



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de
violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Pineda Flores, Arturo (orcid.org/0009-0001-5208-5080)

Quispe Pancorbo, Walter (orcid.org/0009-0009-4909-0362)

ASESOR:

Mg. Alva Galarreta, Mirko Juan Jose (orcid.org/0000-0001-8211-1705)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho de Familia, Derecho Reales, Contratos y Responsabilidad Civil
Contractual y Extracontractual y Resolución de Conflictos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA - PERÚ
2024**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA GALARRETA MIRKO JUAN JOSE, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022", cuyos autores son PINEDA FLORES ARTURO, QUISPE PANCORBO WALTER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA GALARRETA MIRKO JUAN JOSE DNI: 32915659 ORCID: 0000-0001-8211-1705	Firmado electrónicamente por: MJALVAGA el 13-04- 2024 15:51:35

Código documento Trilce: TRI - 0738673



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, PINEDA FLORES ARTURO, QUISPE PANCORBO WALTER estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
WALTER QUISPE PANCORBO DNI: 28602341 ORCID: 0009-0009-4909-0362	Firmado electrónicamente por: WAQUISPEPA el 21-02-2024 15:42:53
ARTURO PINEDA FLORES DNI: 28602246 ORCID: 0009-0001-5208-5080	Firmado electrónicamente por: ARPINEDAFL el 21-02-2024 06:27:16

Código documento Trilce: TRI - 0738672

Dedicatoria

ARTURO PINEDA FLORES

“A mi querida madre, quien ha sido mi apoyo incondicional en todo momento. Gracias por tu amor, paciencia y dedicación. Este logro no habría sido posible sin ti. Te amo con todo mi corazón.”

WALTER QUISPE PANCORBO

A mi esposa, quien ha sido mi roca en los momentos más difíciles. Gracias por tu amor, tu paciencia y tu dedicación. Este logro es un tributo a todo lo que has hecho por mí. Te quiero mucho.”

Agradecimiento

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación y obtener mi título académico. Es gracias a su respaldo y apoyo que pude desarrollar este proyecto de manera satisfactoria. Este logro es un testimonio de la calidad de educación que se imparte en esta Institución

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas Específicos.....	11
1.3.1. Objetivo General	11
1.3.2. Objetivos Específicos.....	11
1.4.1. Justificación Teórica.....	11
1.4.2. Justificación práctica.....	14
1.4.3. Justificación Metodológica.....	16
1.4.4. Justificación Social.....	16
1.5. Hipótesis de la Investigación	17
1.5.1. Hipótesis General	17
1.5.2. Hipótesis Especificas	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	22
2.2. Bases Teóricas	25

2.2.1. Violencia a la Mujer.....	25
2.2.2. Satisfacción de atención a Usuarios en los CEM.....	27
2.2.3. Calidad de atención	28
2.2.4. Normas y Acuerdos Internacionales.....	28
2.2.5. Relación que guarda la calidad de atención y grado de satisfacción. .	29
2.3. Marco Conceptual.....	30
III. METODOLOGÍA	34
3.1. Diseño Metodológico.	34
3.1.1. Tipo	34
3.1.2. Nivel	34
3.1.3. Enfoque.....	35
3.2. Población y Muestra.	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.2.3. Operacionalización de variables e indicadores	36
3.2.4. Técnicas a Instrumentos de relación de Datos	37
Instrumentos	37
3.4. Técnicas para el procedimiento de la Información.....	38
IV. RESULTADOS	40
4.1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta.....	40
4.2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta.....	69
4.3. Correlación de variables independientes y dependientes nivel de atención y grado de satisfacción	99
4.3.1. Relación entre la variable Confiabilidad y Grado de Satisfacción.....	102
4.3.2. Relación entre la variable Cortesía y Grado de Satisfacción.....	103
4.3.3. Relación entre la variable Capacidad de Respuesta y Grado de Satisfacción	103
4.3.4. Relación entre la variable Credibilidad y Grado de Satisfacción	104

4.3.5. Relación entre la variable Accesibilidad y Grado de Satisfacción	105
4.3.6. Relación entre la variable Nivel de Atención y Celeridad Procesal y Atención	105
4.3.7. Relación entre la variable Nivel de Atención y Capacidad Profesional	106
4.3.8. Relación entre la variable Nivel de Atención y Capacidad Profesional	107
4.3.9. Relación entre las variables significativas más importantes	108
V. DISCUSIÓN	111
5.1. Confiabilidad	111
5.2. Cortesía.....	111
5.3. Capacidad de Respuesta.....	113
5.4. Credibilidad	114
5.5. Accesibilidad	115
5.6. Celeridad Procesal y Atención.....	116
5.7. Capacidad profesional del CEM Huanta.....	117
5.8. Transparencia y Acceso	118
5.9. Correlación de variables independientes y dependientes	118
5.10. Comparación de resultados con otros estudios similares	120
VI. CONCLUSIONES	123
VII. RECOMENDACIONES	125
REFERENCIAS.....	127
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Número de muestras por Zonas	35
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de Variables.....	37

Índice de Gráficos

Gráfico 1.	Información que brinda el CEM de Huanta	40
Gráfico 2.	Calificación a las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar	41
Gráfico 3.	Califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta	42
Gráfico 4.	Trato que recibió por parte del CEM Huanta.....	44
Gráfico 5.	Saludo de presentación de los trabajadores del CEM.....	45
Gráfico 6.	Atención del CEM.....	46
Gráfico 7.	Condiciones de seguridad y legitimidad.....	47
Gráfico 8.	Trato de los CEM con las autoridades judiciales	49
Gráfico 9.	La veracidad de cómo actúa el CEM Huanta respecto a los procesos	50
Gráfico 10.	Celeridad de respuestas de los procesos del CEM	51
Gráfico 11.	Oportunidad a las consultas	52
Gráfico 12.	Tiempo que demora la atención de los casos por el CEM Huanta	54
Gráfico 13.	Interés de parte del CEM por la resolución del conflicto judicial	56
Gráfico 14.	Credibilidad de los CEM Huanta	57
Gráfico 15.	Comunicación entre el CEM y las usuarias.....	59
Gráfico 16.	Atención de los CEM de los casos de las usuarias	60
Gráfico 17.	Resultados obtenidos por parte del CEM.....	61
Gráfico 18.	Horario de atención al público.....	63
Gráfico 19.	Condiciones del Local del CEM Huanta.....	64
Gráfico 20.	Material informativo	66
Gráfico 21.	Información de los requisitos para que se atiendan las usuarias	67
Gráfico 22.	Como se siente respecto a los actos procesales que realiza el CEM	69
Gráfico 23.	Esta de acuerdo con el tiempo empleado	71
Gráfico 24.	Tiempo empleado para la elaboración de escritos	72

Gráfico 25.	Como se siente con el tiempo que se realiza las diligencias..	74
Gráfico 26.	Calidad de Servicio.....	75
Gráfico 27.	Como se siente con la atención del personal del CEM Huanta77	
Gráfico 28.	Como se siente con la atención que brinda el CEM Huanta ..	78
Gráfico 29.	Como se siente con la atención que brinda el CEM Huanta ..	80
Gráfico 30.	Capacidad y habilidad jurídica de los profesionales del CEM	81
Gráfico 31.	Capacidad de Auxiliares.....	83
Gráfico 32.	Como se siente al término de su proceso prejudicial.....	85
Gráfico 33.	Trámites administrativos.....	86
Gráfico 34.	Transparencia en la tramitación	88
Gráfico 35.	Información recibida	89
Gráfico 36.	Experiencia transmitida a través de la entrevista.....	91
Gráfico 37.	Experiencia transmitida con los administradores del CEM	92
Gráfico 38.	Como se siente con las acciones que desarrolla el CEM.....	94
Gráfico 39.	Cumplimiento de las normas de seguridad antes y post covid 19	95
Gráfico 40.	Información de atención virtual en momentos del covid 19	97

RESUMEN

Los resultados de este estudio indican una preocupante tendencia de insatisfacción por parte de las usuarias en relación con la calidad de atención y la confiabilidad del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en los años 2020, 2021 y 2022. Los hallazgos destacan la necesidad urgente de mejorar la calidad de los servicios y la confiabilidad del CEM para garantizar un apoyo efectivo y satisfactorio a las mujeres que buscan ayuda.

Se observa que la información proporcionada por el CEM ha disminuido constantemente en la percepción positiva de las usuarias, y el cumplimiento de las promesas hechas por la institución es motivo de preocupación. La percepción sobre las condiciones de seguridad y legitimidad en las intervenciones también es problemática, al igual que la relación con las autoridades judiciales y la veracidad en los procesos.

En cuanto a la capacidad de respuesta, se observan problemas en la celeridad de la respuesta y en la oportunidad de las consultas, lo que indica una necesidad de mejorar la eficiencia en la atención.

En cuanto a la capacidad profesional, las usuarias muestran insatisfacción en la capacidad jurídica de los profesionales y en la orientación proporcionada por el personal administrativo.

Finalmente, en términos de transparencia y acceso, se encuentran preocupaciones en la percepción de la transparencia en la tramitación de casos, la calidad de la información recibida, la experiencia durante las entrevistas y el cumplimiento de normas de seguridad.

Es importante destacar que estos resultados muestran similitudes y diferencias con otros estudios similares realizados en diferentes contextos, lo que sugiere que la calidad de atención y la satisfacción del usuario pueden variar según la ubicación y las circunstancias específicas.

Palabras clave: Violencia contra la mujer, Femicidio, Abuso Físico y Psicológico, Grado de satisfacción de usuarias, Calidad de atención de operadores de Justicia, Capacidad profesional de Operadores de Justicia y CEM Centro de emergencia mujer.

ABSTRACT

The results of this study indicate a worrying trend of dissatisfaction on the part of users in relation to the quality of care and reliability of the Huanta Women's Emergency Center (CEM) in the years 2020, 2021 and 2022. The findings highlight the need urgent to improve the quality of services and reliability of the CEM to ensure effective and satisfactory support to women seeking help.

It is observed that the information provided by the CEM has constantly decreased in the positive perception of users, and the fulfillment of the promises made by the institution is a cause for concern. The perception of the conditions of security and legitimacy in the interventions is also problematic, as is the relationship with the judicial authorities and the veracity in the processes.

Regarding response capacity, problems are observed in the speed of response and the timeliness of consultations, which indicates a need to improve efficiency in care. Regarding professional capacity, users show dissatisfaction in the legal capacity of professionals and in the guidance provided by administrative staff.

Finally, in terms of transparency and access, concerns are found in the perception of transparency in the processing of cases, the quality of the information received, the experience during interviews and compliance with security standards.

Importantly, these results show similarities and differences with other similar studies conducted in different contexts, suggesting that quality of care and user satisfaction may vary depending on location and specific circumstances.

Keywords: Violence against women, Femicide, Physical and Psychological Abuse, Degree of user satisfaction, Quality of care of Justice operators, Professional capacity of Justice Operators and CEM Women's emergency center.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, nos enfrentamos a problemas sociales persistentes, como la violencia contra la mujer, que continúan sin resolverse debido a las arraigadas tradiciones y culturas que fomentan, el varón obliga y se aprovecha de la bondad de la mujer. Lamentablemente, este escenario se aumentó en tiempo del COVID-19. Durante año 2020, importantes instituciones como la defensoría del pueblo, los centros de apoyo a la mujer y el ministerio registraron ascendente crecimiento de casos de abuso y maltrato contra las féminas, incluyendo homicidios físicos, psicológicos e incluso feminicidios. Este aumento se debe principalmente a las condiciones creadas por la pandemia, como el cierre y la falta de recursos.

En Europa, muchos países han implementado medidas y políticas para tratar la agresión contra la mujer. La Unión Europea (UE) ha desarrollado estrategias y directrices para garantizar las normas de seguridad de las féminas agraviadas de agresión, incluyendo la implementación de servicios especializados y sistemas judiciales sensibles al género. Con un Enfoque Integral, donde los países europeos combinan medidas legislativas, servicios de apoyo, y educación pública para tratar la agresión a las damas y la implementación de Centros de Apoyo especializados que ofrecen servicios multidisciplinarios, incluyendo asesoramiento legal, atención médica y apoyo psicológico.

Latinoamérica, un continente de vibrantes colores, culturas ancestrales y una rica historia, se encuentra en una encrucijada en la pelea por los derechos de género, las mujeres de la región aún enfrentan una serie de dificultades que retardan su desarrollo potencial.

En algunas naciones latinoamericanas se implementaron políticas públicas y leyes específicas que han permitido avances significativos en las medidas de seguridad de derechos femeninas. La implementación de ministerios fiscalías especializadas en intimidación a las féminas, la tipificación del feminicidio como delito y el empoderamiento de las féminas son algunos ejemplos de estas medidas.

Las sombras persisten, sin embargo, la realidad en gran parte de la región es menos esperanzadora. En las naciones centro americanas las féminas viven en un marco de violencia originado por los varones que las margina y las priva de sus derechos fundamentales. La falta de celeridad a la justicia, la pobreza extrema y las normas culturales patriarcales son algunos de los obstáculos que dificultan el avance hacia la igualdad.

El Perú, a pesar de sus avances en materia legal, aún enfrenta un gran desafío en la descentralización de la atención preferente a las féminas en zonas marginales. Un estudio reciente del INEI revela que las féminas rurales tienen menos oportunidades a la educación, salud, trabajo y justicia que las mujeres de las zonas urbanas. La indigencia, la diferencia las coloca en una situación de mayor vulnerabilidad.

Por ello un llamado a la acción, y es hora de redoblar esfuerzos y convertir la esperanza en realidad. Los gobiernos, las organizaciones sociales, las empresas y cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de trabajar juntos para eliminar las barreras los feministas y la sociedad continúa buscando la igualdad entre el varón y las féminas.

Necesitamos fortalecer las leyes y políticas públicas: Implementar en la práctica de la jurisprudencia para que protejan a las a las féminas de la agresión y la diferencia.

Garantizando oportunamente el acceso a la justicia: Brindar ayuda a las féminas, especialmente a las de zonas marginales, acceso a mecanismos de justicia accesibles y eficientes.

Combatir las normas culturales patriarcales: Promover campañas de educación y sensibilización que desafíen los estereotipos de género y fomenten una cultura de respeto e igualdad.

Invertir en el desarrollo de las mujeres: Asegurar las oportunidades a la educación, salud, trabajo y de liderazgo para las féminas de todas las edades y contextos.

La igualdad de género no es solo un derecho, si no es una oportunidad indispensable para el crecimiento sostenible de Latinoamérica. Unámonos para construir un mañana donde las mujeres puedan alcanzar su máximo empoderamiento y existir en un contexto sin intimidación y diferencia.

Este estudio se centró en analizar los hechos registrados de maltrato, psicológico contra la mujer en sus diferentes modalidades y evaluar el alcance de la agresión, así como la falta de apoyo e intervención por parte de las instituciones pertinentes debido a las restricciones impuestas por la pandemia. Se observó un alarmante incremento en el porcentaje de casos de agresión contra la mujer a nivel nacional, y la nueva ley No. 30364 no ha logrado resolver este problema debido a lagunas en la legislación y la falta de acción por parte de los tribunales y el poder judicial.

