,000	-3,009	-,957
	[nivelesdi m2var1=3]	0a	.	.	0	.	.	.
nagelkerke		,394						

Prueba de hipótesis específica 3:

Hi: La mejora continua influye significativamente en la disminución violencia de género en el Callao.

Ho: La mejora continua no influye en la violencia de género en el Callao.

Como se observó en la tabla 11, se ha obtenido un valor sig, de 0,000 el cual fue menor que 0,05, la cual, por reglamento de decisión, no se debe aceptar Ho y aceptar la Hi, la cual estableció que la mejora continua influyó significativamente en la disminución de la V.D.G en el Callao.

Tabla 11

Prueba de Tau B de Kendall para la mejora continua y la V.D.G en el Callao.

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,567	,082	4,331	,000
N de casos válidos		118			

Asimismo, se pudo observar en la tabla doce que la mayor parte de los equivalentes Sig. fueron mayores a 0,05 lo cual nos da la certeza de que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, con lo cual no se puede reafirmar que la mejora continua influye en la V.D.G en el Callao. Asimismo, se obtuvo un valor de 0,533 para el índice de Nagelkerke, lo cual indicó que la mejora continua influyó significativamente media con un 53,3% en la disminución de la V.D.G en el Callao.

Tabla 12

Estimación de parámetros para la mejora continua y la V.D.G en el Callao.

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
umbral	[nivelesvar2 = 1]	-21,595	2271,1 08	,000	1	,992	- 4472,885	4429,695
	[nivelesvar2 = 2]	-1,462	,255	32,984	1	,000	-1,961	-,963
	[nivelesdim3 var1=1]	-40,100	6437,3 64	,000	1	,995	- 12657,10 1	12576,900
ubicación	[nivelesdim3 var1=2]	-3,254	,805	16,337	1	,000	-4,832	-1,676
	[nivelesdim3 var1=3]	0a	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		,533						

IV. DISCUSIÓN

En relación con el O.G la gestión de calidad de un programa social influye en la violencia de género según especialistas jurídicos en el Callao, es decir que entre ambas variables existe correlación, dado que se obtuvo un índice de Nagelkerke de 47,1 %. Con ello se determina que la G.D.C de un programa social influye significativamente en la reducción de la V.D.G en el Callao. Asimismo, los encuestados manifiestan con un 71.1 % que, a mayor gestión de calidad, se disminuyen los casos de V.D.G.

Resultados que guardan relación con los encontrados por Medina (2023), quien en su investigación concluye que para tener una reducción en la V.D.G se requiere mayores gestiones estratégicas que contribuyan a la disminución de la problemática social de violencia a las féminas.

Asimismo, los hallazgos encontrados concuerdan con Espejo (2022), quien en su investigación concluye que para lograr disminuir la violencia a la mujer se deben fortalecer las políticas públicas de V.D.G utilizando la gestión de calidad para erradicar dicha problemática social. A su vez menciona, que se debe reforzar la G.D.C que proporcionan en el programa social de V.D.G, para que el propósito de la prevención y erradicación tenga mejores resultados para con las usuarias beneficiarias del programa social de violencia a las féminas.

Los hallazgos encontrados concuerdan con los autores Permana et al. (2021) quienes mencionan que la teoría del TQM - Total Quality Management es llamada también Teoría de la Calidad Total la cual consiste en buscar que se emplee una gestión donde prime la calidad en el enfoque que se quiera aplicar a una entidad con el fin de lograr un propósito en el lugar donde se emplee. Por ello se relaciona con la presente investigación ya que también se busca aplicar la gestión de calidad en un programa social de violencia a las féminas, con el propósito de disminuir a la V.D.G utilizando herramientas de calidad para un mejor manejo del programa, reflejando así cambios que tienen como resultados una disminución de casos de V.D.G, lo cual es favorable para erradicar gradualmente esta problemática social.

Por otro lado, los resultados encontrados en la investigación no concuerdan con los hallazgos de Gutiérrez (2021), que menciona que para reducir la V.D.G, se deben cambiar las acciones de política pública con respecto a la V.D.G ya que pese

a existir normativas, programas sociales cuyo fin es la erradicación de V.D.G estas se rigen a un modelo caduco. Bajo la misma línea Ledesma (2019) tampoco concuerda con los resultados obtenidos en la investigación ya que mencionó que la brecha social de V.D.G, no se va a disminuir por seguir creando normas, políticas públicas y programas sociales, si no que para combatir dicha problemática se tiene que iniciar analizando de donde nace la V.D.G y esta va relacionada directamente a factores sociales y culturales. En tal sentido, la autora sustenta que, para tener reducción de este tipo de violencia, se debe empezar por capacitar a los grupos de los entornos educativos y familiares ya que ingresando por esas vías se pueden tener resultados favorables para reducir la V.D.G, por lo que se generara un análisis de conciencia del entorno familiar respecto a los estereotipos enmarcados en el género y lo que aprenden en los centros educativos. Sin embargo, la postura de Ledesma es válida, pero no aplicable para la presente investigación, ya que la autora aborda la visualización de V.D.G desde un escenario educativo donde el actor agresor es un menor de edad que aún está bajo la tutela de sus padres y/o un adulto responsable en la que tras suscitarse un acto indebido de violencia estos pueden reprender y posterior a ello buscar ayuda para poder orientar y generar conciencia sobre dicha acción en la cual se pueda enmendar con ayuda profesional. A diferencia de la visualización de este estudio que es en un escenario de un programa social, teniendo como actores adultos agresores que mayormente es el cónyuge de la víctima y que evidentemente la modalidad de castigo o reprender tras presentarse dicho accionar no es aplicable, ya que tras cualquier acto de violencia solo se procederá a recurrir al castigo normativo o pena jurídica dependiendo de la situación que se presente.

Respecto al primer objetivo específico se determina que la correlación es significativamente baja entre los canales de atención y su influencia en la V.D.G, con un 29,8% de índice de Nagelkerke, es decir que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis del estudio. Bajo esos alcances se sustenta, que los canales de atención en la V.D.G si genera una influencia, pero baja, es decir que no produce un gran alcance como debería, pese a que los canales de atención son las herramientas que contribuyen a la efectividad del programa social para la disminución, prevención y erradicación de V.D.G.