El propósito de este estudio es evidenciar las deficiencias y la poca seriedad de los patronatos encargados de administrar justicia, como la pobreza para abarcar todas las regiones del país. La propuesta de investigación tiene sentido, ya que busca restituir la justicia de manera oportuna a las féminas que sufrieron agresión durante la pandemia y que no cuentan con la protección necesaria por parte de sus agresores o del Estado. A través del análisis de casos y la comparación de datos, se pretende revelar la injerencia del ministerio público y el poder judicial en la defensa de los derechos de las féminas martirizados de agresión física y psicológica. Además, se exploran los factores relacionados con la pandemia que han generado esta problemática socio jurídica, incluyendo el impacto en la salud mental y física de las mujeres a niveles local, regional y nacional.

Históricamente, el abuso hacia la mujer se ha ocultado bajo la tutela de la vergüenza, la religión y la comunidad en general. Sin embargo, los grupos de mujeres y las organizaciones que protegen la legitimidad de las mujeres se esfuerzan por preservar su bienestar integral. Con la aprobación de la Ley N° 30364, se busca abordar de manera más precisa y concreta la agresión contra las féminas, utilizando la expresión utilizada en el "Congreso de Belem do Pará" para promover la libertad de las féminas sin violencia. Una de las características distintivas de esta nueva ley en comparación con la Ley N° 26260, "Ley Contra la Violencia Doméstica", es la implementación de un proceso de tutela que garantiza que las víctimas reciban medidas preventivas y de protección en el menor tiempo posible.

Como profesionales de la ciencia política, consideramos nuestro deber velar por la salud legítima de las mujeres vulnerables e indefensas. Mediante una metodología descriptiva, este informe destaca diversas situaciones y escenarios en los que estos casos han sido pasados por alto en lo que va del año 2020. Se ha realizado una revisión especial de la ley y se han formulado recomendaciones para replantear un enfoque más efectivo que evite que las mujeres queden desamparadas en situaciones inesperadas a través de diversas instituciones encargadas de abordar la violencia contra la mujer. Cuyo propósito general planteado fue "Definir el nivel de complacencia y eficacia de atención admitida por parte de los operadores de justicia CEM del distrito de Huanta por las beneficiarias, que han sido doblegados física, psicológicamente durante el año 2020 al 2022". Y como Objetivos Específicos. "Determinar el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las

mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.
“Evaluar el grado de satisfacción y atención, recibida por parte del operador de justicia del CEM del distrito de Huanta, a las féminas que sufrieron intimidación física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Perú: Un grito silenciado, la intimidación contra las féminas y la respuesta fallida del Estado, en las calles de Perú, un grito silencioso se escucha. Un grito que emerge de las sombras, de los hogares, de las calles, un grito que denuncia la agresión que padecen las féminas en un país que las ha olvidado.

Las fauces de la agresión; cada día, miles de féminas peruanas son mártires de la agresión física, psicológica, sexual y económica. Un flagelo que las marca, las hiere y las priva de su libertad y dignidad. Los centros de crisis de la mujer se encuentran desbordados, atendiendo a un número creciente de víctimas que buscan refugio y apoyo.

Un sistema que las abandona; el sistema judicial, en teoría garante de la justicia, se muestra ineficaz e indolente. El menoscabo de dinero y personas empáticos, la lentitud en los procesos y la revictimización de las mujeres en las cortes convierten la búsqueda de justicia en un camino tortuoso y desalentador.

Defensores sin voz; el Defensor del Pueblo, institución clave en la protección de la legalidad de los derechos humanos, se ve limitado por la falta de presupuesto y personal para atender la magnitud del problema. La lucha contra la violencia se convierte en una batalla desigual, donde las mujeres son las principales víctimas.

Una policía que no protege; las denuncias por violencia muchas veces se topan con una respuesta tardía e ineficaz por parte de la policía. La falta de capacitación especializada en violencia de género y la desconfianza hacia las instituciones convierten a las mujeres en víctimas desprotegidas, a merced de sus agresores.

Un Estado ausente; la administración pública, responsable de efectuar manejos públicos y actividades de prevención, se muestra ineficaz e inoperante. La inexistencia de acuerdo entre las diferentes instituciones, la burocracia y la desidia convierten la lucha contra la violencia en un mero discurso vacío.

Un llamado a la acción; es hora de romper el silencio, de convertir la indignación en acción. El Estado peruano tiene el deber de resguardar a las féminas, de brindarles una respuesta efectiva y oportuna a su dolor y sufrimiento. Se necesitan medidas contundentes:

Más recursos para las instituciones: Invertir en personal capacitado, infraestructura adecuada y tecnología para fortalecer la atención a las víctimas.

Coordinación efectiva: Fortalecer la interacción y la labor en equipo entre las disímiles instituciones para brindar una respuesta integral a la violencia.

Capacitación especializada: Brindar a la policía y al personal judicial educación científica en intimidación de género para un trato adecuado y sensible a las víctimas.

Políticas públicas efectivas: Implementar y ejecutar políticas públicas integrales que prevengan la violencia, atiendan a las víctimas y sancionen a los agresores.

No podemos seguir permitiendo que las mujeres peruanas sean silenciadas por la violencia. Es hora de escuchar su grito, de convertirlo en un clamor que exija justicia, protección y un futuro libre de violencia.

Además, es importante promover la sensibilización y concientización de la educación de la ciudadanía en general sobre las secuelas de la violencia a las mujeres, fomentando un cambio cultural que rechace el machismo y promueva la igualdad de género. Asimismo, se debe fortalecer la participación y representación de las féminas en los lugares de toma de acuerdos y en la formulación de políticas públicas.

Solo mediante una aproximación global y cooperativa que involucre a instituciones, Entes gubernamentales y no gubernamentales del pueblo, se podrá abordar eficazmente el desafío de la intimidación contra las féminas en nuestro país. Es esencial garantizar la integridad de los derechos femeninos, proporcionarles el respaldo necesario y garantizar la búsqueda de justicia en cada situación de violencia de género.

El Perú se encuentra inmerso en una arraigada cultura machista que ha perdurado a lo largo de las generaciones, generando serios problemas sociales y un preocupante aumento en el abuso hacia las mujeres. Esta problemática ha alcanzado niveles alarmantes, especialmente durante la época de la pandemia y el

confinamiento que hemos experimentado. Durante este periodo, se han observado manifestaciones de violencia física y psicológica, maltrato, discriminación y una profunda desigualdad de género.

En las entrañas del Perú, un flagelo silencioso corroe la sociedad: la violencia familiar. Las estadísticas del (INEI) para 2021 son un crudo reflejo de esta realidad: un sinnúmero de casos de violencia familiar, incluyendo feminicidios, azotan cada rincón del país, tanto durante como después de la pandemia.

Las mujeres, las más vulnerables; más de la mitad de las féminas peruanas entre 15 y 49 fueron sacrificadas de violencia familiar por parte de sus parejas en la convivencia matrimonial. Una cifra escalofriante que nos confronta con una realidad lacerante: la violencia machista está enquistada en la sociedad peruana.

Las menos favorecidas, las más golpeadas; la educación se convierte en un factor determinante: el 60% de las mujeres sin educación formal recibieron mal trato de sus esposos o convivientes, mientras que este porcentaje disminuye a medida que aumenta el nivel educativo. Un dato que desnuda la desigualdad y la pobreza de algunas féminas.

Un llamado a la acción; porque no podemos permanecer impasibles ante esta realidad. Es hora de alzar la voz, de convertir la indignación en acción. El Estado, las organizaciones sociales, la comunidad y cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de:

Combatir la violencia machista: Implementar políticas públicas y programas educativos que desafíen los roles de género tradicionales y fomenten relaciones sanas e igualitarias.

Fortalecer la protección de las víctimas: Brindar soporte especializada a las féminas que toleran intimidación, incluyendo asistencia legal, psicológica y económica.

Avalar la atención y la equidad: Agilizar los procesos judiciales y sancionar con severidad a los agresores.

La intimidación familiar es un problema colectivo sanguínea, es un problema social. Unámonos para construir un Perú donde las mujeres puedan vivir libres de miedo, donde la igualdad y el respeto sea la base fundamental de una sociedad justa y pacífica. La agresión contra las féminas constituye una grave vulneración de los derechos fundamentales que afecta a miles de féminas en el Perú,

especialmente a aquellas más vulnerables y excluidas. Esta violencia adopta diversas formas, como el feminicidio, el abuso sexual, la desaparición de mujeres, la violencia física, psicológica y económica.

De acuerdo con el Ministerio Público, durante el 2022 se registraron 137 feminicidios y 111 tentativas de feminicidio. Además, se reportaron 1,625 niñas de edad entre 10 y 14 años que se convirtieron en mamás como resultado de una violación sexual. También se registraron 1,186 casos de desaparición de mujeres.

Para abordar este desafío, el Centro de Emergencia Mujer (CEM), perteneciente al M.M.yP.V., proporciona una atención completa y sin costo a las féminas afectadas agredidas por la violencia de género y a sus seres queridos. El CEM ofrece asistencia legal, psicológica y social, y canaliza los casos hacia otras entidades cuando se requiere.

Según datos del INEI, durante el 2022 el CEM atendió a 70,366 féminas dañificadas por la violencia familiar o sexual, siendo el 64% de ellas agredidas por sus parejas o exparejas. Además, el CEM brindó atención a 1,121 casos de feminicidio y tentativa de feminicidio. A pesar de estos esfuerzos, se reconoce que aún existe una brecha de acceso a la atención, especialmente en las zonas rurales y de mayor pobreza, donde se requiere fortalecer la presencia del Estado y la articulación con la sociedad civil.

En 1993, el gobierno peruano aprobó la Ley N° 26260, con el propósito de garantizar la prevención y protección de todos los miembros de la familia, aunque en realidad se dirigía principalmente a abordar los casos de agresión contra la mujer. Aunque esta ley tenía como objetivo minimizar, supervisar e incluso erradicar la violencia de género, su aplicación era limitada y presentaba deficiencias tanto en su contenido como en su forma. Se centraba más en el contexto general de la violencia familiar. Ante esta realidad, se han presentado nuevos proyectos de ley y se han creado instituciones con el propósito de proteger los derechos de las féminas, tratar de manera más selecta de agresión de género.

1999, el M.M y P.V. creó el Centro de Emergencia Mujer (CEM) como un módulo piloto para brindar asistencia y atención a favor de las mujeres. En la actualidad, el CEM cuenta con más de 297 oficinas distribuidas en todas las provincias y distritos de las principales ciudades del país.

La OEA destaca que este tipo de agresión hacia las féminas se atribuye a relaciones de desigualdad históricas, donde el patriarcado y el poder económico juegan un papel fundamental.

En respuesta a la existencia de abuso y agresión en el círculo familiar, el Estado peruano promulgó en 1993 la Ley N° 26260, como muestra de su preocupación y compromiso por abordar esta problemática. Posteriormente, se implementaron medidas adicionales para fortalecer la protección de las mujeres y evitar que regresaran a sus agresores, como la eliminación de la conciliación como medio de solución en casos de ultraje, regulada mediante la Ley N° 27982. Además, se crearon la Defensoría del Niño y Adolescente (DEMUNA) y diferentes fiscalías especializadas en asuntos de familia, con el fin de tratar de manera más efectiva los casos de agresión y abuso contra las mujeres.

En un entorno en el cual la agresión física, verbal y psicológica contra las féminas está en aumento, en el Perú y el mundo se vislumbró un rayo de esperanza según la aprobación de la norma legal N° 30364, comúnmente referida como "la norma legal para advertir, condenar y suprimir la agresión contra las féminas y los miembros de la familia". Esta legislación, promulgada en 2015, representó un punto de inflexión en la pelea por salvaguardar los derechos de las féminas y sus familias.

Esta ley nació como respuesta a un clamor social. Los alarmantes índices de violencia contra las mujeres exigían medidas contundentes. La sociedad peruana alzó la voz, exigiendo protección y justicia para las víctimas de este flagelo.

La Ley N° 30364 se convirtió en un escudo legal para las mujeres y sus familias. Define y tipifica diversas formas de violencia, establece acciones preventivas y atención a las maltratadas, y crea mecanismos para la sanción de los agresores.

La ley sigue vigente en la actualidad, junto con su respectivo reglamento. Su aplicación ha permitido avances significativos en la lucha contra la violencia, pero tenemos esperanza para mejorar esta problemática

Es necesario fortalecer la implementación de la ley, asegurar el aprendizaje de los agentes que atienden a las féminas mal tratadas y sembrar una formación de igualdad y respeto a las féminas. La lucha contra la agresión no es solo un asunto legal, es una transformación social que nos involucra a todos.

La Ley N° 30364 es una herramienta poderosa, pero no es suficiente. Es hora de unir esfuerzos, de convertir la ley en acción, de construir un Perú donde las mujeres puedan vivir libres de violencia. De acuerdo con datos del ENDES-INEI de 2018, se observa que en Perú el 63.2% de las mujeres entre 15 y 49 años han sido víctimas de algún tipo de violencia. En el departamento de Ayacucho, esta cifra aumenta a un 67.2%. Estas estadísticas revelan la preocupación sobre la existencia a la agresión a las féminas del Perú

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias que se encuentran en riesgo de violencia por maltratos físicos y psicológicos, durante el periodo 2020 al 2022, respecto a la atención de calidad, recibido por los operadores de justicia como los Centros de Emergencia Mujer en Huanta Ayacucho?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ✓ ¿Cuál es el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022?
- ✓ ¿Cuál es el grado de satisfacción por la atención recibida por parte del operador de justicia del CEM del distrito de Huanta, a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción y calidad de atención recibida por parte de los operadores de justicia CEM del distrito de Huanta por las usuarias, que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Determinar el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022.

- ✓ Determinar el grado de satisfacción por la atención recibida por parte del operador de justicia del CEM del distrito de Huanta, a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Huanta: Un tejido social manchado por la agresión contra las féminas

Las calles de Huanta, ciudad en el corazón de Ayacucho, esconden un oscuro secreto: la agresión contra las féminas. Un flagelo de la sociedad femenina, impregnando los grupos sociales y educativas de la comunidad como un virus silencioso.

Emilio Durkheim, reconocido sociólogo, ya lo advertía: que la agresión a la fémina no es una dificultad aislada, sino un reflejo de las diferencias y las formas de dominio que existen en una sociedad. En Huanta, estas desigualdades se manifiestan de diversas maneras:

Crónicas de dominio disímiles: Los varones, en muchos casos, ostentan una posición de poder dominante dentro de la consanguinidad y la colectividad, perpetuando la idea de que la fémina es inferior.

Normas sociales tradicionales: las formas de vida entre el masculino y femenino desde la antigüedad, que relegan a la fémina al ámbito doméstico y la subordinan al hombre, contribuyen a la normalización de la violencia.

Falta de oportunidades: La segregación, el analfabetismo y la labor limitan las posibilidades de las mujeres de independizarse y escapar de situaciones de violencia.

La agresión contra las féminas en Huanta toma diversas formas:

Violencia física: Golpes, patadas, fracturas, lesiones permanentes... las marcas de la violencia física son las más visibles y alarmantes.