Los hallazgos de la investigación generan concordancia con la teoría del MIMP (2023), la cual sostiene que los Canales de atención del programa social de

V.D.G el cual destaca el otorgamiento de los servicios de ayuda que brindan a las féminas víctimas de V.D.G con la finalidad de informar, atender y cuidar a aquellas féminas que han tolerado algún tipo de violencia. Es preciso mencionar que la O.E.1 y la teoría planteada, se pueden contrastar en que si bien se visualiza la relación que tienen los canales de atención y la V.D.G, dado que la primera son las herramientas de atención y la segunda son para quien está direccionado el programa social, partiendo de esa relación es preciso mencionar que según menciona la teoría del MIMP, los canales de atención su fin es brindar un destacado soporte en diversas especialidades que otorgan en el programa social y que evidentemente está enfocado a aquellas usuarias víctimas de V.D.G, teniendo en consideración la teoría se debe reflejar un gran servicio proporcionado, pero según los encuestados de la presente investigación lo han posicionado como una relación baja por lo que para lograr una influencia significativamente alta se deben implementar nuevas herramientas de ayuda o canales de atención en base a la tecnología como la inteligencia artificial, comando de voz, etc., que son mecanismos de ayuda alternativa que están en la era de la modernidad digital, los cuales permitan contribuir a combatir esta problemática social que beneficiaría a las mujeres de V.D.G y así cumplan con su propósito que es destacar la asistencia que brindan a las féminas

Los resultados encontrados, guardan relación con los hallazgos de Hualparuca (2022), quien en su investigación menciona que empleando una buena gestión de servicios se puede contribuir a disminuir la V.D.G, ya que con un correcto manejo de la gestión de atención en un programa de ayuda y prevención a las mujeres que han sufrido V.D.G, se puede lograr que las usuarias que adquieran la debida atención en los canales de atención que brinda el programa de ayuda, permitirá a las usuarias que a futuro cuando logren superar las secuelas que les dejó los actos de violencia, aquellas no permitirán que ninguna persona vuelva a vulnerar sus derechos.

Los hallazgos de Salazar et al. (2022) se asemejan con el resultado, dado que tiene una relación significativa los tipos de violencia y la autoestima, lo que son semejantes a los resultados que también tiene una relación significativa tanto los canales de atención y la V.D.G. Respecto a los resultados encontrados en la investigación guardan relación con la teoría sistémica en la cual el autor Nascimento

(2021) ya que se analiza los aspectos de la V.D.G y en la presente investigación se analiza mediante los canales de atención lo referente a los tipos de V.D.G.

En referencia a los resultados encontrados en la investigación coinciden con Herrera et al. (2020) ya que los autores concluyen que para brindar acciones oportunas frente a la V.D.G, las acciones políticas deben ser actualizadas en sus canales de atención para que se evidencie disminución en la V.D.G.

Asimismo, resultados semejantes con Montoya (2020) que concluye que los canales de atención del ente estatal y las mujeres víctimas de violencia no se relacionan casi nunca. Por lo cual recomienda que la atención debe tener intervención de entidades privadas, de esa forma abarcar diversos ámbitos de ayuda y por ende atención oportuna a víctimas, de manera que en un alcance cercano territorialmente se podrá combatir la V.D.G con mayor afluencia de entes del sector privado será más efectiva y rápida la protección a las víctimas, ya que al requerimiento de cualquier fémica que necesite soporte, se podrá activar el protocolo de ayuda y con el apoyo del personal de entidades privadas se les brindara auxilio a cualquier víctima que necesite ser auxiliada. En ese sentido, la mujer violentada en vez de ir específicamente a un lugar del estado a pedir socorro, esta podría apersonarse a cualquier entidad privada que se encuentre dentro de su alcance territorial a que la asistan de inmediato, por ejemplo, en un supermercado o centro comercial que suele ir la víctima con su agresor, la mujer va tener la oportunidad de activar el mecanismo de ayuda, mediante el personal de la entidad privada y estos se encontrarán capacitados para brindar protección inmediata, comunicándose con los entes estatales para salvaguardar y garantizar que la víctima sea protegida y que salga de ese ambiente no saludable.

En referencia al segundo objetivo específico, se determina que la correlación es significativamente baja, entre la gestión de conocimientos y la V.D.G, con un 39,4% índice de Nagelkerke, por tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación. Con ello se puede visualizar, que la gestión de conocimientos en la V.D.G, si genera una influencia, pero relativamente baja, es decir que, a mayor aplicación de la gestión de conocimientos en el programa social se tendría mayor influencia de fémicas víctimas de V.D.G, con asesorías idóneas en los diversos servicios que se brindan.

Los hallazgos encontrados en la investigación coinciden con el de Amand y Aguilar (2024), ya que concluyen que se percibió V.D.G en una provincia, por otro lado, mencionaron que es necesaria una mejora en gestiones de conocimientos en temas de V.D.G para que se refleje resultados favorables con la disminución de la problemática social. Dado que en referencia al estudio que se realiza también se percibe que la aplicación de la gestión de conocimiento coadyuva a la reducción de V.D.G.

El resultado anterior concuerda con el de los autores Cabellé et al. (2024) quienes en su investigación proponen que se apliquen recursos para que la gestión de riesgo tenga mejores resultados para la disminución de la V.D.G, lo cual se relaciona con la presente investigación dado que también se propone que se aplique una modalidad de gestión que es la de conocimientos para que se pueda lograr contrarrestar la violencia a las féminas.

En referencia a los resultados encontrados en la investigación coinciden con el autor Céspedes (2023), quien también concluye que se requiere la implementación de gestión de conocimiento para disminuir la V.D.G.

Los hallazgos encontrados concuerdan con la autora Reyes Allpoc (2023) quien concluye que la gestión de conocimientos debe fortalecer los temas de V.D.G, es así como, dada la magnitud de la problemática es visible que no se ha profundizado estrictamente el tema abordado, y por ende recomienda que es primordial reforzar las capacidades de conocimientos de los colaboradores en todos los factores que se relacionan con la V.D.G y así puedan asistir a las víctimas adecuadamente. En lo que respecta a la presente investigación se genera similitud por concordar que existe relación y también se genera resultados similares con que es necesario ampliar las capacidades de los especialistas que brindan los servicios en el programa social, ya que, así otorgarán información correcta teniendo en cuenta ciertos parámetros para su atención, ya que con la capacitación que adquirirán podrán tratar los temas de V.D.G con una perspectiva distinta dado que serán personal preparado.

Bajo la misma línea, los resultados encontrados concuerdan con Work (2023), quien menciona en su investigación que para lograr la disminución de V.D.G, es necesario capacitar a los colaboradores que ven temas de V.D.G. De lo mencionado

se relaciona con la investigación ya que generan similitud en la necesidad de la gestión de conocimientos para percibir la disminución de V.D.G.

El resultado concuerda con los autores García Restrepo et al. (2021) quienes concluyen que la violencia a la mujer y la gestión de conocimientos se relacionan. Ambos estudios afirman que existe una influencia, dado que, la necesidad de comprender los diversos factores a los que se encuentra ligada esta problemática es muy amplio, en este caso el de salud pública, que es uno de los factores más relevantes, así también se encuentran los culturales, sociales y económicos. Bajo esos alcances de su investigación los autores recomiendan, requerir que la gestión de conocimiento en temas de V.D.G se promueva, ya que a mayor entendimiento de los colaboradores en temas de violencia a la mujer mayor prevención y erradicación en mujeres asistidas y por ende protegidas por el ente estatal.

En referencia al OE 3, se determina que la correlación es significativamente media, entre la mejora continua y la V.D.G, con un 53,3% índice de Nagelkerke, es decir que no se acepta la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de la investigación. Bajo esos alcances se puede afirmar, que la mejora continua en la V.D.G si genera una influencia, por tanto, al emplearse cambios continuos que coadyuven a la gestión del programa social que previene y erradica casos de V.D.G, se visualizará disminución en la V.D.G.