Violencia psicológica: Insultos, humillaciones, menosprecio... este tipo de violencia deja cicatrices invisibles, pero no menos profundas, en la autoestima y el bienestar mental de las mujeres.

agresión sexual: es brutal que vulnera la seguridad física y la libertad sexual de las féminas.

Las secuelas de agresión son destructoras:

Daño físico y psicológico: Las mujeres que sufren violencia experimentan dolor, miedo, trauma y una profunda desconfianza en el otro.

Aislamiento social: La violencia puede aislar a las mujeres, privándolas de su red de apoyo y limitando su participación en la vida social.

Impacto en la salud: La violencia tiene un impacto negativo en el bienestar de la salud mental y física de las féminas, aumentando la presencia del peligro de enfermedades y trastornos psicológicos.

La agresión a las féminas no es una dificultad personal, si no es una dificultad de todos. Es hora de romper el silencio, de desafiar las normas sociales que la perpetúan y de construir una sociedad donde las mujeres puedan vivir libres de miedo y discriminación. Es importante destacar que muchas mujeres se sienten atrapadas en situaciones de violencia sin barreras físicas evidentes. Algunas de ellas llegan a permitir este abuso debido a vínculos afectivos, preferencias arraigadas o hábitos sociales internalizados. Esto puede ser comparado con el síndrome de Estocolmo, en el cual las víctimas desarrollan una especie de conexión emocional con sus agresores, lo que dificulta su capacidad de salir de esa situación de violencia.

Para abordar de manera efectiva la agresión de las féminas en Huanta, se debe efectuar medidas que vayan más allá de lo individual, enfocándose en cambios estructurales y sociales. Esto implica promover la paridad de clase, fomentar una formación en valores como el respeto y equidad, y salvaguardar la seguridad de los afectados. También es fundamental sensibilizar a la comunidad en general sobre los efectos perjudiciales de la agresión a las féminas y promover una cultura de no tolerancia hacia este tipo de comportamiento.

En conclusión, la violencia contra las mujeres en la ciudad de Huanta, Ayacucho, es un problema social que requiere una atención integral. Es necesario comprender que esta violencia no se limita a actos individuales, sino que está arraigada en las estructuras y dinámicas sociales de la comunidad. Solo a través de un enfoque holístico y de acciones colectivas se podrá combatir eficazmente este problema y garantizar la seguridad y el bienestar de todas las mujeres en Huanta.

1.4.2. Justificación práctica

A lo largo de nuestra trayectoria como educadores, hemos sido testigos de diversas formas de maltrato hacia las mujeres en zonas rurales. Este constante presenciar nos ha llenado de preocupación ante la ausencia de actividades de entes estatales para solucionar esta dificultad. Es por ello que opté por seguir estudios en Ciencias Políticas y Derecho, con la firme intención de enfocarme en la defensa de las mujeres que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Mi determinación surge de la necesidad de brindarles un respaldo moral, social y legal que les ayude a superar estas dificultades y garantice el respeto a sus derechos más básicos.

El estudio de las Ciencias Políticas dentro del ámbito del Derecho es esencial para ver de manera corporativa las raíces y ramificaciones de la agresión contra las féminas. Esta disciplina no solo nos brinda una interpretación más profunda de las causas subyacentes que perpetúan esta problemática, sino que también nos provee de las herramientas conceptuales y prácticas necesarias para evaluar críticamente las políticas públicas vigentes. Al analizar estas políticas, somos capaces de identificar sus carencias y proponer soluciones innovadoras y efectivas que puedan contribuir a la erradicación de la violencia de género.

Además, explorar las Ciencias Políticas dentro del ámbito legal nos brinda la oportunidad de comprender la intrincada red normativa que rige los derechos de las mujeres.

Al comprender cómo se elaboran y aplican las leyes en relación con la protección y la igualdad de género, podemos destacar las áreas en las que se requieren reformas o mejoras significativas. Esto implica no solo un análisis teórico, sino también una participación activa en la promoción de políticas más inclusivas y equitativas, mediante el amparo y protección derechos fundamentales de las féminas en todos los niveles de la sociedad y del sistema legal.

La protección de los derechos de las féminas va más allá de simplemente abordar cuestiones legales; implica también la lucha contra las diferencias entre varón y mujer arraigadas en todo el contexto de la sociedad. A través del estudio de las Ciencias Políticas, podemos profundizar en el análisis de las estructuras de poder y las complejas dinámicas sociales que perpetúan la violencia de género, con el objetivo de desmantelarlas y construir una sociedad más justa e igualitaria.

Esta tarea demanda una visión interdisciplinaria y un enfoque holístico que involucre no solo a actores políticos y legales, sino también a líderes sociales y comunitarios. Es fundamental reconocer que las desigualdades de género no son simplemente problemas individuales, sino sistemas complejos de opresión que afectan a toda la sociedad. Por lo tanto, es necesario adoptar estrategias inclusivas que aborden las raíces estructurales de estas desigualdades y promuevan el desarrollo de las féminas en cualquier aspectos de la convivencia social, política y económica.

Por ende, el estudio de las Ciencias Políticas en el contexto del Derecho nos ofrece una plataforma desde la cual podemos participar de manera activa en el amparo de los derechos de las féminas y en la lucha contra la violencia de género. Al adoptar un enfoque integral y multidisciplinario, tenemos la capacidad de impactar en la formulación de políticas públicas, impulsar transformaciones tanto sociales como legales, y ofrecer un respaldo sólido a las mujeres víctimas de la agresión

Además de analizar y entender el marco legal y político que encierra a la agresión femenina, podemos trabajar en colaboración con diversas partes interesadas, incluyendo autoridades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, y activistas de base. Esto nos permite abogar por cambios significativos en la legislación, así como en la implementación de programas y servicios que brinden protección y apoyo a las mujeres afectadas.

Es esencial reconocer que la lucha contra la violencia física, psicológica no se limita a un solo campo de estudio o acción, sino que requiere un enfoque holístico y colaborativo. A través del estudio de las Ciencias Políticas en el ámbito del Derecho, podemos desempeñar un papel activo y significativo en la construcción de un mundo más justo y equitativo para todas las personas. Es esencial que las instituciones estatales asuman su responsabilidad en la seguridad y amparo de las féminas, pero también ha de necesario que haya profesionales comprometidos en hacer frente a esta problemática desde el ámbito de las Ciencias Políticas y el Derecho.

1.4.3. Justificación Metodológica

El proyecto de estudio se realizará a través de encuestas, utilizando un enfoque cuantitativo y de correlación de variables. El objetivo principal es recopilar información sobre los niveles de atención, los diferentes grados de violencia ejercida

contra las mujeres y las soluciones aplicadas en estos casos. Se utilizarán datos empíricos y no determinísticos, y se reducirá el margen de error según que crezca la cantidad de la muestra. Se examinarán investigaciones similares realizadas en otros países y regiones para comparar situaciones reales y actuales en términos de derechos y agresión de la fémina, y analizar muchas formas de solución implementadas.

El enfoque cuantitativo permitirá medir y cuantificar los fenómenos a través de unidades convencionales. Se analizará el proceso de violencia contra las mujeres en el contexto de la situación en el Perú, y se observarán las acciones de las instituciones relevantes, obteniendo resultados concretos sobre la problemática en la provincia de Huanta durante los periodos 2020 al 2022. Se examinarán aspectos como el ingreso de la mujer al sistema, las relaciones conyugales, el nivel académico y las características del agresor, evaluándolos de forma cualitativa. También se analizará la respuesta del Estado a través de sus instituciones, y se evaluarán dos posibles resultados: casos resueltos por los operadores de justicia en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) o el trágico desenlace de las víctimas. Este enfoque permitirá obtener una comprensión integral de la situación en un contexto global.

1.4.4. Justificación Social

El proyecto busca tratar la dificultad social de la agresión física y psicológica contra la fémina, especialmente durante los años 2020 y 2021, teniendo en cuenta el impacto de la pandemia y el confinamiento. Se reconoce que la respuesta a esta problemática ha sido lenta a nivel global y ha tenido consecuencias económicas, sociales y de salud. Por lo tanto, es fundamental recopilar datos precisos para intervenir de manera legal y desarrollar un plan estratégico que brinde protección a las mujeres afectadas, tanto en entornos virtuales como presenciales. Este trabajo es importante porque la agresión contra la fémina tiene consecuencias que afectan no solo a las féminas, sino también a sus familiares, especialmente a los hijos menores. Si no se interviene a tiempo, estos niños pueden convertirse en un riesgo potencial para la sociedad. Por lo tanto, es crucial abordar este problema desde una perspectiva social y legal, en busca del bienestar de las mujeres y de la sociedad en su conjunto.

1.5. Hipótesis de la Investigación

1.5.1. Hipótesis General

Con buena atención a tiempo y de buena calidad contra la agresión física y psicológica a la mujer por parte de la institución operadora de justicia (CEM), y a un menor tiempo, disminuiría la violencia y se lograría tener un alto nivel de satisfacción de las usuarias en el distrito de Huanta.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- ✓ Con un equipo de profesionales y buen equipamiento del operador de justicia (CEM), se conseguirá una mejor calidad de atención a las usuarias que han sufrido violencia psicológica y física en el distrito de Huanta.

- ✓ Con una atención personalizada y seguimiento de casos por parte del operador de justicia (CEM), se conseguiría un alto grado de satisfacción de las usuarias que han sufrido violencia psicológica y física en el distrito de Huanta.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

(Paredes, 2020), En su trabajo de investigación, se propuso un objetivo crucial: analizar las capacidades estatales de la Secretaría de Derechos Humanos que están obstaculizando. Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon el Indicador Jerárquico de los Mecanismos para el Adelanto de la Mujer (MAM) y el enfoque de las brechas de capacidades estatales, conocido como "Sistema de Análisis y Desarrollo de la Capacidad Institucional" (SADCI). El enfoque metodológico utilizado fue cualitativo y explicativo, lo que permitió profundizar en las causas subyacentes de las limitaciones institucionales identificadas.

Este trabajo revela una realidad dolorosa: de los entes públicas que velan por los derechos de las féminas en el Perú enfrentan serias deficiencias que impiden la implementación efectiva de políticas destinadas a prevenir y erradicar la agresión de las féminas. A través del análisis detallado de las capacidades institucionales, se evidencian las barreras burocráticas, la falta de recursos y la ausencia de una voluntad política efectiva que están frenando los esfuerzos por abordar este grave problema social. Los resultados obtenidos arrojan luz para acciones concertadas y decidida por parte del Estado y la sociedad en su conjunto para enfrentar esta crisis de derechos humanos.

Es fundamental destacar que este estudio no solo proporciona una reflexión crítica de la problemática, sino que también sirve como un llamado de atención a la colectividad que tomen medidas concretas y efectivas en la reyerta contra la agresión de las féminas. Solo a través de un compromiso genuino y acciones concretas se podrá avanzar hacia la construcción de una sociedad más justa e igualitaria para todas las mujeres ecuatorianas. Los resultados identificaron deficiencias en la Secretaría de Derechos Humanos en relación con leyes, normas, capacidad financiera, capital social, capacidad de negociación, capacidad de representación y articulación de intereses, así como la capacidad para comprender el contexto social, cultural, económico e internacional. Estas deficiencias impiden la formulación del Plan Nacional de Prevención y Eliminación de la Intimidación contra las féminas.

La investigación concluye destacando que las limitaciones en las capacidades estatales de la Secretaría de Derechos Humanos están obstaculizando la elaboración del plan. Aunque externamente se podría percibir a la Secretaría de Derechos Humanos como un Mecanismo de Adelanto para la Mujer a nivel regional, su posición jerárquica actual limita su capacidad para actuar de manera efectiva en el ámbito estatal. Estos hallazgos plantean serias dudas sobre la capacidad institucional tanto de la Secretaría como del conjunto del aparato estatal, lo que representa un incumplimiento de las normativas internacionales ratificadas por el país sobre los derechos de las personas. Es imperativo resaltar, urgente necesidad de fortalecer las capacidades estatales para abordar de manera eficaz la agresión contra las féminas, para garantizar el pleno cumplimiento de los débitos entre países y la ayuda de los derechos fundamentales de las féminas en Ecuador. Esta mejora en las capacidades estatales no solo es esencial para cumplir con las obligaciones internacionales, sino también para garantizar la dicha de todas las féminas del país.

(Villegas, 2018), en su estudio titulado “Evolución cultural y protección de los derechos de las féminas en Chile”, cuyo objetivo fue realizar un diagnóstico del maltrato contra las féminas desde la promulgación de la Ley N° 20.066 hasta la actualidad y evaluar la implementación de la normativa jurídica. La metodología consistió en el análisis de la evolución cultural y legal en Chile, revisión de leyes y estudios, y consideración de la participación de movimientos feministas y organismos de derechos humanos.

Los hallazgos revelan un cambio cultural significativo en Chile, reflejando una mayor conciencia y compromiso hacia el amparo de los derechos de las féminas. Este cambio fue impulsado por la creciente visibilización y denuncia de la agresión a la fémina en el país. Como resultado, se han promulgado nuevas leyes y políticas dirigidas a abordar específicamente la violencia intrafamiliar, reconociéndola como un problema de interés público en lugar de considerarla únicamente como un asunto privado. Este cambio de perspectiva marca un significativo progreso en la lucha contra la agresión de las féminas en Chile, evidenciando un progreso tangible hacia una sociedad justa para todas las mujeres. Sin embargo, a pesar de estos avances, aún queda mucho trabajo por hacer para garantizar una protección

integral y efectiva de los derechos de las féminas en todas las esferas de la sociedad chilena. Es fundamental continuar fortaleciendo y ampliando las medidas legales y políticas que abordan la violencia de género, así como fomentar una cultura de respeto y igualdad que promueva relaciones sanas y libres de violencia para todas las personas.

A pesar de los avances en la legislación, la lucha contra la violencia hacia las mujeres aún enfrenta obstáculos jurídicos. La resistencia inicial en el sistema penal y la falta de capacitación en género y derechos de las mujeres entre los actores involucrados en la no agresión y precepto del ímpetu son algunos de los desafíos más apremiantes.

La escasez de recursos y la disparidad en la interpretación de las normas también dificultan la aplicación efectiva de la ley, lo que puede generar impunidad en los casos de violencia.

Es crucial fortalecer el marco legal y garantizar una respuesta estatal eficaz para combatir este flagelo. La capacitación especializada, la inversión en recursos y la armonización de criterios en la aplicación de la ley son medidas fundamentales para proteger a las mujeres y construir una sociedad justa e igualitaria.

No basta con tener leyes, es necesario que se implementen de manera efectiva y coherente. Solo así podremos erradicar la violencia contra las mujeres y fundar un expectante contexto para la vida digna y segura.

Según (Vásquez, 2016), se realizó una investigación descriptivo comparativo que examinó la realidad preocupante de la agresión de la fémina en dos centros de apoyo ubicados en España y Colombia. Específicamente, se analizaron el Centro de Información a la Mujer (CIM) en Coirós, Galicia, España, con 63 participantes, y el Centro de Orientación a la Mujer (COM) en Cartagena de Indias, Colombia, con 43 participantes.

El propósito central de este estudio consistió en investigar la problemática de la agresión de las féminas en Colombia y cómo esta se entrelaza con el ejercicio del bienestar sexuales y provechosos. Para llevar a cabo este análisis, se emplearon el Modelo Ecológico Integrado, la perspectiva de especie y el modelo de bienestar como marcos teóricos y metodológicos fundamentales.

La información empleada en la investigación fue recabada a través de las Encuestas Nacionales de Demografía y Salud efectuadas en Colombia durante el período comprendido entre los años 2000 y 2010. Estas encuestas ofrecieron datos significativos sobre la condición de las mujeres en la nación, posibilitando un análisis detallado sobre el problema de agresión a las féminas y su repercusión en realización de los derechos sexuales y reproductivos.

En síntesis, el estudio realizado por Vásquez (2016) comparó dos centros de apoyo a mujeres afectadas por el maltrato, uno en España y otro en Colombia, con el propósito de examinar la violencia dirigida contra las mujeres colombianas y su influencia en la garantía de sus derechos sexuales y reproductivos. Para alcanzar este objetivo, se valió de datos obtenidos de encuestas nacionales y se sustentó en marcos teóricos como el Modelo Ecológico Integrado, la apariencia de la fémina y el enfoque de bienestar. La metodología empleada consistió en analizar las características socio-demográficas tanto de las féminas mártires de la agresión como de sus agresores. Se exploró la posible relación entre ser víctima de violencia por parte del cónyuge y haber experimentado un entorno familiar violento durante la infancia. Asimismo, se investigó el comportamiento de la agresión en el ámbito de las relaciones de pareja. Adicionalmente, se examinó la respuesta proporcionada por la comunidad y las instituciones frente a la violencia.

A primera vista, los hallazgos revelan que las féminas que fueron expuestas a situaciones de violencia durante su niñez y experimentaron formas de corrección violenta tienen una tendencia a normalizar la agresión en la vida conyugal. Se detectaron discursos que justifican la agresión de las féminas y validan las disímiles de potestad entre el masculino y la femenino. Además, se pudo observar que la falta de independencia económica de las mujeres está estrechamente vinculada a sus circunstancias socioeconómicas, y que aquellas que han sido víctimas de violencia tienden a ejercer en menor medida sus derechos sexuales y reproductivos.

Concluye su estudio destacando la necesidad de estudiar sobre la agresión a las féminas.

(Piatti, 2013), sobre la agresión de la fémina tiene como propósito principal vislumbrar en profundidad el significado de esta forma de violencia y analizar sus impactos en la fortaleza corporal y mental de las féminas afectadas.

El enfoque es abordar la atención de estas mujeres desde una perspectiva multidisciplinaria, con la finalidad de que puedan recuperar su autoestima, superar el estigma y convertirse en sobrevivientes empoderadas. Asimismo, se busca subrayar la importancia de un cambio de paradigma y de una transformación cultural para erradicar la violencia, promoviendo el desarrollo individual y colectivo de las mujeres y alcanzando la igualdad, la equidad y la paz.

Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología que se basó en una exhaustiva revisión de literatura y análisis teórico sobre el tema de la violencia contra las mujeres. Se exploraron diversas fuentes y enfoques, incluyendo el marco de los derechos humanos, con el propósito de comprender las diferentes perspectivas y posturas presentes en la sociedad en relación con este fenómeno. Se reconoce la importancia de abordar este problema de manera integral y multidisciplinaria, considerando sus diversas dimensiones y contextos.

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que la agresión contra las féminas constituye flagrante agresión de su bienestar de la fémina y un grave problema social que afecta a todas las sociedades. Se destaca la necesidad imperiosa de abordar este tema de manera integral, teniendo en cuenta las repercusiones físicas, mentales y emocionales en las víctimas. Se subraya la importancia crucial de modificar la cultura y los paradigmas existentes para erradicar la violencia y fomentar la igualdad de género en todas las esferas de la sociedad.

En conclusión, la agresión de las féminas debe ser enfrentada multidisciplinariamente y con un modelo basado en los derechos humanos. Se hace hincapié en la necesidad de promover el empoderamiento de las mujeres, fomentar el respeto y la igualdad de género, y generar un cambio cultural que valore y respete la esencia femenina. Se recalca que el logro de una sociedad igualitaria y pacífica requiere el compromiso de toda la sociedad en la erradicación de la violencia y en el respeto a los derechos de las mujeres.

2.1.2. Nacionales.

Según (Ponce, 2021), en su trabajo de investigación de título “Estudio de la agresión de las féminas en el Perú a través de la Ley N° 30364”.

Cuyo objetivo fue investigar y destacar el fenómeno de la violencia de género en el Perú, centrándose en las disposiciones de la Ley N° 30364, basada en la Convención Internacional de Belém, como marco legal para la protección de los derechos humanos, con un enfoque en la discriminación.

La metodología empleada en el estudio se fundamentó en la observación detallada de la discriminación como un factor central que alimenta la agresión y la violencia de género. Se investiga cómo el entorno en el que las personas se desarrollan influye en la imitación y reproducción de conductas aprendidas en el hogar y a través del ejemplo paterno, lo que amplía la comprensión del fenómeno más allá de la agresión física.

Los resultados obtenidos revelaron que la agresión surge como una reacción natural del ser humano ante situaciones de peligro o impulsos que conducen a la pérdida del control. La investigación resalta la discriminación, agresión de las féminas y abarca más aspectos que la mera agresión física. En este sentido, la Ley N° 30364 emerge como un marco legal fundamental para la defensa del bienestar de la persona del contexto de la violencia de género en el Perú.

Este enfoque metodológico permite una comprensión más profunda de las dinámicas que subyacen a la violencia de género, destacando la importancia de abordar la discriminación en todas sus formas como parte integral de los esfuerzos para prevenir y combatir este problema. Además, pone de relieve la necesidad de promover una cultura de respeto, igualdad y equidad de género, respaldada por marcos legales sólidos y políticas públicas efectivas. Concluyeron que el estudio resalta la importancia de abordar la intimidación de la fémina como una dificultad general complejo que va más allá de la agresión física. La discriminación se identifica como un factor determinante en la reproducción de conductas violentas. La Ley N° 30364 se posiciona como una herramienta legal crucial en el amparo de del bienestar de las personas y la prevención de la agresión de género en Perú. Estos hallazgos subrayan la necesidad de una atención integral y una mayor conciencia pública para luchar la agresión de la fémina y promover la igualdad de género en la sociedad peruana.

Según (Achic, 2022) El estudio es un modelo cuantitativo de carácter fundamental, diseño fue no experimental, naturaleza de las transacciones, nivel de

descripción correlación. La población fue finita y estuvo conformada por 100 usuarios. CEM fue una muestra de 80 participantes. El enfoque metodológico empleado consistió en la realización de una encuesta de opinión pública, la cual se diseñó utilizando el cuestionario modelo SERVQUAL con el fin de evaluar ambas variables de interés, con un total de 30 preguntas incluidas en el instrumento. Una vez recopilados los datos, se procedió a su procesamiento utilizando el software SPSS 24.0 y Computer Statistician, lo que permitió llevar a cabo un análisis cuantitativo de cada variable.

Para realizar este análisis, se emplearon métodos estadísticos descriptivos que permiten resumir y visualizar la información obtenida a través de tablas y gráficos. Asimismo, se aplicaron métodos estadísticos inferenciales, entre los cuales se incluyó la prueba de Rho-Spearman. Esta prueba se utilizó para comparar hipótesis y determinar la calidad de los servicios en relación con los niveles de asociación significativa, moderada y positiva.

Los resultados de la evaluación indicaron una asociación significativa entre la calidad de los servicios y los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro de Educación Media (CEM), como se evidencia en el valor de Rho-Spearman obtenido (0,736) con un valor de $p < 0,05$. Este enfoque metodológico integral permitió obtener una comprensión detallada de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el CEM, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua de la institución.

Según (Valenzuela, 2022), “En su estudio se enfocó en fundar la analogía entre la disposición de esmero y la complacencia entre los usuarios del CEM en de Abancay”. La investigación fue cuantitativo, empírico, con diseño no experimental correlativo. muestra fue censal accedida por 60 beneficiarios del CEM de Abancay, se usó instrumentos validados por los expertos. Los resultados estadísticos demuestran significatividad de la asistencia directa y satisfacción ($p = 0,000$; $p < 0,05$). La respuesta ($r = 0,559$), la fiabilidad ($r = 0,398$), la empatía ($r = 0,280$) y la seguridad ($r = 0,478$) se mancomunan significativamente con la complacencia del usuario. Ítems tangibles y satisfacción ($p > 0,05$). Se concluyó que la calidad de atención se relacionó con la complacencia de los beneficiarios del CEM de Abancay, y la correlación entre estas variables de estudio fue moderada ($r = 0,504$), lo que indica un alto nivel de atención a la calidad. mayor es la satisfacción”.

Según (Ancoco, 2022), “El objetivo de esta investigación fue identificar las relaciones. Entre calidad de servicio variable y satisfacción del cliente en el módulo sobre violencia intrafamiliar en Cusco Trimestre de 2020. investigación, experimental, nivel de correlación. población 484, muestra 215. instrumento, cuestionarios para medir la variable, resultado, el 84,7% de Los usuarios consideran razonable la calidad del servicio, el 84,7% Satisfecho con la atención que recibió el módulo de violencia intrafamiliar provincia del cusco. la calidad del servicio y la satisfacción de la atención fue de rho de 0,405 (p-valor = 0,000) y se aceptó la hipótesis. (H1)”.

Según (Carlos et al., 2022), “Este estudio se basó en el diagnóstico como el grado de coordinación entre el CEM y Comisaría PNP, para generar el bienestar de las mujeres, La realización de encuestas y entrevistas a la PNP que interviene en la atención de agresión de las mujeres con estrategias pertinentes. las usuarias perciben al CEM como una institución de auxilio de denuncia policial post agresión, el CEM evita situaciones de agresión y otorga servicios de asesoramiento. Psicológico y legal buscando la mejora de atención y apoyo en el área de prevención

Por otra parte según (Olivos, 2020), menciona que “El propósito de este estudio fue evaluar la correspondencia entre la eficacia de la atención y la complacencia de las víctimas en la comunidad quechua en el año 2019”. Utilizo una población de 70 víctimas y una muestra de 47 víctimas. Se usó cuestionarios. La calidad de atención se sitúa en un nivel medio del 59%, mientras que el nivel de satisfacción alcanza un 60%. Hay relación significativa entre la calidad de la atención, con un nivel de significación inferior a 0,05. Además, con un coeficiente de Pearson de 0.946.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Violencia a la Mujer

(ONU, 2022). De acuerdo al reporte de las Naciones Unidas, la violencia dirigida hacia mujeres y niñas representa una seria transgresión de los derechos humanos, extendiéndose a lo largo y ancho del planeta. Esta manifestación de

violencia acarrea repercusiones físicas, económicas y psicológicas de gran magnitud, las cuales restringen su plena participación en la sociedad con igualdad de oportunidades, tanto en el corto como en el largo plazo.

Según la definición proporcionada por las Naciones Unidas, se entiende por agresión de las féminas como un perjuicio corporal, y psíquica, abarcando desde amenazas hasta la privación arbitraria de libertad, en el ámbito público o privado.

En este contexto, se pueden identificar diferentes tipos de agresión en perjuicio de las féminas y las damas de menor de edad (OPS/OMS, 2023) de la siguiente manera:

Violencia económica: Este tipo de violencia busca lograr la dependencia financiera de una persona controlando por completo sus recursos económicos, impidiéndole acceder a ellos, prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela.

Violencia psicológica: Implica provocar miedo a través de la intimidación, amenazas de causar daño físico a la persona o a sus seres queridos, someterla a maltrato psicológico, forzarla a aislarse de su entorno social y familiar, entre otras formas de abuso psicológico.

Violencia emocional: Se caracteriza por socavar la autoestima de una persona mediante críticas constantes, infravaloración de sus capacidades, insultos y otros tipos de abuso verbal. También puede involucrar daños en la relación de pareja con los hijos e hijas, o la prohibición de mantener contacto con familiares y amigos.

Violencia física: Consiste en originar perjuicio corporal a través de golpes, patadas, quemaduras, agresiones físicas de diferentes formas, así como negar atención médica o forzar el consumo de alcohol o drogas. También puede incluir daños a la propiedad.

Violencia sexual: Se refiere a obligar a participar en actos sexuales sin el consentimiento de la pareja, lo cual constituye una violación y abuso sexual.

Estos diferentes tipos de violencia representan una grave transgresión de los derechos fundamentales y deben abordarse de manera integral para la agresión femenina. Es fundamental establecer conciencia, sembrar la igualdad de género y asegurar que se implementen políticas y leyes efectivas para proteger a las víctimas y sancionar a los agresores.

2.2.2. Satisfacción de atención a Usuarios en los CEM

Los Centros de Emergencia Mujer (CEM) son entidades comprometidas con brindar asistencia confiable y especializada a las féminas que fueron agredidas. Su principal objetivo radica en proporcionar un ambiente seguro, cálido y libre de prejuicios, donde las mujeres puedan recibir atención integral. El personal de los CEM cuenta con capacitación en perspectiva de género y derechos humanos, garantizando que cada usuaria sea escuchada, respetada y tratada de manera individualizada.

Además de ofrecer servicios de orientación y apoyo emocional, los CEM facilitan asesoramiento legal y acceso a redes de apoyo que ayudan revivir sus almas luego de hechos de agresión. Estas instituciones se comprometen a salvaguardar la confidencialidad y la privacidad de las usuarias, creando un entorno seguro donde puedan buscar ayuda sin temor a ser juzgadas o expuestas.

La labor de los CEM va más allá de brindar atención inmediata; también se dedican a promover la conciencia, la prevención y la educación en torno a la violencia de género en nuestra sociedad. Su incansable trabajo tiene como objetivo empoderar a las jóvenes y contribuir a la eliminación de la agresión de género, abordando las raíces del problema y fomentando un cambio cultural que promueva la igualdad y el respeto entre los géneros.

Según (Fernández, 2019), “La satisfacción del cliente se refiere al nivel de satisfacción expresado por un usuario después de utilizar un servicio o producto. Este nivel de satisfacción puede ser considerado bueno o malo y está directamente relacionado con el desempeño recibido. Es común que los clientes se sientan incómodos con la atención y el servicio que reciben debido a la falta de efectividad organizacional, lo cual se manifiesta de diversas formas en la comunicación, como la falta de honestidad, indiferencia, violencia o rechazo”.

En la actualidad, se ha dejado atrás el enfoque clásico de la satisfacción del cliente y se busca encontrar ideas que conduzcan al desarrollo de soluciones. Durante la década de 1980, también se estudiaron las consecuencias evolutivas de esta satisfacción.

Según la definición de la Real Academia Española, la satisfacción del cliente se refiere a la percepción correcta e idónea que tiene el cliente de un servicio o

producto, con el objetivo de evitar reclamos y generar confianza. En otras palabras, la satisfacción se relaciona con la sensación de felicidad que experimentamos cuando nuestras necesidades son satisfechas. Es importante destacar que alcanzar esta felicidad es soslayando los pensamientos negativos y teniendo experiencias satisfactorias.