Los resultados encontrados, guardan relación con los hallazgos de Quispe (2024), quien en su investigación menciona que si se generan cambios continuos respecto a la igualdad de género laboral se verá reflejada disminución en la V.D.G dado que permitirá oportunidades de trabajo para las féminas y estas ya no estarán bajo sometimiento financiero. En relación con la investigación abordada ambas generan similitud de resultado. Asimismo, también generan concordancia con la teoría del patriarcado en la cual los autores Pérez y Rodríguez (2024) y Valenzuela et al., (2021) mencionan el sometimiento de las féminas por su sexo. Asimismo, los resultados se relacionan con Santos (2020) quien menciona que la teoría biológica también es un tipo de violencia que prima el dominio del varón. Dichas teorías se relacionan con los resultados dado que para erradicar la violencia se debe generar una mejora continua en la inserción de empoderamiento a la mujer.

Los hallazgos encontrados coinciden con Flores et al. (2023), dado que en su investigación los autores proporcionaron una visibilidad de un nuevo modelo híbrido con el fin de que se pueda medir la implementación de políticas de V.D.G, lo que se guarda similitud con los resultados de la investigación ya que también se percibe que al emplearse herramientas con el fin de contribuir a la mejora continua de los temas de V.D.G en un programa social, se reflejara disminución de la problemática social de V.D.G.

Los hallazgos encontrados coinciden con Álvarez (2020) quien menciona que es un proceso de forma continua que se aplica para mejorar situaciones que se requieran de un monitoreo y verificación con el fin de obtener resultados favorables en una gestión aplicada. En referencia a la investigación en mención, los encuestados percibieron lo que el autor sostiene ya que, interpretando los resultados si se emplea la mejora continua en un programa social de V.D.G, se podrá apreciar una disminución en la V.D.G ya que implementará nuevas estrategias para poder mitigar la violencia.

De igual manera, el resultado encontrado coincide con Colazo (2021) quien determina que la incidencia de las nuevas herramientas tecnológicas de información contribuye a erradicar la V.D.G. De lo mencionado, se asemeja con el resultado de la presente investigación ya que también se determina influencia de la mejora continua con la V.D.G a fin de disminuir la brecha de violencia.

V. CONCLUSIONES

Se concluyó que la gestión de calidad influyó en un 47,1% en la violencia de género, efectivamente a mayor gestión de calidad de un programa social, se evidenció la disminución de la violencia a la mujer, dado que dicha gestión buscó tener estándares altos con el fin de reflejar eficacia.

En referencia al OE 1, se concluyó que los canales de atención tuvieron influencia significativa en la violencia de género, esto significó que, si mejoran los canales de atención, que son las herramientas de ayuda del programa social disminuye la violencia de género.

En cuanto al OE 2, se percibió respecto a la gestión de conocimientos que influyó significativamente en la disminución de la violencia de género, por la cual se concluyó que efectivamente a mayor gestión del conocimiento de un programa social, se visualizó disminución de la violencia de género, dado que la aplicación de la gestión de conocimientos abarcó innovar gestiones estratégicas, con el fin de orientar a los colaboradores para que puedan aprender y ampliar nuevos conocimientos para que el programa social de erradicación de violencia mejore.

Con relación al OE 3, se concluyó que la mejora continua tuvo influencia media en la disminución de violencia de género. Es decir que si mejoran la aplicación de la mejora continua en el programa social de prevención de violencia a la mujer se percibirá cambios constantes y por ende efectividad.

Por último, la presente investigación se realizó con el fin de visualizar la problemática social de violencia a las féminas, dado que aborda también un problema de salud pública de la cual es de interés común. Cabe señalar que los resultados obtenidos permitieron tener una apreciación de especialistas jurídicos de la situación actual en la provincia constitucional del Callao.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. – Se recomienda a la directora del programa social que previene y erradica la violencia contra la mujer, actualizar las herramientas digitales para mitigar la V.D.G dado que hay beneficiosas implementaciones técnicas que contribuyen a la disminución de la V.D.G, como la inteligencia artificial la cual permite mediante algoritmos contribuir a los canales de atención que brinda el programa en mención a realizar un filtro más preciso y así aminorar la carga laboral (Roa Avella et al., 2023).

Segunda. - Se recomienda a la directora del programa social de violencia a la mujer que se percibe que a mayor gestión de conocimientos en V.D.G mejores resultados se reflejan en el programa social, por la cual se sugiere que se actualice el aplicativo digital a fin de optimizar el tiempo y crear cursos para que los colaboradores puedan capacitarse con la finalidad de ampliar sus conocimientos lo cual contribuirá a que la gestión que realiza el programa tenga mejores estándares de calidad (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018).

Tercera. - Se recomienda a la directora del programa social que previene y erradica la V.D.G que en aras de reflejar mejores resultados, se propone que se forjen alianzas con el sector privado para que de esa forma se pueda contribuir a combatir la V.D.G abarcando territorialmente lugares del sector privado que puedan sumarse a esa problemática social y de los cuales se tome en cuenta el punto dos para que con tan solo descargar el aplicativo digital se logren capacitar constantemente y puedan prestar soporte a las víctimas (Montoya Z, 2020).

Cuarta. - Se recomienda investigar temas de la violencia de género y la inteligencia artificial como herramienta de valoración de riesgo a las víctimas de violencia a la mujer para visualizar resultados relevantes. Asimismo, se considera que el tema en mención es poco tratado por lo que se recomienda desarrollar esa línea de investigación a futuro (Estévez Mendoza, 2020).

Quinta. - Se recomienda a los futuros investigadores que indaguen en el tema abordado desde un enfoque cualitativo, el cual permita percibir las posturas de entrevistados especialistas en temas de violencia de género para lograr profundizar en la problemática social.

REFERENCIAS

- Álvarez Gonzaga, B. R. (2020). La gestión del conocimiento como generador de ventaja competitiva en organizaciones educativas. *Revista Scientific*, 5(17), 205–220. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.10.205-220>
- Amand Rengifo, C. R., & Aguilar Flor Betsy Desiree. (2024). VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y SU INCIDENCIA EN LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR EN EL DISTRITO DE CALLERÍA 2023. <https://orcid.org/0000-0002-8711-7660>
- Antunes Hofmann, G. A., & De Souza, H. A. (2022). Application of total quality management tools in the risk analysis of pathologies in steel-structured buildings. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 30(4), 745–759. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/application-total-quality-management-tools-risk/docview/2786242532/se-2?accountid=37408>
- Araujo Cuauro, J. C. (2021). La realidad silenciosa de la violencia contra el hombre, ¿es también violencia de género? *REVISTA MEXICANA DE MEDICINA FORENSE Y CIENCIAS DE LA SALUD*, 6(1). <https://doi.org/10.25009/revmedforense.v6i1.2886>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Arias González, J. L., & Valdivia Zegarra, I. M. (2022). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid 191. *Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis*, ISSN-e 2244-8314, No. 13, 2021, Págs. 70-81, 13.
- Barja Ore, J., Flores Paucarima, A., Campos Enrique, J., & Burga Martos, A. (2022). Manifestations of violence against women in urban and rural areas of Peru. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v38n4/1561-3038-mgi-38-04-e1896.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Bravo-Montoya, F., Baldeos-Ardian, L., Lioo-Jordán, F., Marín-Rodríguez, W., Villanueva-Cadenas, D., & Neri-Ayala, A. (2023). Quality management systems

in drinking water and sewerage utilities in Barranca, Peru. *Suma de Negocios*, 14(30), 12–19. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.V14.N30.A2>

Caballé Pérez, M., López Ossorio, J. J., Trespaderne Dedeu, A., Santos Hermoso, J., & González Álvarez, J. L. (2024). Plurivictimizing gender-violence aggressors: An exploratory study | Agresores Plurivictimizadores en Violencia de Género: un Estudio Exploratorio. *Anuario de Psicología Jurídica*, 34(1), 31–40. <https://doi.org/10.5093/apj2024a2>

Castillo Martínez, E. X., & Ruiz Castillo, S. V. (2021). LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN ECUADOR. *REVISTA DE DERECHO*, 6(2), 123–135. <https://doi.org/10.47712/rd.2021.v6i2.147>

Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., & Camargo Casallas, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá. In *Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia* (Vol. 2). <https://es.calameo.com/books/003146819cf01f68b123a>

Céspedes Panduro, B. (2023). Estudios del desarrollo social : Cuba y América Latina. In *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* (Vol. 11, Issue 2). Licencia Creative Commons. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

Cisneros Zúñiga, C. P., Jiménez Martínez, R. C., Ricardo Velázquez, M., & Andrade Santamaría, D. R. (2024). El vínculo emocional y económico con el agresor: un enfoque psicológico en la interacción con la víctima. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4058>

Colazo Carmen. (2021). LA CONTRIBUCIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS A LA CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO EN PARAGUAY EN LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN.

- Doria Parra, A., López Benavides, L., Bonilla Ferrer, M., & Parra Cera, G. (2019). Methodology for the Implementation of Risk Management in a Quality Management System. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(1), 123–135. <https://doi.org/10.15332/24631140.5424>
- Dos Reis, G., & Cúnico, S. D. (2024). A violência psicológica sob a perspectiva de mulheres que sofreram violência. *Psicologia Argumento*, 42(116). <https://doi.org/10.7213/psicolargum.42.116.ao04>
- Editora Perú. (26 de 11 de 2023). El 35.6% de mujeres ha sido víctima de violencia familiar. *El Peruano*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/228821-el-356-de-mujeres-ha-sido-victima-%20de-violencia-familiar>
- Espejo Puma, E. (2022). Influencia de las políticas públicas; en la prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en la Comisaria Cusco de la Policía Nacional del Perú, 2021.
- Estévez Mendoza, L. M. (2020). Inteligencia artificial y violencia contra las mujeres: ¿funcionan los sistemas automatizados de evaluación del riesgo? www.bbc.com/news/world-52063755
- Flores Ledesma, K. N., Rios, M. E. N., Orbegoso, C. O. V., Loza, M. G. L., Gómez-Zuluaga, C. M., Riva, M. E. M.-L., Vallina-Hernández, A. M., & Flores-Sotelo, W. S. (2023). A hybrid of ARAS and neutrosophic 2-tuple linguistic model to evaluate gender equitable policies from the perspective of Latin American professor's. *Zenodo*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10436575>
- García Restrepo, E., Cardona, D., & Tirado Otálvaro, A. F. (2021). La violencia contra las mujeres en Colombia, un desafío para la salud pública en cuanto a su prevención, atención y eliminación. *CES Derecho*, 12(1), 167–175. <https://doi.org/10.21615/cesder.12.1.9>
- Gomez Tafur, J. F. (2024). Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y ejecución de proyectos de construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.
- González, M., Cid de León, V., Espinoza, M., Gracida, G., & Baruc, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*,

Gutiérrez Condori, J. N. (2021). ACCIONES DE POLÍTICA PÚBLICA EN CONTRA DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES EN EL CONTEXTO DEL COVID - 19.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Hernández-Flórez, N., José Orozco-Santander Mg, M., Beltrán de la Rosa, E., & Oviedo-Hernández Esp, E. (2024). Violencia de género y derechos humanos: Un análisis interdisciplinario sobre la protección de los derechos fundamentales Gender violence and human rights: An interdisciplinary analysis on the protection of fundamental rights.

Herrera Merchán, E. J., Cañas Betancurt, D. C., González Clemente, E. C., Uribe Ochoa, C., & Padilla Reyes, L. A. (2020). Caracterización psicosocial en una muestra de mujeres víctimas de violencia de género en Colombia: un estudio piloto. *I+D Revista de Investigaciones*, 15(2), 135–147. <https://doi.org/10.33304/revinv.v15n2-2020012>

Hualparuca Quispe, K. (2022). GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER HUANCAYO-2022.

INEI. (2019). Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019.

Jaramillo-Bolivar, C. D., & Canaval-Eraza, G. E. (2020). Violencia de género: Un análisis evolutivo del concepto. *Universidad y Salud*, 22(2), 178–185. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.189>

Ledesma, F. (2019). Social gaps in the combat against gender-based violence. *Revista Brasileira de Seguranca Publica*, 13(1), 17–34. <https://doi.org/10.31060/rbsp.2019.v13.n1.829>

Lerma Meza, A., Guillermo Vázquez Araujo, J. G., Martínez Vázquez, M. C., González Cisneros, L. E., Coronado Manqueros, J. M., Barraza Macías, A., Mejía Carrillo Jesús, & Mercado Piedra, J. A. (2021). MANUAL DE TEMAS NODALES DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA (2021st ed.).

- Lievre, P., Bootz, J.-P., & Wenger-Trayner, E. (2023). La gestión del conocimiento a prueba de los nuevos “objetos” de la gestión del siglo XXI. *Management International*, 27(6), 14–17. <https://doi.org/10.59876/a-2kks-jfaj>
- Maldonado García, V. L., Erazo Álvarez, J. C., Pozo Cabrera, E. E., & Narváez Zurita, C. I. (2020). Violencia económica y patrimonial. Acceso a una vida libre de violencia a las mujeres. *IUSTITIA SOCIALIS*, 5(8), 511. <https://doi.org/10.35381/racji.v5i8.588>
- Medina Gamero, A. (2023). Gender violence in the post-pandemic: A new challenge? | La violencia de género en la pospandemia: ¿un nuevo desafío? *Atencion Primaria Practica*, 5(4). <https://doi.org/10.1016/j.appr.2023.100185>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). Brechas de género: ¿Cómo medir el avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres?
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2023). MANUAL DE OPERACIONES DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR-AURORA.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2024). RESUMEN REGIONAL DEL CALLAO.
- Mittal, S., & Singh, T. (2020). Gender-Based Violence During COVID-19 Pandemic: A Mini-Review. In *Frontiers in Global Women’s Health* (Vol. 1). Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fgwh.2020.00004>
- Montoya Z, A. M. (2020). Mujeres víctimas de violencia tendrán más canales de atención. Grupo de Diarios América.
- Muñiz Hernández, F. (2023). Gestión estratégica del empleo público en las grandes ciudades. El caso de Salamanca. *Documentación Administrativa*, 103–123. <https://doi.org/10.24965/da.11306>
- Nascimento, E. O. (2021). Colonialidade, Modernidade e Decolonialidade: Da Naturalização da Guerra à Violência Sistêmica. *Intellèctus*, 20(1). <https://doi.org/10.12957/intellectus.2021.58456>
- Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la Investigación. Ediciones de la U.