2.2.3. Calidad de atención

Según el análisis del CDC Perú, “los casos de violencia son más frecuentes en mujeres adultas (40,12%), joven (25,55%), así como en mujeres solteras (43,05%), convivientes (36,16%); quienes tienen secundaria completa (26,09%) y no tienen trabajo remunerado (72,15%)”.

(Corilloclla, 2018), “reconoce la importancia de brindar servicios de calidad en los Centros de Emergencia Mujer (CEM), ya que esto se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios de dichos servicios legales”. Existe evidencia que demuestra la relación entre la calidad de los servicios y el acceso a la justicia. Es necesario tener en cuenta que no todos los departamentos y lugares donde se brinda el servicio de CEM presentan deficiencias, y un ejemplo destacado es Huancavelica, donde se podrían investigar las prácticas y estrategias organizativas que han llevado a lograr una prestación de servicios legales favorable en ese lugar.

2.2.4. Normas y Acuerdos Internacionales

La Ley N° 30364, impulsada por el Estado peruano, tiene como propósito fundamental prevenir, eliminar y castigar cualquier manifestación de violencia dirigida hacia mujeres y miembros del grupo familiar, tanto en entornos públicos como privados. Esta legislación se encuentra alineada con compromisos internacionales que tiene que cumplir el país,

Además, la Ley N° 30364, en Perú existen otras leyes que buscan promover la paridad de conformidades entre femeninas y masculinas, así como prevenir y sancionar distintas formas de violencia. Estas leyes incluyen la Ley N° 28983 sobre igualdad de oportunidades, la Ley N° 30314 que aborda el acoso sexual en espacios públicos, y la Ley N° 27942 que se enfoca en la prevención y sanción del

hostigamiento sexual laboral. Cada una de estas leyes cuenta también con sus respectivos reglamentos para su implementación adecuada.

La Ley N° 30364 es una de las normas principales en Perú para prevenir y sancionar la agresión contra las féminas y los miembros de la consanguinidad. Se basa en compromisos internacionales y se complementa con otras leyes y reglamentos relacionados con la igualdad de oportunidades y la prevención del acoso y hostigamiento sexual.

2.2.5. Relación que guarda la calidad de atención y grado de satisfacción.

La importancia de brindar una atención de salud de calidad es fundamental para asegurar el bienestar y la satisfacción de los beneficiarios con los bienes admitidos. En este análisis se abordará el estudio llevado a cabo por Ríos y Barreto (2016), donde se examinará detalladamente su enfoque en la evaluación de la calidad del servicio y la aceptación de los beneficiarios, utilizando métodos como encuestas y entrevistas para recabar información. Asimismo, se explorarán las posibles áreas de mejora en la definición y comprensión del concepto de satisfacción en el contexto de la atención médica.

En su investigación, Ríos y Barreto (2015) “destacan que la calidad en la atención en salud puede ser evaluada a través del servicio proporcionado a los usuarios”. Utilizando métodos de medición como encuestas y entrevistas, se buscó determinar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la consulta externa en los hospitales de Chía y Tenjo.

La satisfacción del usuario es definida por Ríos y Barreto (2016) como el grado en el que se satisfacen las necesidades del paciente y puede ser calificada desde bueno hasta malo o pésimo. Sin embargo, el estudio también señala la existencia de vacíos en la definición de satisfacción, lo cual puede dificultar una evaluación precisa y completa de la buen servicio de bienestar

Es importante destacar la satisfacción del usuario no solo se limita a la atención médica en sí, sino que también abarca otros aspectos como la accesibilidad, el trato recibido por el personal de salud, la comunicación efectiva, la infraestructura y la disponibilidad de recursos.

La medición de la satisfacción del usuario a través de encuestas y entrevistas permite obtener una retroalimentación directa de los usuarios y identificar áreas de

mejora en la atención en salud. Estos métodos proporcionan información valiosa que puede ser utilizada para implementar mejoras y brindar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes.

2.3. Marco Conceptual

Operadores de justicia (Centro de Emergencia Mujer)

Los Centros de Emergencia Mujer (CEM) tienen como competencia principal la atención y cautela de la agresión a la fémina. Estos centros se encargan de brindar apoyo integral a las damas que fueron agredidas, ya sea en el ámbito público o privado. Su objetivo es avalar el amparo de los derechos de las féminas y contribuir a su empoderamiento.

Las competencias específicas de los CEM incluyen:

Atención integral: Los CEM proporcionan servicios de orientación, asesoría legal, atención psicológica, trabajo social y apoyo emocional a las mujeres que fueron doblegados y agredidas. Estos servicios se brindan de manera individualizada y confidencial, respetando la autonomía y las decisiones de las usuarias.

Prevención y sensibilización: Además de la atención directa a las víctimas, los CEM llevan a cabo actividades de prevención y sensibilización en la comunidad. Esto implica la realización de charlas, talleres y campañas educativas para promover el respeto a las féminas, la igualdad de género y la erradicación de la agresión.

Coordinación interinstitucional: Los CEM trabajan en estrecha colaboración con otras instituciones y organizaciones que tienen un rol en la atención y el cuidado de la salud de las féminas. Esto incluye entidades del sector salud, justicia, educación, entre otros. La coordinación interinstitucional permite una respuesta integral y articulada frente a la violencia de género.

Recopilación de información: Los CEM recopilan datos e información relevante sobre los casos de violencia de género atendidos. Esto contribuye a la generación de estadísticas y análisis que permiten identificar patrones de violencia, mejorar las políticas públicas y fortalecer las acciones de prevención y atención.

La competencia de los Centros de Emergencia Mujer se enfoca en brindar atención especializada a las mujeres mártires de la agresión, promover la prevención y sensibilización a la comunidad, coordinar acciones con otras instituciones y

recopilar información para fortalecer las políticas y acciones en la lucha contra la violencia de género.

Diferentes Operadores de Justicia en Perú

En Perú, existen diversos operadores judiciales y entidades gubernamentales encargadas de abordar y desaparecer la agresión a las féminas. A continuación, se mencionan algunos de los principales operadores judiciales y organismos involucrados en esta lucha:

a) Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)

El MIMP es la entidad gubernamental responsable de diseñar, establecer y supervisar las políticas y estrategias para promover la igualdad de naturaleza y prevenir la agresión a las féminas. Ofrece servicios de atención a víctimas y coordina acciones interinstitucionales.

b) Fiscalía de la Nación - Fiscalía Especializada en Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar

La Fiscalía cuenta con una fiscalía especializada en atención a las féminas agredidas y sus congéneres sanguíneos, para averiguar las causas y las consecuencias, tienen interacción multisectorial para interactuar para amparar a las féminas abusadas

c) Poder Judicial - Juzgados Especializados en Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar

Los entes de especialidad tienen la responsabilidad de conocer y resolver los casos relacionados con la agresión a las féminas y su consanguinidad. Estos juzgados aplican medidas de protección y sanciones judiciales.

d) Comisarías de la Mujer

A nivel policial, las Comisarías de la Mujer y la Familia están dedicadas a atender denuncias de violencia de género. Trabajan en estrecha colaboración con las fiscalías y juzgados especializados.

e) Defensoría del Pueblo. La Defensoría del Pueblo supervisa y ve por el acatamiento de los derechos fundamentales, incluidos los derechos de las féminas. Realiza monitoreo y brinda asesoramiento en casos de violencia de género.

f) Centros de Emergencia Mujer (CEM)

Los CEM son establecimientos de atención integral para mujeres víctimas de violencia. Ofrecen servicios de orientación legal, psicológica y social, así como refugio temporal en casos de riesgo.

g) Línea 100 - Servicio de Atención a Personas en Situación de Violencia

Este servicio telefónico, gestionado por el MIMP, brinda atención y orientación a personas en situación de violencia, incluyendo a mujeres. Es un canal de denuncias y ayuda inmediata.

Violencia Familiar

La agresión sanguínea es una injusticia en la que uno de los miembros de la familia ejerce maltratos físicos o emocionales de manera intencional hacia otro. Este tipo de violencia suele ocurrir en el ámbito del hogar, aunque también puede darse en otros lugares, siempre y cuando estén involucradas dos personas que tienen algún tipo de vínculo familiar por sangre o por matrimonio. Es importante destacar que la violencia familiar puede tener graves consecuencias tanto para la persona que la sufre como para el funcionamiento y la estabilidad de la familia en su conjunto. Es fundamental promover la conciencia y la prevención de la violencia familiar, así como proporcionar el apoyo necesario a las víctimas para romper este ciclo destructivo y fomentar entornos seguros y saludables.

Satisfacción

La satisfacción se refiere al estado emocional individual que experimenta una persona al alcanzar el éxito o obtener resultados positivos en relación a las acciones o servicios que ha recibido. En el contexto de los CEM, la satisfacción implica que los usuarios o ciudadanos perciban acciones que satisfagan sus necesidades y generen resultados exitosos. Es decir, se espera que los servicios brindados por los CEM cumplan con las expectativas de los usuarios y les brinden soluciones efectivas a sus problemas legales. La satisfacción en este ámbito implica que los usuarios sientan que sus derechos están protegidos, que han recibido una atención adecuada y que sus necesidades legales han sido atendidas de manera exitosa. Al

lograr la satisfacción de los usuarios, se promueve la confianza en el sistema de CEM .

Calidad de atención

El buen cuidado se refiere a la actitud constante de ofrecer lo mejor de uno mismo a los demás. Implica identificar, responder y satisfacer de manera efectiva el compromiso de brindar un servicio que supere las expectativas, asegurándose de comprender y atender de manera integral las necesidades y deseos de los clientes. Esto implica ser receptivo, amable y estar dispuesto a ir más allá para brindar una experiencia satisfactoria. La calidad de atención implica estar en sintonía con los clientes y esforzarse por superar sus expectativas, ofreciendo un servicio eficiente, personalizado y de alta calidad. Es un enfoque centrado en el cliente y en brindar una experiencia positiva que genere confianza y fidelidad hacia la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico.

Diseño no experimental-transversal

3.1.1. Tipo

(Hernández, 2014), “dice que un estudio descriptivo tiene como objetivo principal analizar y determinar el comportamiento de las personas, grupos, diversos, sociedades u otros fenómenos que están siendo estudiados”. Su finalidad es obtener información detallada y precisa sobre los distintos aspectos de estudio que se realiza, contexto. Se llevan a cabo entrevistas con el fin de indagar sobre el nivel de intensión del usuario. Este tipo de investigación se enfoca en el análisis y descripción de los fenómenos, sin buscar establecer relaciones de causalidad o generalizar los resultados obtenidos. El objetivo principal es obtener una visión completa y detallada de los aspectos estudiados, brindando información valiosa para futuros análisis y toma de decisiones. (Hernández, 2010).

3.1.2. Nivel

El método utilizado en este estudio es el descriptivo comparativo (Hernández, 2014). “Se recopilará información haciendo el uso de encuestas preparadas y validadas con anticipación, que servirán como herramienta de recolección de datos”. “Estas encuestas proporcionaran información detallada para determinar la atención eficiente de los Centros de Emergencia Mujer (CEM)”. El enfoque descriptivo comparativo permitirá realizar una comparación de diferentes variables y aspectos relevantes para el análisis de la gestión y los servicios en los CEM.

3.1.3. Enfoque

El enfoque de investigación transversal se utiliza para recopilar datos en un momento específico y analizar la relación entre variables en ese mismo momento. En este enfoque, se recopila información de diferentes participantes o muestras simultáneamente. Se emplea para examinar la prevalencia de fenómenos, identificar factores de riesgo y determinar asociaciones entre variables en un momento dado. A diferencia de los estudios longitudinales que siguen a los participantes a lo

largo del tiempo, los estudios transversales se enfocan en una instantánea de la situación en un momento específico. Este enfoque es útil para obtener una comprensión inicial de una población o fenómeno y establecer relaciones preliminares entre variables. Sin embargo, no permite analizar cambios a lo largo del tiempo ni establecer relaciones causales.

3.2. Población y Muestra.

3.2.1. Población

La población estaba atendida por las usuarias, que, durante el año 2020, 2021 y 2022, tomaron los servicios de los CEM en la ciudad de Huanta.

Universo: Región Ayacucho y la Población se da en la Provincia de Huanta. 200 casos encontrados en la base de datos del CEM del distrito de Huanta.

3.2.2. Muestra

Muestra: Utilizando la Fórmula de N, se ha calculado 75 muestras para los años 2020, 2021 y 2022 respectivamente agrupándolos de la siguiente manera:

Tabla 1. *Número de muestras por Zonas*

Año/Casos	Participantes
2020	25
2021	25
2022	25

Fórmula de N para hacer el cálculo de número de participantes a encuestar en este estudio de investigación:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 N \sigma^2}{(N-1)E^2 + Z_{1-\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

Esta formula se utilizó para elaborar los parámetro del cuadro:

Parámetro	Formula N
<i>n</i>: (número de muestras)	Tamaño de la muestra

N:	Población Total
(Universo)	
σ:	Por la inconsistencia de datos se usa una desviación estándar de 0,20
(Desviación estándar)	Si se cuenta con un estudio anterior, considerar la desviación estándar calculada en ese estudio
Z_{1-α/2}:	Mayormente se desarrolla con un nivel de confianza al 95% para lo cual Z _{1-α/2} tiene un valor de 1,96.
(Nivel de confianza)	Si desea trabajar con un nivel de confianza al 99% el valor de Z _{1-α/2} es 2,53
E:	5 a 10% es consecuencia de los antecedentes y el autor
(Error permisible)	

3.2.3. Operacionalización de variables e indicadores

Definición Conceptual

La satisfacción del usuario se refiere a la evaluación subjetiva y emocional que experimenta el usuario después de recibir el servicio. Puede variar desde una satisfacción positiva, cuando el usuario considera que sus necesidades fueron atendidas de manera efectiva y se siente satisfecho con la atención recibida, hasta una satisfacción negativa, cuando el usuario percibe que sus necesidades no fueron adecuadamente abordadas o que no recibió un trato respetuoso y adecuado. Esta condición emocional de satisfacción o insatisfacción puede tener un impacto en la percepción del usuario sobre el sistema de justicia y en su disposición a buscar ayuda o seguir participando en el proceso legal relacionado con la Violencia contra la Mujer.