- Oliveira, L. M. de, Dos Santos, A. C., Lopes da Silva Brandão, B. M., Pinto Dias, A. L., Da Silva Soares, J., De Castro Marcolino, E., & Queiroga Souto, R. (2024). RELAÇÃO ENTRE A VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA, DEPRESSÃO E SOCIODEMOGRÁFICOS EM IDOSOS ATENDIDOS NO AMBIENTE HOSPITALAR. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, 98(1), e024246. <https://doi.org/10.31011/reaid-2024-v.98-n.1-art.1725>
- ONU WOMEN. (2020). COVID-19 and Ending Violence Against Women and Girls.
- Ortega Otero, A. (2018). ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN. <https://www.researchgate.net/publication/326905435>
- Pérez-Martínez, A., & Rodríguez-Fernández, A. (2024). La violencia contra la mujer, una revisión sistematizada. *Universitas*, 40, 139–158. <https://doi.org/10.17163/uni.n40.2024.06>
- Permana, A., Purba, H. H., & Rizkiyah, N. D. (2021). A systematic literature review of total quality management (TQM) implementation in the organization. In *International Journal of Production Management and Engineering* (Vol. 9, Issue 1, pp. 25–36). Universidad Politecnica de Valencia. <https://doi.org/10.4995/IJPME.2021.13765>
- Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). Gestão da qualidade no atendimento ao cliente para PMEs de marketing. Um olhar sobre o Equador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(2477–8818), 1118–1142.
- Quintero, W., Arevalo Ascanio, J. G., & Navarro Claro, G. T. (2024). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. *Revista Eficiencia*, 1(1). <https://doi.org/10.15765/rdnwmh67>
- Quispe Mamani, J. C., Quispe Lino, C. N., Arpasi Chambi, K. M., Llanos Condori, V., Hanco Gomez, M. S., & Quispe Quispe, B. (2021). Factores determinantes de la violencia física hacia la mujer en el Perú, periodo 2015-2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6973–6992. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.825
- Quispe Ortogorin, D. (2024). The gender wage gap and domestic violence against women: evidence from Peru | Brecha salarial de género y violencia doméstica

- contra las mujeres: el caso peruano. *Desarrollo y Sociedad*, 2024(96), 39–63.
<https://doi.org/10.13043/DYS.96.2>
- Ramírez Velásquez, J. C. A. V. R. A. ; O. P. S. A. (2020). Violencia de género en Latinoamérica: Estrategias para su prevención y erradicación. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI, 260–275. <https://orcid.org/0000->
- Reyes Allpoc, K. P. (2023). Concertación para la erradicación de la violencia contra las mujeres en el distrito de Villa El Salvador 2019-2021. *Politai*, 14(23).
<https://doi.org/10.18800/politai.202301.004>
- Roa Avella, M. del P., Sanabria Moyano, J. E., & Peña Piñeros, A. C. (2023). Los estándares internacionales de protección de la violencia basada en género de las mujeres aplicados a la inteligencia artificial predictiva. *Justicia*, 28(43), 43–56.
<https://doi.org/10.17081/just.28.43.6161>
- Salazar-Shiguanco, M. M., & Jaramillo-Zambrano, A. (2022). TIPOS DE VIOLENCIA RECIBIDA Y AUTOESTIMA EN MUJERES DEL CANTÓN ARCHIDONA, ECUADOR. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 6(10), 112–121.
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol6iss10.2022pp112-121p>
- Santos Vieira de Jesus, D. (2020). As contribuições da teoria queer à teoria crítica da tecnologia: a tecnologia social e a emancipação LGBTQ+ RESUMO.
- Universidad César Vallejo. (2022). RCUN°470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.
- Universidad César Vallejo. (2024a). RVI N°081-2024-VI-UCV Aprueba Guía de elaboración de trabajos conducentes a Grados y Títulos.
- Universidad César Vallejo. (2024b). RVI N°095-2024-VI-UCV Aprueba actualización articulación de áreas de investigación con líneas RSU y ODS.
- Universidad del Pacífico. (2020). Buena Práctica del Programa Nacional AURORA.
- Valenzuela Carvajal, K., Venegas, F., Sandoval Olate, V., & Soto Salazar, C. (2021). Violencia hacia la mujer durante la pandemia por COVID-19: escenario de América del Sur. *Cuadernos Médico Sociales*, 61, 19–32.
<https://doi.org/10.56116/cms.v61.n1.2021.21>

Vera Tudela Peña, M. C. (2019). VICERRECTORADO ACADÉMICO ESCUELA DE POSGRADO PRESENTADO POR.

Volkova, N., Lisitsyna, Y., Yasin, I., Andrusyshyn, R., & Karmazina, C. (2022). The phenomenon of domestic violence: modern methods of prevention and effective means of protection. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 13(37), 305–320. <https://doi.org/10.46925//rdluz.37.20>

Work, A. N. (2023). Women’s Policy Agencies in the Fight Against Gender-Based Violence.

**Anexos
Anexo 01**

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Gestión de Calidad	Pincay (2020) lo definió como aquellos conjuntos o mecanismos de una entidad con el fin de tener una administración organizada en la cual refleje la calidad de dicha gestión en las metas que fueron programadas.	Medición por medio de 22 ítems para las dimensiones: canales de atención, gestión de conocimientos, mejora continua; las cuales tiene una eescala de frecuencia tipo Likert del 1 como valor mínimo y 5 como valor máximo.	Canales de atención	Centro de Emergencia mujer	Ordinal Escala de frecuencia tipo Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Chat 100	
				Línea 100	
			Gestión de conocimientos	Gestiones estratégicas	
				Orientado al aprendizaje	
				Adquirir nuevos conocimientos	
			Mejora continua	Cambios constantes	
Efectividad					
Variable 2: Violencia de Género	Valenzuela et al. (2021) definió a la V.D.G como problema social que tiene como factor de riesgo su género. Busca someter a las féminas a distintos tipos de violencia que generan secuelas en las victimas.	Medición por medio de 24 ítems para las dimensiones: violencia física, violencia psicológica, violencia económica; las cuales tiene una escala de frecuencia tipo Likert del 1 como valor mínimo y 5 como valor máximo.	Violencia física	Lesiones leves	
				Daños a la integridad física	
				Lesiones graves	
			Violencia psicológica	Daños emocionales	
				Afectación cognitiva	
				Afectación conductual	
			Violencia económica	Dependencia económica	
Desigualdad de derechos					

Anexo 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE INDEPENDIENTE - GESTIÓN DE CALIDAD

DATOS INFORMATIVOS:

DESEA PARTICIPAR

 SI NO

AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL

SEXO

 M H

PROFESIÓN

EDAD

INSTRUCCIONES. La información que nos proporciona será solo de conocimiento de la investigadora por tanto evalúa la Gestión de calidad en un Programa social y su influencia en la violencia de género, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN 1: CANALES DE ATENCIÓN		Escala de Valoración				
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que el Centro de Emergencia Mujer está conformado por la cantidad idónea de especialistas para atender los casos de violencia a la mujer.	N	CN	AV	CS	S
2	Cree Ud. que el personal del Centro de Emergencia Mujer está sobrecargado de casos de violencia a la mujer.	N	CN	AV	CS	S
3	Considera Ud. que la plataforma digital del Chat 100 debe contar con filtros de validación de verificación de datos para evitar situaciones que no sean certeras.	N	CN	AV	CS	S
4	Cree Ud., que el Chat 100 ha evitado tener como consecuencia la muerte de algunas mujeres víctimas de violencia familiar.	N	CN	AV	CS	S
5	Ud. considera que la plataforma virtual del Chat de 100 respecto a la confidencialidad de datos contribuye a que la víctima pueda sentirse protegida.	N	CN	AV	CS	S
6	Considera Ud., que un porcentaje de la población peruana hace un uso incorrecto de la línea 100 ya que la sobrecarga con llamadas falsas.	N	CN	AV	CS	S