Tabla 2. *Matriz de Operacionalización de Variables*

Variables	Definición Conceptua	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
------------------	-----------------------------	-------------------------------	--------------------	--------------------	-----------------

Variable Dependiente Grado de Satisfacción	“Es la condición emocional del usuario de satisfacción positiva o negativa, que recibió por parte de los operadores de justicia (CEM) respecto a la Violencia contra la Mujer”.	Esta variable será medida utilizando 19 preguntas del instrumento a aplicar que contiene lo siguiente; Celeridad Procesal y Atención, Capacidad de los operadores de justicia de los CEM, Transparencia y Acceso.	Variable Y: Grado de Satisfacción Dimensiones: ✓ Celeridad procesal y atención ✓ Capacidad de los profesionales del CEM ✓ Transparencia y acceso	Grado de satisfacción	A través de Encuestas
---	---	---	--	-----------------------	-----------------------

Variable Independiente Calidad de Atención	“Está determinado por la atención que presto y recibí el usuario por parte del personal de los operadores de justicia”.	Esta variable será medida utilizando 21 preguntas, que está dividido para determinar, confiabilidad, cortesía, capacidad de respuesta, credibilidad y accesibilidad.	Variable X: Calidad de Atención Dimensiones: ✓ Confiabilidad ✓ Credibilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Accesibilidad ✓ Cortesía	X: Procesos de demora Porcentaje de atenciones eficientes y eficaces	A través de Encuestas
---	---	--	---	---	-----------------------

Dependiente: Grado de Satisfacción

Independiente: Calidad de Atención

3.2.4. Técnicas a Instrumentos de relación de Datos

El estudio desarrolló cuestionario de aplicación directa.

Instrumentos

Se emplearon encuestas dirigidas a las usuarias que accedieron a los servicios de los (CEM) provincia de Huanta. Los instrumentos de evaluación utilizados en esta región han sido seleccionados cuidadosamente para garantizar su validez y confiabilidad. El cuestionario de evaluación de la calidad de atención consta de 21 preguntas que incluyen opciones de puntuación en las respuestas. Estas preguntas se dividen en diferentes aspectos a evaluar. Las preguntas del 1 al 3 se centran en la confiabilidad del servicio, mientras que del 4 al 9 se enfocan en la cortesía del personal. Las

preguntas del 10 al 13 evalúan la capacidad de respuesta del equipo, y del 14 al 17 se analiza la credibilidad del servicio. Por último, las preguntas del 18 al 21 se centran en la accesibilidad para los usuarios. Los puntajes obtenidos en cada pregunta permiten clasificar la calidad de atención como "malo" si es inferior a 44 puntos, "regular" si está entre 44 y 48 puntos, y "bueno" si supera los 48 puntos.

El cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario comprende un total de 19 preguntas que cuentan con opciones de puntuación en las respuestas. Estas preguntas están diseñadas para evaluar diferentes aspectos de la satisfacción del usuario. Las preguntas del 1 al 8 se centran en la rapidez del proceso y la atención recibida, mientras que del 9 al 12 se evalúa la capacidad de los defensores públicos y el personal administrativo. Por otro lado, las preguntas del 13 al 19 analizan la transparencia y el acceso a los servicios. Los puntajes asignados a cada respuesta permiten clasificar la satisfacción del usuario como "satisfecho" si supera los 49 puntos, "insatisfecho" si se encuentra entre 45 y 49 puntos, y "muy insatisfecho" si es inferior a 45 puntos. Es importante destacar que el cuestionario cumple con los requisitos necesarios para recopilar información relevante, habiendo sido validado por especialistas en el tema.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la Información

Se utilizará el paquete de Excel para poder procesar los datos a través de la estadística descriptiva y la prueba de correlación para ver el vínculo entre las variables de atención y satisfacción, evaluando tanto la correlación directa como la indirecta en una escala de -1 a 1. Se presentarán los resultados de manera global y por provincia, utilizando tablas y gráficos. Para el análisis estadístico, se emplearán las herramientas SPSS versión 27 y Excel. Además, se aplicarán cuestionarios y encuestas a una muestra representativa de la población objetivo, permitiendo obtener datos precisos y cuantificables sobre las características, opiniones, actitudes o comportamientos de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1. La valoración del cuidado del CEM Huanta

4.1.1. PARTE I Confiabilidad

PI1. ¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta?

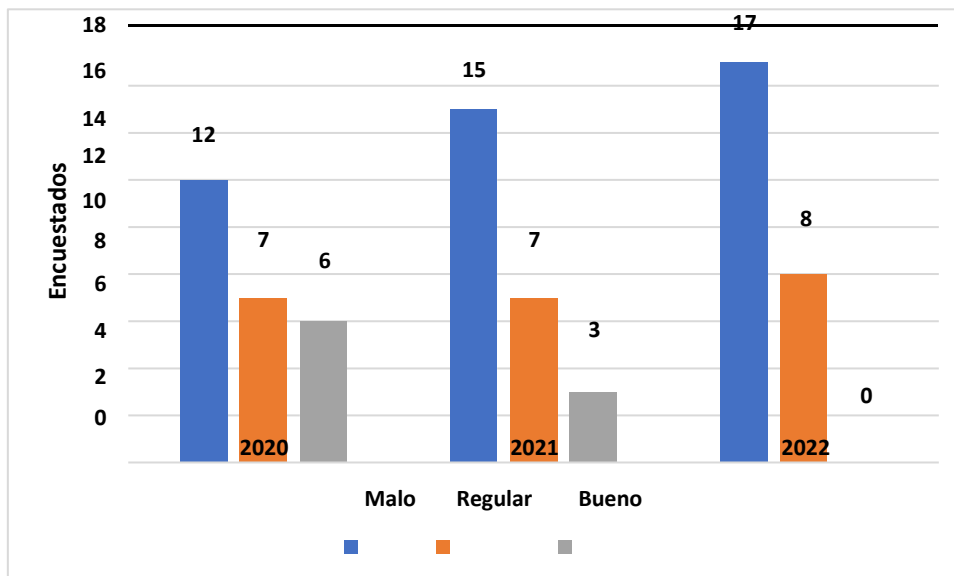


Gráfico 1. Información que brinda el CEM de Huanta

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, podemos calcular los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) respecto a la atención recibida y la información proporcionada. Estos porcentajes nos ayudarán a entender cómo ha evolucionado la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, el CEM de Huanta recibió calificaciones variadas, con un 48% de usuarias que calificaron la atención como "Malo", un 28% como "Regular" y un 24% como "Bueno". Esto indica que había espacio para mejoras en la calidad de la atención, pero también un porcentaje significativo de usuarias satisfechas. En el año 2021, la percepción de la atención empeoró, ya que el porcentaje de calificaciones "Malo" aumentó al 60%, mientras que las calificaciones "Bueno" disminuyeron al 12%. Esto sugiere que hubo un declive en la calidad de la atención o en la satisfacción de las usuarias.

El año 2022 muestra una situación crítica, ya que el 68% de las usuarias calificaron la atención como "Malo", y no hubo calificaciones "Bueno". Esto indica un deterioro de eficacia de la cuidado ofrecida por el CEM de Huanta en ese año. Esto quiere decir que, a lo largo de estos tres años, hubo una tendencia negativa en la percepción de la atención proporcionada por el CEM de Huanta, con un aumento en las calificaciones "Malo" y una disminución en las calificaciones "Bueno". Esto sugiere la necesidad de realizar mejoras sustanciales en la calidad de la atención y la información proporcionada a las usuarias para revertir esta tendencia y garantizar un servicio más satisfactorio y eficiente en el futuro.

PI2. ¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM?

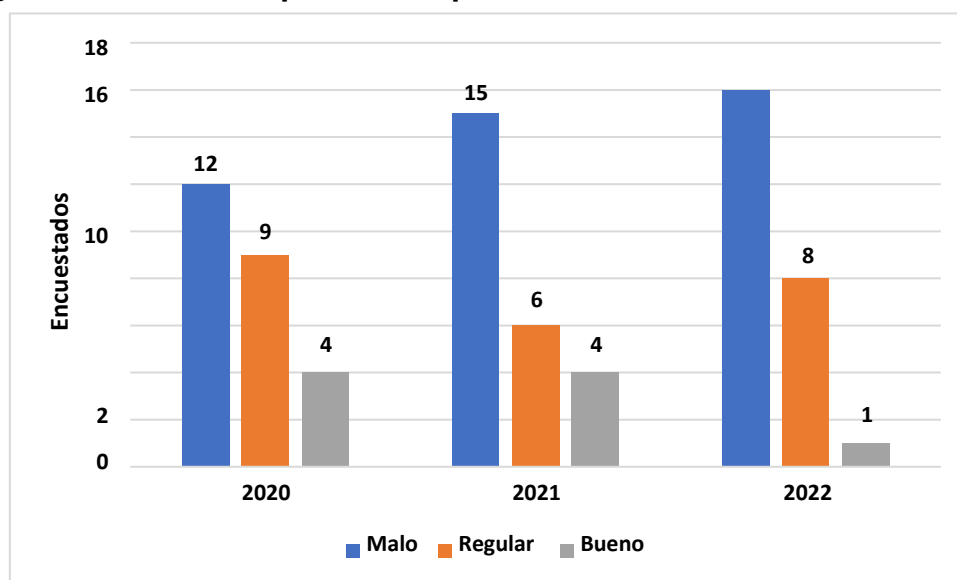


Gráfico 2. Calificación de los ofrecimientos del CEM

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican los ofrecimientos del CEM, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la evolución de la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto a las promesas hechas por el CEM de Huanta, con un 48% calificando como "Malo", un 36% como "Regular" y un 16% como "Bueno". Esto sugiere que había espacio para mejoras en la comunicación de las promesas y su cumplimiento.

En el año 2021, la percepción de las promesas hechas por el CEM empeoró, con un aumento en el porcentaje de calificaciones "Malo" al 60%. Las calificaciones "Bueno" y "Regular" se mantuvieron en 16% y 24%, respectivamente. Esto indica que las usuarias estaban más insatisfechas con el cumplimiento de las promesas. En el año 2022, la percepción negativa persistió, con un 64% de calificaciones "Malo" y solo un 4% de calificaciones "Bueno". El cumplimiento de las promesas parece haber sido un problema continuo en este año.

Todo esto se sintetiza que, a lo largo de estos tres años, las usuarias experimentaron una tendencia negativa en cuanto a la percepción de las promesas hechas por el CEM de Huanta, con un aumento en las calificaciones "Malo" y una disminución en las calificaciones "Bueno". Esto sugiere la necesidad de mejorar la comunicación de las promesas y su cumplimiento para brindar una atención más satisfactoria y confiable en el futuro.

PI3. ¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta?

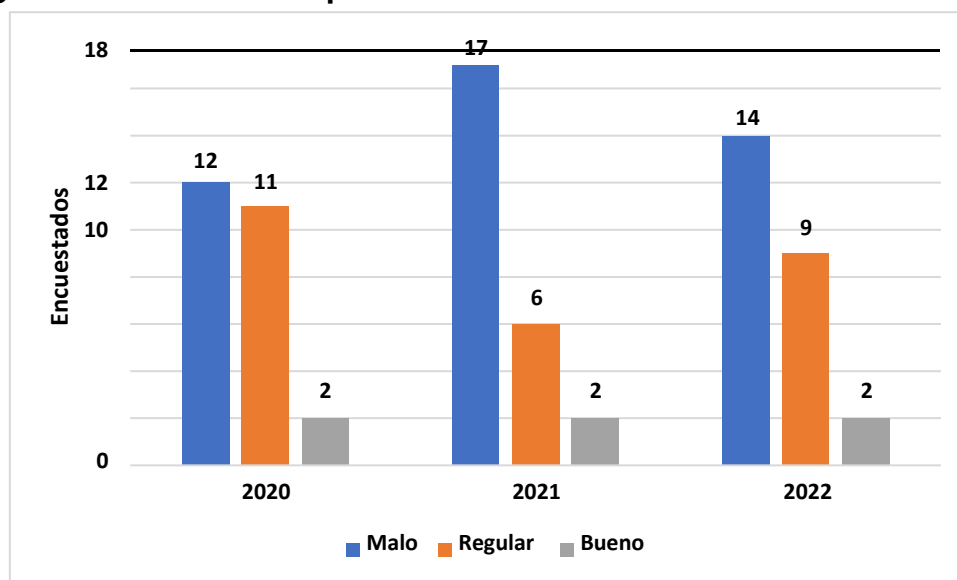


Gráfico 3. Califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta en relación al tema que vinieron a consultar, calcularemos los porcentajes en

cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto al cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta, con un 48% calificando como "Malo", un 44% como "Regular" y un 8% como "Bueno". Esto sugiere que había espacio para mejoras en el cumplimiento de las funciones del centro.

En el año 2021, la percepción negativa aumentó significativamente, con un 68% de las usuarias calificando como "Malo", lo que indica una insatisfacción creciente con el cumplimiento de las funciones. Las calificaciones "Bueno" y "Regular" se mantuvieron en 8% y 24%, respectivamente.

En el año 2022, aunque hubo una disminución en las calificaciones "Malo" al 56%, la insatisfacción general persistió. El 36% de las usuarias calificaron como "Regular" y un 8% como "Bueno". A pesar de la disminución, la mayoría de las usuarias todavía no estaban satisfechas con el cumplimiento de las funciones del CEM.

Por supuesto que estos tres años, las usuarias experimentaron una tendencia negativa en cuanto al cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta, con un aumento en las calificaciones "Malo" y una insatisfacción generalizada. Esto sugiere la necesidad de mejorar el cumplimiento de las funciones del centro para brindar una atención más efectiva y satisfactoria a las usuarias en el futuro.

4.1.2. PARTE II Cortesía

PII4. ¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?

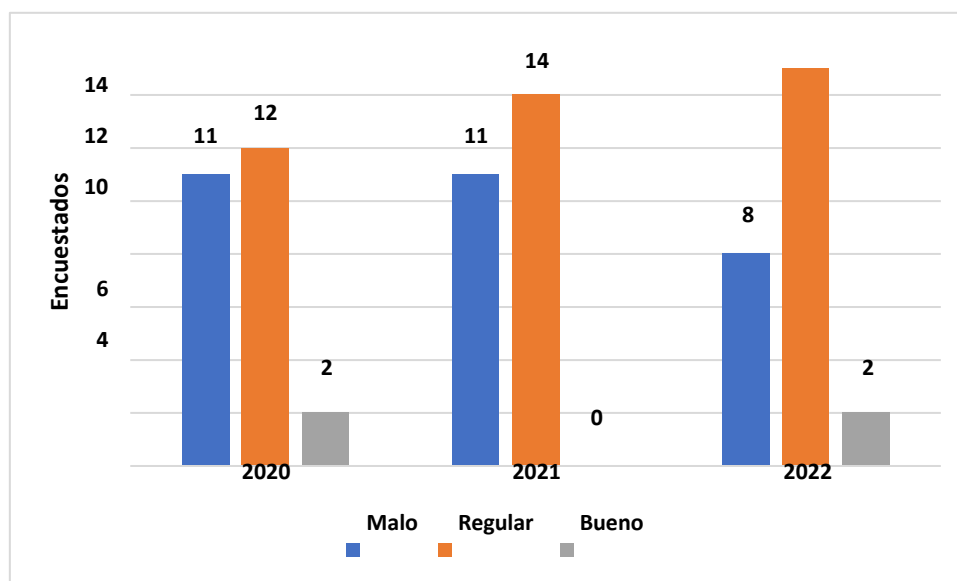


Gráfico 4. Trato que recibió por parte del CEM Huanta

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican el trato que recibieron por parte del CEM de Huanta, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto al trato recibido por parte del CEM de Huanta, con un 44% calificando como "Malo", un 48% como "Regular" y un 8% como "Bueno". Esto sugiere que había espacio para mejorar la calidad del trato.

En el año 2021, la percepción negativa se mantuvo, con un 44% de las usuarias calificando como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" al 56%. Notablemente, no hubo calificaciones "Bueno" en este año, lo que indica una insatisfacción generalizada con el trato.

En el año 2022, hubo una ligera mejora en las calificaciones "Malo" al 32%, pero la insatisfacción aún prevaleció. El 60% de las usuarias calificaron como "Regular", y un 8% como "Bueno".

Es así que durante estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción generalmente negativa en cuanto al trato recibido por parte del CEM de Huanta, con un aumento en las calificaciones "Regular" y la ausencia de calificaciones "Bueno" en el año 2021. Hay urgencia de optimar la calidad del trato y la satisfacción de las usuarias en el futuro para brindar un servicio más positivo y acogedor.

PII5. ¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?¹⁶

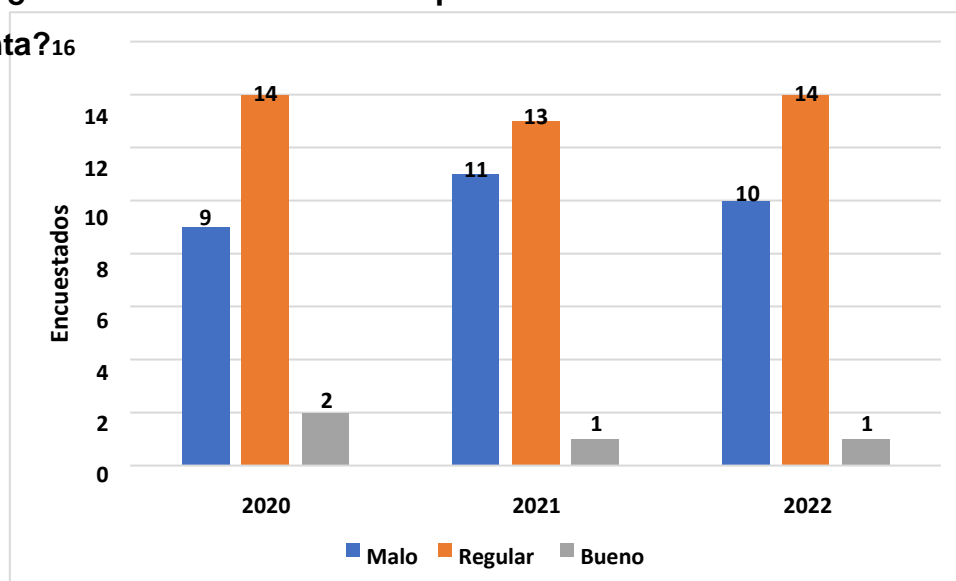


Gráfico 5. Saludo de presentación de los trabajadores del CEM

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican el saludo y recibimiento que reciben de los funcionarios del CEM de Huanta, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto al saludo y recibimiento que reciben de los funcionarios del CEM de Huanta, con un 36% calificando como "Malo", un 56% como "Regular" y un 8% como "Bueno". Esto sugiere que había espacio para mejorar la calidad del saludo y el recibimiento.

En el año 2021, la percepción negativa se mantuvo, con un 44% de las usuarias calificando como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" al 52%. Notablemente, solo un 4% de las usuarias calificaron como "Bueno", lo que indica una insatisfacción generalizada con el saludo y recibimiento.

En el año 2022, hubo una ligera mejora en las calificaciones "Malo" al 40%, pero la insatisfacción aún prevaleció. El 56% de las usuarias calificaron como "Regular", y solo un 4% como "Bueno".

Estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción generalmente negativa en cuanto al saludo y recibimiento que reciben de los funcionarios del

CEM de Huanta, con un aumento en las calificaciones "Regular" y una falta de calificaciones "Bueno". Esto sugiere la necesidad de mejorar la calidad del servicio y el recibimiento para brindar un servicio más acogedor y satisfactorio en el futuro.

PII6. ¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?

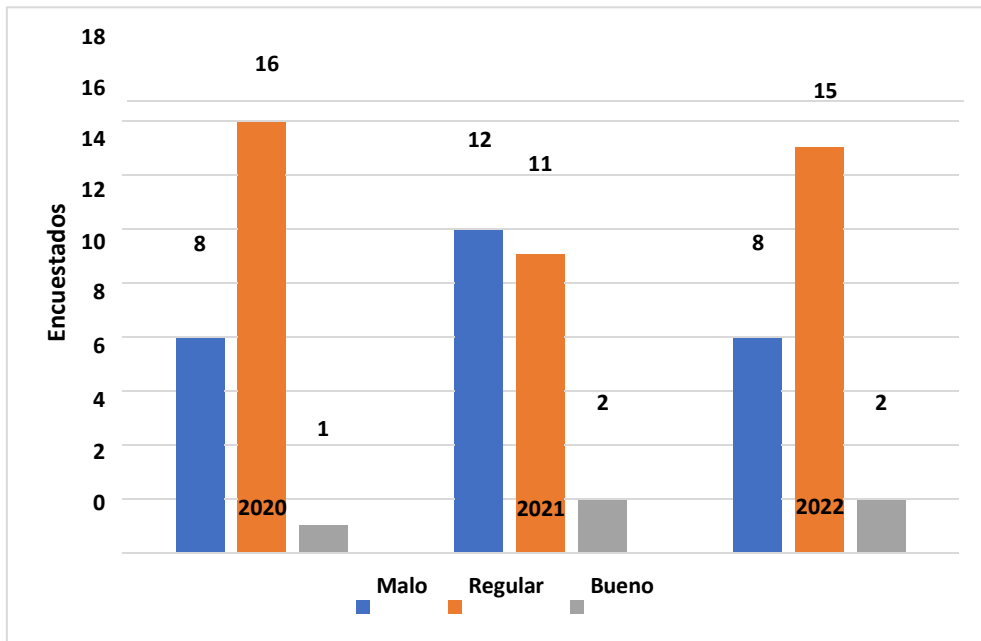


Gráfico 6. Atención del CEM

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican la atención que reciben, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto a la atención brindada por el CEM de Huanta, con un 32% calificando como "Malo", un 64% como "Regular" y un 4% como "Bueno". Esto sugiere que había espacio para mejorar la calidad de la atención.

En el año 2021, la percepción negativa aumentó, con un 48% de las usuarias calificando como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" al 44%. El

8% de las usuarias calificaron como "Bueno", lo que indica que hubo algunas mejoras, pero la insatisfacción generalizada persistió.

En el año 2022, hubo una ligera disminución en las calificaciones "Malo" al 32%, pero la insatisfacción aún prevaleció. El 60% de las usuarias calificaron como "Regular", y un 8% como "Bueno".

Finalmente decimos que durante estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción generalmente negativa en cuanto a la atención brindada por el CEM de Huanta, con un aumento en las calificaciones "Malo" en el año 2021 y una tendencia hacia la insatisfacción.

PII7. ¿Cómo estima las condiciones de seguridad en el CEM Huanta?

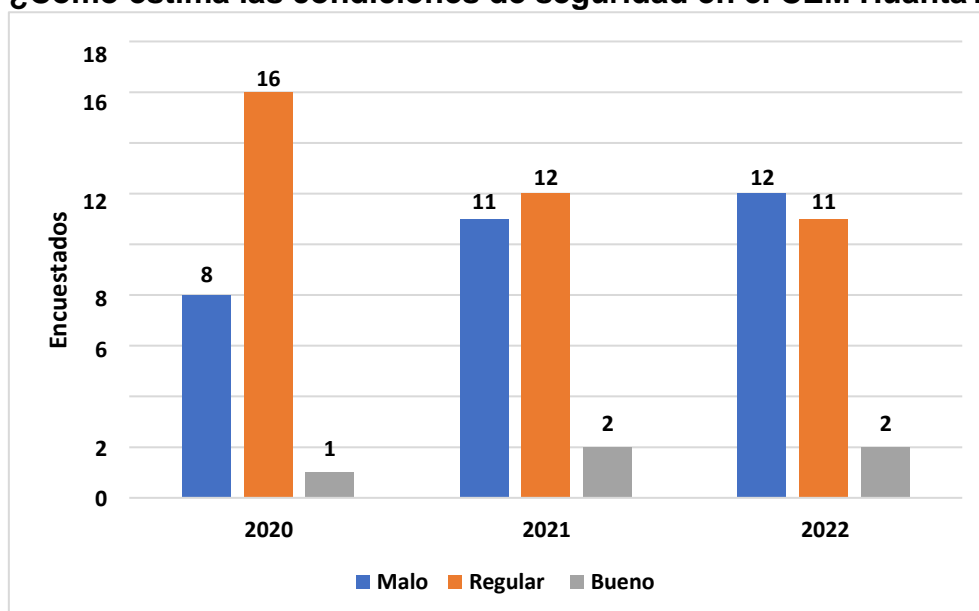


Gráfico 7. Condiciones de seguridad y legitimidad

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo estima la seguridad del CEM de Huanta, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto a las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervenía el CEM de Huanta, con un 32% calificando como "Malo", un 64% como "Regular" y un 4% como "Bueno". Esto sugiere que había ciertas preocupaciones sobre la seguridad o legitimidad de las intervenciones.

En el año 2021, la percepción negativa aumentó, con un 44% de las usuarias calificando como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" al 48%. El 8% de las usuarias calificaron como "Bueno", lo que indica que hubo algunas mejoras, pero aún había preocupaciones significativas sobre la seguridad o legitimidad.

En el año 2022, las calificaciones se mantuvieron prácticamente iguales al año anterior. El 48% de las usuarias calificaron como "Malo", el 44% como "Regular" y el 8% como "Bueno".

Y efectivamente a largo de estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción generalmente negativa en cuanto a las condiciones de seguridad y legitimidad con que intervenía el CEM de Huanta. Las calificaciones se mantuvieron relativamente estables, lo que sugiere la necesidad de abordar las preocupaciones de seguridad y legitimidad de manera continua para mejorar la percepción de las usuarias en el futuro.

PII8. ¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?

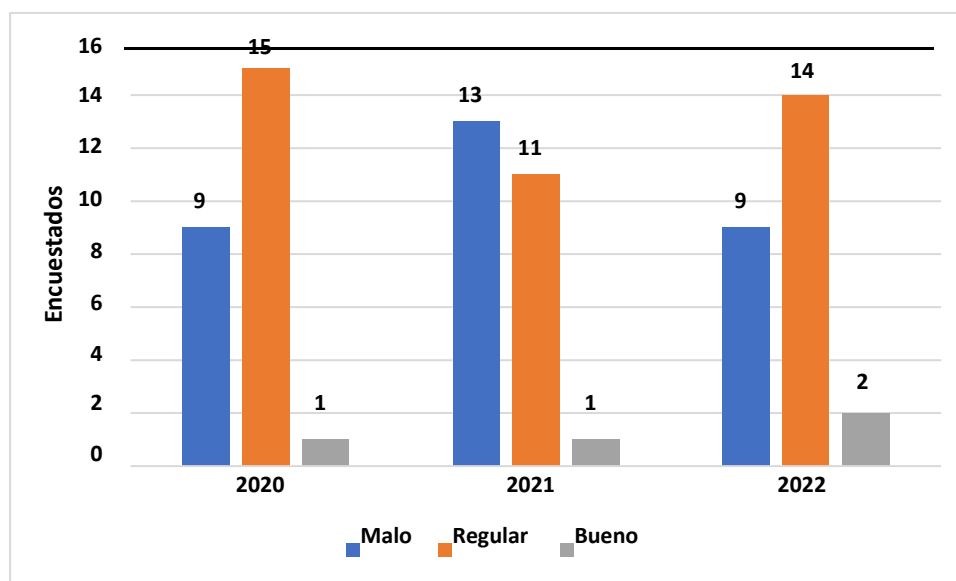


Gráfico 8. Trato de los CEM con las autoridades judiciales

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican el trato de los del CEM de Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública, calcularemos los porcentajes en cada categoría

(Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto al trato de los miembros del CEM de Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública, con un 36% calificando como "Malo", un 60% como "Regular" y un 4% como "Bueno". Esto sugiere que había algunas preocupaciones sobre la calidad del trato en audiencias públicas.

En el año 2021, la percepción negativa aumentó, con un 52% de las usuarias calificando como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" al 44%. El 4% de las usuarias calificaron como "Bueno", lo que indica que hubo pocas mejoras en el trato con las autoridades judiciales en audiencia pública.

En el año 2022, las calificaciones "Malo" y "Regular" se mantuvieron relativamente estables, con un 36% y un 56%, respectivamente. Hubo una ligera mejora en las calificaciones "Bueno" al 8%, lo que sugiere algunas mejoras en la percepción del trato en audiencias públicas.

Esto quiere decir que en estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción generalmente negativa en cuanto al trato de los miembros del CEM de Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública, con un aumento en las calificaciones "Malo" en el año 2021. Las mejoras fueron mínimas, pero hubo un ligero aumento en las calificaciones "Bueno" en el año 2022, lo que indica la necesidad de seguir trabajando en mejorar el trato en estas situaciones.

PII9. ¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?

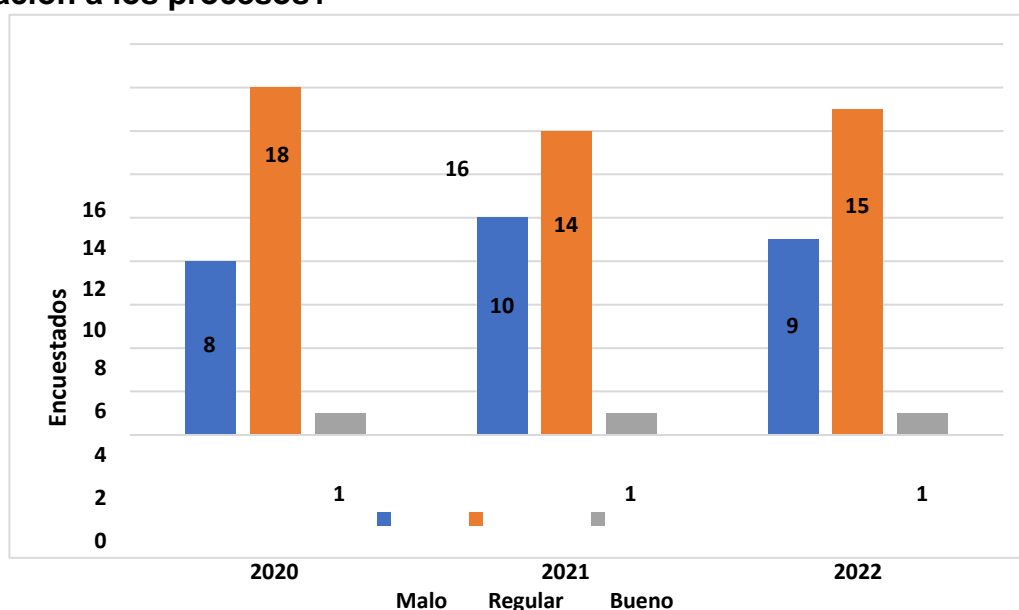


Gráfico 9. La veracidad de cómo actúa el CEM Huanta respecto a los procesos. Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo califican la veracidad con la que actúan los miembros del CEM de Huanta en relación a los procesos, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción mixta en cuanto a la veracidad con la que actuaban los miembros del CEM de Huanta en relación a los procesos, con un 32% calificando como "Malo", un 64% como "Regular" y un 4% como "Bueno". Esto sugiere que había ciertas preocupaciones sobre la honestidad y la credibilidad en los procesos.