7	Considera Ud., que la línea 100 ha evitado tener como consecuencia feminicidios.	N	CN	AV	CS	S
8	Cree Ud., que las llamadas malintencionadas a la línea 100 retrasa la ayuda hacia las víctimas de violencia familiar.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS		Escala de Valoración				
9	Considera Ud. que las gestiones empleadas por el programa social cumplen con las expectativas de atención y prevención en contra de la violencia.	N	CN	AV	CS	S
10	Considera Ud. que las estrategias que aplica el programa social para la atención oportuna a usuarias cumplen las perspectivas de las mismas.	N	CN	AV	CS	S
11	Ud. cree que la organización del programa social respecto a las líneas de acción en la actualidad se cumple.	N	CN	AV	CS	S
12	Considera Ud. que es necesario que se hagan mesas de trabajos para medir los estándares de calidad y contribuir a que los especialistas generen aprendizajes constantes para mejorar la atención brindada a las usuarias.	N	CN	AV	CS	S
13	Considera Ud. que el personal que labora en el programa social debe contar con una especialización en temas de violencia.	N	CN	AV	CS	S
14	Cree Ud. que los colaboradores deben llevar talleres de escucha activa para mejorar la atención de calidad respecto a los casos de violencia.	N	CN	AV	CS	S
15	Ud. considera que es importante que el equipo de trabajo del programa social cuente con un aplicativo móvil donde puedan adquirir nuevos conocimientos respecto a relaciones interpersonales y así sensibilizar al personal para que amplíe sus capacidades.	N	CN	AV	CS	S
16	Considera Ud. que el programa social debería exigir a su personal para que mensualmente lleven capacitaciones con competencia al plan nacional respecto a la igualdad de género.	N	CN	AV	CS	S
17	Ud. cree que se debería incentivar al personal en adquirir mayores conocimientos en beneficio de la atención que brindarían en el programa social otorgando un reconocimiento académico por contribuir con aplicar lo aprendido.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA		Escala de Valoración				
18	Considera Ud. que el compromiso de los colaboradores del programa social generará un vínculo de confianza con la víctima y por tanto coadyuvará en que las víctimas no abandonen sus casos.	N	CN	AV	CS	S
19	Cree Ud. que debe mejorar el monitoreo de los casos de violencia, de acuerdo con la magnitud de daño causado a la mujer.	N	CN	AV	CS	S
20	Ud. considera que el programa social para mayor efectividad debería crear un aplicativo en la cual se pueda monitorear a la víctima.	N	CN	AV	CS	S
21	Considera Ud. que se debería implementar en el programa social un aplicativo móvil que contenga todos los canales de atención para que proporcione inmediatez de auxilio a las mujeres que necesiten ayuda.	N	CN	AV	CS	S
22	Cree Ud. que es importante innovar tecnológicamente el programa social, dado que la Inteligencia artificial podría contribuir como herramienta para la erradicación de la violencia a la mujer.	N	CN	AV	CS	S

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2 – VIOLENCIA DE GÉNERO.

DATOS INFORMATIVOS:

DESEA PARTICIPAR

SI	NO
----	----

PROFESIÓN

SEXO

M	H
---	---

AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL

EDAD

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento de la investigadora por tanto evalúa la Gestión de calidad en un Programa social y su influencia en la violencia de género, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

DIMENSIÓN 1: VIOLENCIA FÍSICA		Escala de Valoración				
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que si se evidencian daños corporales en la mujer se deba requerir el retiro inmediato del agresor del domicilio familiar con el fin de brindar protección a la víctima.	N	CN	AV	CS	S
2	Cree Ud. que las lesiones leves son minimizadas en temas de mujeres víctimas de violencia familiar, cuando se acude a una Comisaria.	N	CN	AV	CS	S
3	Ud. considera que las lesiones leves en las cuales se generaron contusiones en las mujeres víctimas de violencia familiar debería tener una pena privativa de libertad mayor a la que estipula el Código Penal Peruano.	N	CN	AV	CS	S
4	Considera Ud. que a consecuencia de cualquier daño a la integridad física la víctima puede quedar incapacitada.	N	CN	AV	CS	S
5	Considera Ud. que como resultado de los daños físicos causados a la víctima se podría llegar a la muerte de la misma.	N	CN	AV	CS	S
6	Cree Ud., que la consecuencia de daños físicos perjudica a la integridad de la mujer víctima de violencia familiar.	N	CN	AV	CS	S
7	Considera Ud., que la mayoría de las lesiones graves que genera el agresor a la víctima ocasiona alguna deformidad o cicatriz permanente en la mujer.	N	CN	AV	CS	S
8	Considera Ud. que el Médico Legista evalúa con idoneidad el grado de lesiones en las mujeres víctimas de violencia familiar.	N	CN	AV	CS	S

9	Cree Ud. que en la actualidad se registran más casos de lesiones graves con armas blancas.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 2: VIOLENCIA PSICOLÓGICA		Escala de Valoración				
10	Cree Ud. que, de los daños emocionales, la depresión es la secuela directa de la violencia psicológica.	N	CN	AV	CS	S
11	Considera Ud., que la mayoría de los agresores manipulan a las víctimas mostrando cambios conductuales temporales.	N	CN	AV	CS	S
12	Cree Ud., que una de las consecuencias más comunes en la actualidad respecto de los daños emocionales por violencia psicológica es la ansiedad.	N	CN	AV	CS	S
13	Considera que las agresiones verbales afectan directamente a la dignidad de la mujer víctima de violencia familiar.	N	CN	AV	CS	S
14	Cree Ud. que la mujer víctima presenta cambios en relación con la realidad debido a la violencia psicológica.	N	CN	AV	CS	S
15	Considera que la afectación cognitiva en las mujeres víctimas de violencia familiar atenta directamente con trastornos mentales.	N	CN	AV	CS	S
16	Considera que la mujer víctima presenta dificultades para continuar con su vida cotidiana después de haber sufrido violencia psicológica.	N	CN	AV	CS	S
17	Considera Ud., que la afectación conductual de la mujer víctima perjudica en su entorno familiar.	N	CN	AV	CS	S
18	Cree Ud. que, a consecuencia de la violencia, la mujer víctima presenta cambios conductuales.	N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 3: VIOLENCIA ECONÓMICA		Escala de Valoración				
19	Considera Ud., que la mujer víctima es condicionada por el agresor respecto al acceso del dinero.	N	CN	AV	CS	S
20	Cree Ud., que, por el miedo de no poder afrontar económicamente el hogar, las mujeres desisten de seguir con el proceso de violencia familiar	N	CN	AV	CS	S
21	Considera que la mujer víctima está bajo sometimiento financiero dado que la mayoría no cuenta con un trabajo estable.	N	CN	AV	CS	S
22	Considera Ud. que las mujeres víctimas de violencia familiar son vulneradas en sus derechos tras suscitarse actos de violencia.	N	CN	AV	CS	S
23	Cree Ud. que la tutela jurisdiccional efectiva se da conforme a ley para las mujeres víctimas de violencia familiar.	N	CN	AV	CS	S
24	Considera Ud. que la violencia económica es la representación de desigualdad en el ámbito social.	N	CN	AV	CS	S

Anexo 03

Fichas de Validación de instrumentos para la recolección de datos

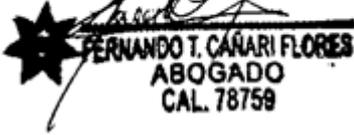
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO-1ER

Nombre del instrumento	Elaboración propia.
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es cuantificar la variable 1 Gestión de Calidad a través de las siguientes dimensiones: Canales de atención, Gestión de conocimiento y Mejora continua, a su vez lograr determinar la validez del instrumento.
Nombres y apellidos del experto	Edy Leonardo Riveros Tolentino.
Documento de identidad	40541981.
Años de experiencia en el área	7.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad César Vallejo.
Cargo	Docente investigador
Número telefónico	982156480
Firma	
Fecha	09 junio del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO-2DO

Nombre del instrumento	Elaboración propia.
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es cuantificar la variable 1 Gestión de Calidad a través de las siguientes dimensiones: Canales de atención, Gestión de conocimiento y Mejora continua, a su vez lograr determinar la validez
Nombres y apellidos del experto	Allison Michelle Lara Diaz
Documento de identidad	DNI 76364435
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Superintendencia Nacional DeFiscalización Laboral
Cargo	Secretaria Técnica
Número telefónico	971864005
Firma	
Fecha	09 junio del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE
EXPERTO-3ER

Nombre del instrumento	Elaboración propia.
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es cuantificar la variable 1 Gestión de Calidad a través de las siguientes dimensiones: Canales de atención, Gestión de conocimiento y Mejora continua, a su vez lograr determinar la validez
Nombres y apellidos del experto	Fernando Tomas Cañari Flores
Documento de identidad	71444231
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	926275951
Firma	 
Fecha	03 junio del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO-1ER

Nombre del instrumento	Elaboración propia.
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es cuantificar la variable 2 Violencia de genero a través de las siguientes dimensiones: Violencia física, Violencia Psicológica y Violencia económica, a su vez lograr determinar la validez del instrumento.
Nombres y apellidos del experto	Edy Leonardo Riveros Tolentino
Documento de identidad	40541981
Años de experiencia en el área	7.
Máximo Grado Académico	Doctor.
Nacionalidad	Peruano.
Institución	Universidad César Vallejo.
Cargo	Docente investigador.
Número telefónico	982156480.
Firma	
Fecha	03 junio del 2024.

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO - 2DO

Nombre del instrumento	Elaboración propia.
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es cuantificar la variable 2 Violencia de Genero a través de las siguientes dimensiones: Violencia física, Violencia Psicológica y Violencia económica, a su vez lograr determinar la validez
Nombres y apellidos del experto	Allison Michelle Lara Diaz
Documento de identidad	DNI 76364435
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Superintendencia Nacional De Fiscalización Laboral
Cargo	Secretaria Técnica
Número telefónico	971864005
Firma	
Fecha	09 junio del 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO-3ERO

Nombre del instrumento	Elaboración propia.
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es cuantificar la variable 2 Violencia de Genero a través de las siguientes dimensiones: Violencia física, Violencia Psicológica y Violencia económica, a su vez lograr determinar la validez
Nombres y apellidos del experto	Fernando Tomas Cañari Flores
Documento de identidad	71444231
Años de experiencia en el área	3 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	926275951
Firma	 FERNANDO T. CAÑARI FLORES ABOGADO CAL. 78759
Fecha	03 junio del 2024

Anexo 04

Análisis de fiabilidad de la variable independiente y dependiente (Realizadas con SPSS – Alfa de Cronbach)

Variable 1: Gestión de Calidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	10	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	22

Variable 2 : Violencia de Género

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	10	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	24

Anexo 05

Consentimiento informado – Variable 1

Cuestionario de Investigación para medir la **Variable 1 - Gestión de calidad**

Estimado (a) especialista jurídicos:

Se le invita a formar parte de la investigación titulada "**Gestión de calidad de un programa social y su influencia en la violencia de género, según especialistas jurídicos Callao 2024**". El presente estudio está siendo desarrollado por la estudiante Ana del Rosario Meza Torres de la Escuela de Postgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. El objetivo de la investigación es explicar la influencia de la gestión de calidad de un programa social en la violencia de género en el Callao.



INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento de la investigadora, por tanto, evalúa a la Gestión de Calidad de un programa social, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.



- Por favor no deje preguntas sin responder.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala tipo likert siguiente:

Cabe señalar, que el instrumento es anónimo y reservado, en tal sentido se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad.

¿Estás de acuerdo de participar? *

- SI
- NO

Consentimiento informado – Variable 2

Cuestionario de Investigación para medir la Variable 2 - Violencia de Género (V.D.G).

Estimado (a) especialista jurídico:

Se le invita a formar parte de la investigación titulada "**Gestión de calidad de un programa social y su influencia en la violencia de género, según especialistas jurídicos Callao 2024**". El presente estudio esta siendo desarrollado por la estudiante Ana del Rosario Meza Torres de la Escuela de Postgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. El objetivo de la investigación es Determinar la influencia de la gestión de calidad de un programa social en la violencia de género en el Callao.



INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento de la investigadora, por tanto, evalúa a la Violencia de género de un programa social, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.



- Por favor no deje preguntas sin responder.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala tipo likert siguiente:

Cabe señalar, que el instrumento es anónimo y reservado, en tal sentido se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad.

¿Estás de acuerdo de participar? *

- SI
- NO

Anexo 06

Reporte de similitud de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18&lang-es&u=1088032488&o=2430391008&ro=103

feedback studio ANA DEL ROSARIO MEZA TORRES | Gestión de calidad de un programa social y su influencia en la violencia de género, según especialistas jurídicos Callao 2024. /100 9 de 461

Resumen de coincidencias

10 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	apirepositorio.unh.edu... Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
8	www.secofec.cl Fuente de Internet	<1 %
9	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
10	Inter-American Yearbo... Publicación	<1 %
11	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 11402 Versión solo texto del Informe Alta resolución Activado 15°C Mayorm. nubla... 10:49 a.m. 11/08/2024

Anexo 07
Análisis complementario

Resultado del análisis de consistencia interna

Para determinar la muestra en una población indeterminada se utiliza la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{e^2}$$

Dando valor:

Z = 1,96 (Nivel de confianza en la investigación es de 95%).

p = 0,5 (Proporción muestral es un criterio conservador dado el desconocimiento).

e = 9% = 0,09 (Margen de error muestral el cual se ajusta a la posibilidad de cantidad de personas a encuestar)

Reemplazando valores:

Fórmula: Población indeterminada

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(0.09)^2}$$

$$n = 118.57...$$

$$n = 118$$

Anexo 07 Complementarios

Gráficos de resultados

Figura 1.

Niveles para la variable 1 Gestión de Calidad

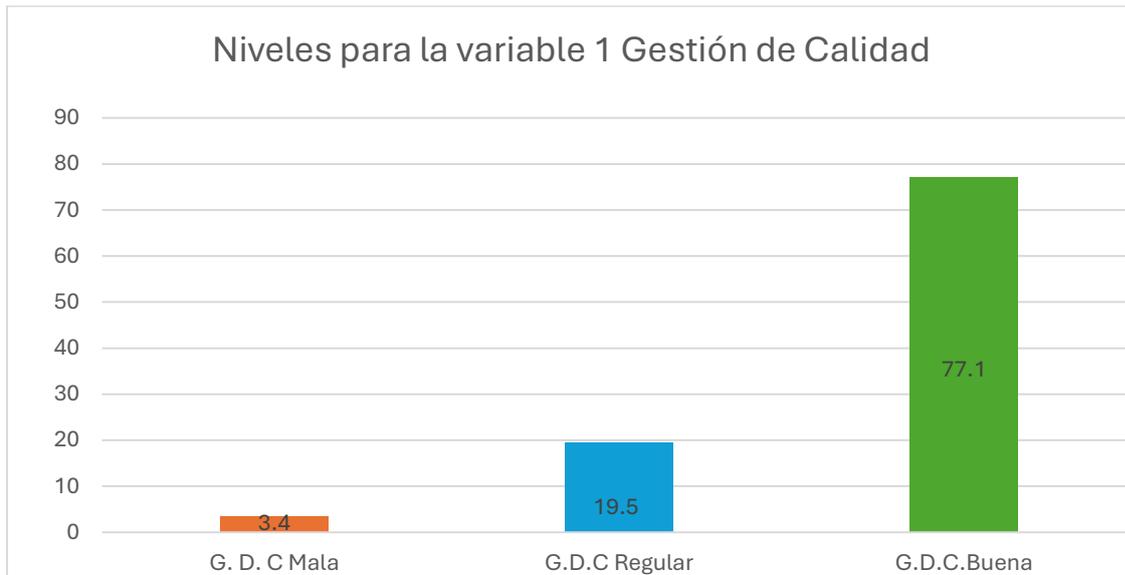


Figura 2

Niveles para la variable 2 Violencia de género.

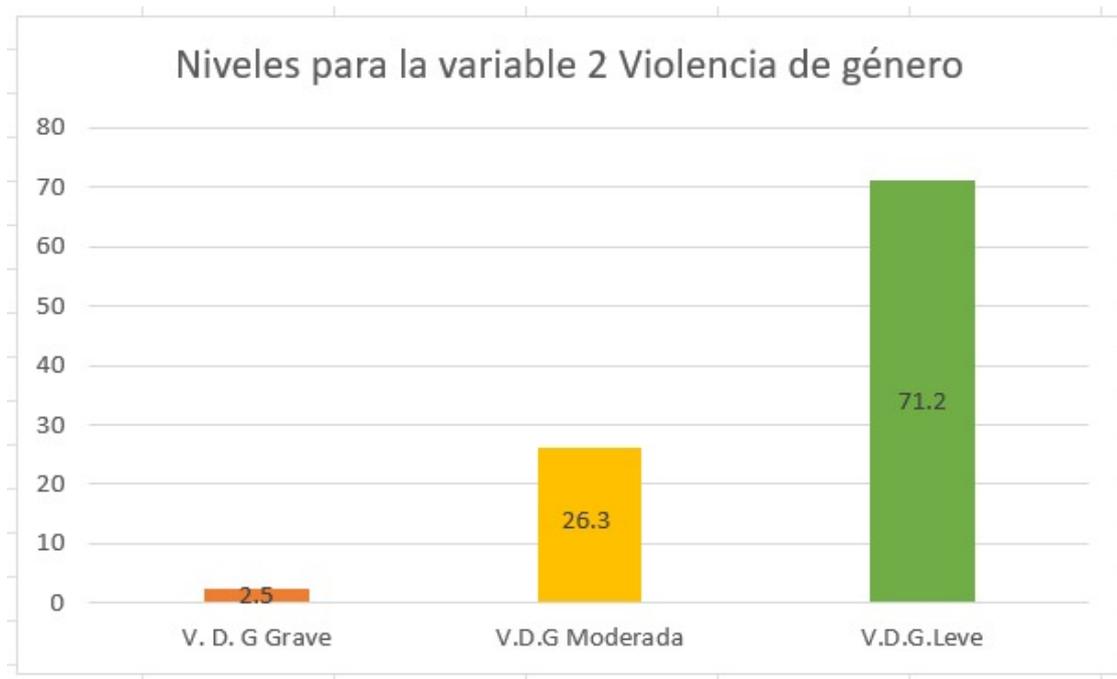


Figura 3

Niveles para las dimensiones de la Variable 1 - Gestión de Calidad

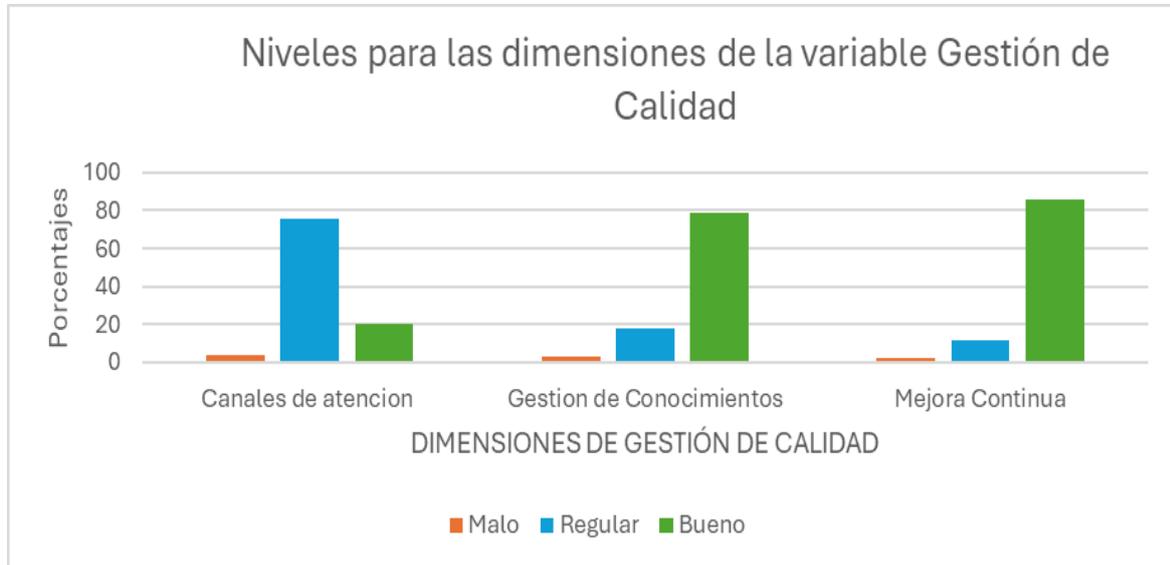


Figura 4

Niveles para las dimensiones de Variable 2 – Violencia de Género