En el año 2021, la percepción negativa aumentó ligeramente, con un 40% de las usuarias calificando como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" al 56%. El 4% de las usuarias calificaron como "Bueno", lo que indica que hubo pocas mejoras en la percepción de la veracidad en los procesos.

En el año 2022, las calificaciones se mantuvieron relativamente estables en comparación con el año anterior. El 36% de las usuarias calificaron como "Malo", el 60% como "Regular" y el 4% como "Bueno".

A lo largo de estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción generalmente negativa en cuanto a la veracidad con la que actuaban los miembros del CEM de Huanta en relación a los procesos, con una tendencia hacia las calificaciones "Regular". Las mejoras fueron mínimas, lo que sugiere la necesidad de trabajar en la transparencia y la credibilidad en los procesos para mejorar la percepción de las usuarias en el futuro.

4.1.3. PARTE III Capacidad de Respuesta

PIII10. ¿Cómo estima la premura de la respuesta a tus consultas del CEM Huanta?

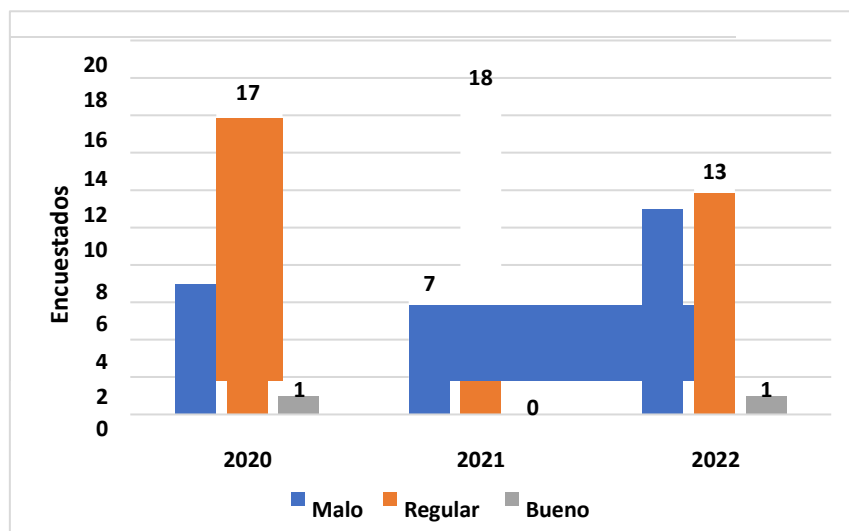


Gráfico 10. Celeridad de respuestas de los procesos del CEM

Para analizar los resultados y proporcionar una descripción de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta, en función de las calificaciones otorgadas por las usuarias en los años 2020, 2021 y 2022, con respecto a cómo estiman eficacia de la contestación a sus consultas por parte del CEM de Huanta, calcularemos los porcentajes en cada categoría (Malo, Regular y Bueno) para entender la percepción de las usuarias a lo largo de estos años.

En el año 2020, las usuarias tenían una percepción predominantemente positiva en cuanto a la celeridad de la respuesta a sus consultas por parte del CEM de Huanta, con un 68% calificando como "Regular", un 28% como "Malo" y un 4% como "Bueno". Esto sugiere que la mayoría de las usuarias consideraban que las respuestas a sus consultas eran adecuadamente rápidas.

En el año 2021, la percepción positiva se mantuvo, con un 72% de las usuarias calificando como "Regular". Sin embargo, el 28% calificó como "Malo", lo que indica que hubo un aumento en la insatisfacción en cuanto a la celeridad de la respuesta. No hubo calificaciones "Bueno" en este año.

En el año 2022, la percepción de la celeridad de la respuesta se mantuvo relativamente estable en comparación con el año anterior. El 52% calificó como "Regular", el 44% como "Malo" y el 4% como "Bueno".

En estos tres años, las usuarias experimentaron una percepción predominantemente positiva en cuanto a la eficacia de su contestación a sus consultas del CEM de Huanta, con una mayoría calificando como "Regular". Sin embargo, hubo un aumento en la insatisfacción en 2021, que se mantuvo estable en 2022. Esto sugiere la importancia de mantener un servicio eficiente de respuesta a consultas para satisfacer las expectativas de las usuarias.

PIII11. ¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte del CEM de Huanta?

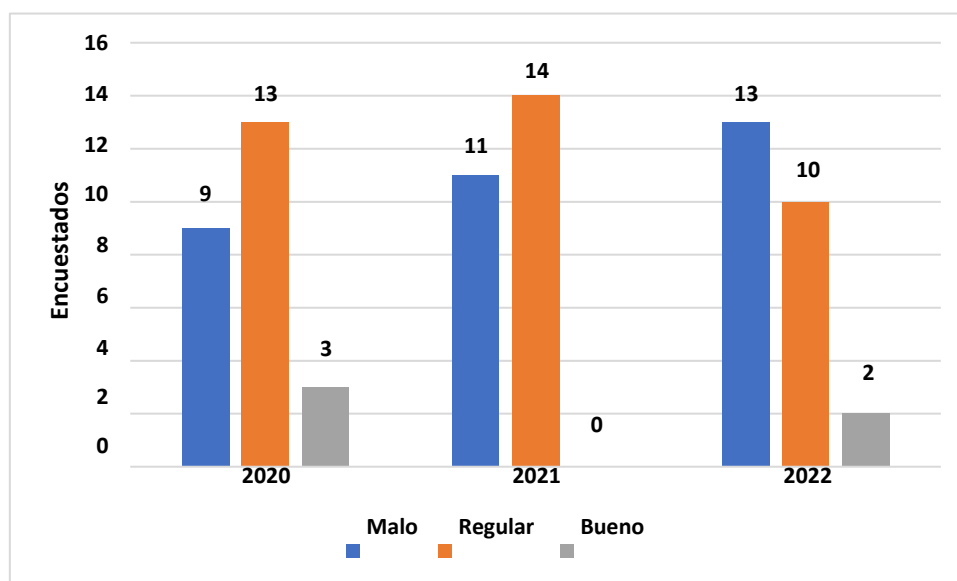


Gráfico 11. Oportunidad a las consultas

La comparación de los resultados de la calificación de la oportunidad en las consultas por parte de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta a lo largo de los años es importante para evaluar la calidad de los servicios prestados y para identificar posibles áreas de mejora. Aquí tienes una descripción y explicación de estos resultados por año, junto con la importancia de esta comparación:

En 2020, más de la mitad de las usuarias calificaron la oportunidad de las consultas como "Regular", lo que indica que hubo margen de mejora en términos de rapidez y eficiencia en la atención. El hecho de que un 36% calificara la oportunidad como "Malo" es una señal preocupante, ya que sugiere que un porcentaje significativo de usuarias no quedó satisfecho con la prontitud en la atención.

Estos resultados indican que en 2020, el CEM de Huanta pudo haber enfrentado desafíos en la gestión de tiempos de espera y en la eficiencia de sus procesos

de atención. La importancia radica en la necesidad de tomar medidas para mejorar la oportunidad de la atención y, por lo tanto, la satisfacción de las usuarias.

En 2021, hubo un aumento en las respuestas "Regular" y "Malo" en comparación con el año anterior. El 56% de las usuarias calificaron la oportunidad como "Regular", lo que indica que la tendencia de satisfacción se mantuvo en un nivel intermedio. Sin embargo, la ausencia de respuestas "Bueno" sugiere que la atención no cumplió con las expectativas de calidad en términos de oportunidad. Estos resultados sugieren una disminución en la satisfacción de las usuarias en 2021, lo que podría indicar problemas persistentes en la gestión de tiempos de espera y eficiencia en la atención. Es esencial abordar estas preocupaciones para mejorar la calidad de los servicios.

En 2022, el porcentaje de respuestas "Malo" aumentó significativamente, alcanzando el 52%. Esto indica que la mayoría de las usuarias estaban insatisfechas con la oportunidad de las consultas. Aunque el porcentaje de respuestas "Bueno" aumentó ligeramente en comparación con 2021, sigue siendo bajo.

Estos resultados sugieren que en 2022 hubo un deterioro en la oportunidad de la atención, lo que es una señal crítica de que se deben tomar medidas urgentes para abordar la eficiencia de los servicios prestados por el CEM de Huanta. La insatisfacción de las usuarias con la oportunidad de las consultas puede tener un impacto negativo en su bienestar y confianza en la institución.

La comparación de estos resultados por año es esencial para identificar tendencias y áreas problemáticas en la calidad de la atención del CEM de Huanta. La oportunidad en las consultas es un aspecto crítico de los servicios de atención a las mujeres en situaciones de emergencia, y mejorar este aspecto es fundamental para garantizar la satisfacción y el apoyo efectivo a las usuarias. Los datos proporcionan una base sólida para tomar medidas correctivas y mejorar la calidad de los servicios prestados.

PIII12. ¿Cómo estima la eficacia de la atención de tus casos del CEM de Huanta?

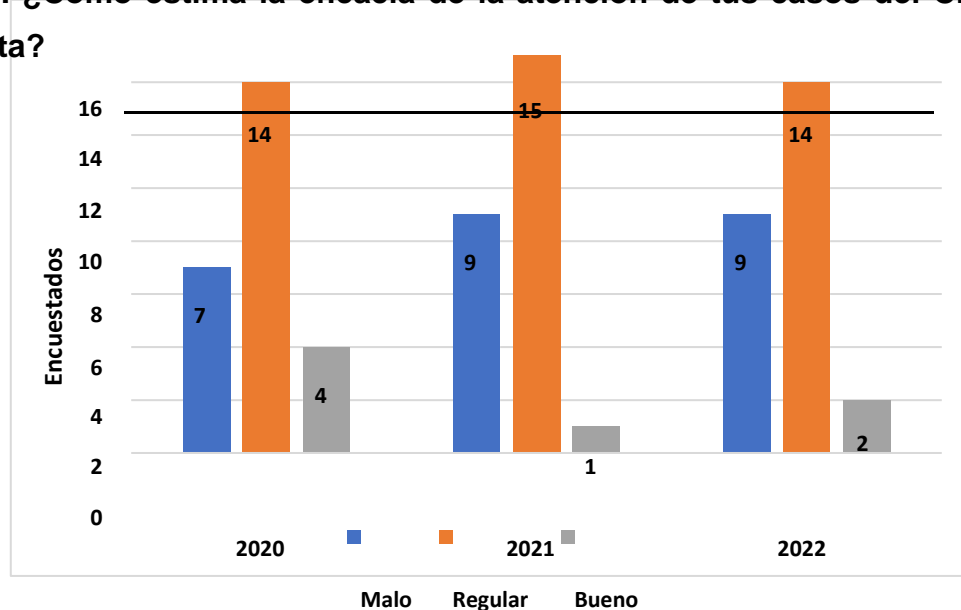


Gráfico 12. Tiempo que demora la atención de los casos por el CEM Huanta

Los resultados de la calificación sobre la demora de la esmero de los casos por parte de las usuarias (CEM) de Huanta proporcionan información valiosa sobre la eficiencia y la calidad de los servicios brindados. A continuación, se ofrece una descripción, explicación y la importancia de estos resultados para cada año en términos de porcentajes:

En 2020, la mayoría de las usuarias calificaron el tiempo que demoraba la atención como "Regular" (56%), lo que sugiere que había margen de mejora en cuanto a la velocidad de respuesta y eficiencia en el CEM de Huanta. El 28% calificó como "Malo", lo que indica que un cuarto de las usuarias no estaba satisfecho con el tiempo de atención.

Estos resultados indican que, en 2020, había preocupaciones significativas sobre la eficiencia de la atención en el CEM. La demora en la atención a casos puede ser crítica en situaciones de emergencia, y es esencial abordar estas preocupaciones para garantizar una respuesta oportuna y efectiva. En 2021, las calificaciones en términos de tiempo de atención empeoraron en comparación con 2020. El 60% de las usuarias calificaron como "Regular" y el 36% como "Malo", lo que indica que había un aumento en la insatisfacción en cuanto a la velocidad de respuesta.

Estos resultados sugieren una tendencia negativa en la eficiencia de la atención en 2021. La importancia radica en la necesidad de tomar medidas para abordar esta disminución en la satisfacción de las usuarias y garantizar que los servicios se brinden de manera oportuna.

En 2022, las calificaciones se mantuvieron en niveles similares a 2021, con el 56% calificando como "Regular" y el 36% como "Malo". Sin embargo, hubo un ligero aumento en la calificación "Bueno" al 8%, lo que sugiere una mejora leve en la percepción de la eficiencia en la atención al año anterior.

Estos resultados indican que, aunque la insatisfacción persiste, podría estar comenzando a haber una ligera mejora en la percepción de la velocidad de respuesta en el CEM de Huanta en 2022. Esta mejora es un paso positivo, pero aún es necesario seguir trabajando para lograr una atención más eficiente.

La comparación de estos resultados por año resalta la importancia de evaluar constantemente la eficiencia y calidad de los servicios en el CEM de Huanta. La demora en la atención puede tener un impacto significativo en las usuarias que buscan ayuda en situaciones de emergencia, por lo que es esencial abordar cualquier problema relacionado con el tiempo de respuesta y trabajar en su mejora continua. Los datos proporcionan una base sólida para identificar áreas de mejora y tomar medidas para garantizar una atención más efectiva y oportuna.

PIII13. ¿Cómo estimas el beneficio por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?

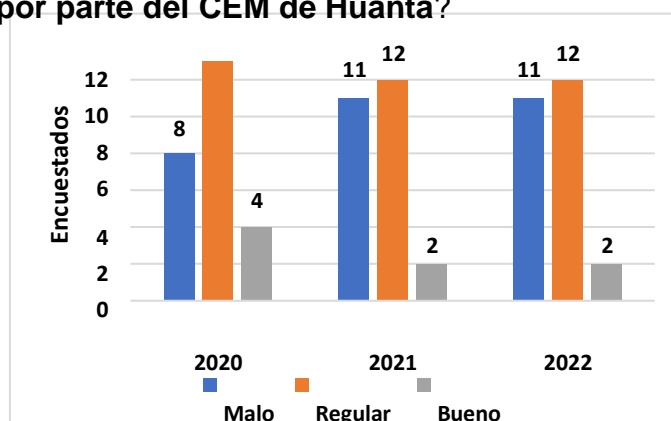


Gráfico 13. Interés de parte del CEM por la resolución del conflicto judicial. Los resultados de la calificación sobre la ventaja por la bizarría del problema judicial por las beneficiarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta son indicativos de la percepción de las usuarias sobre la eficacia y el compromiso del CEM en

abordar sus asuntos legales. Aquí tienes una descripción, explicación y la importancia de estos resultados para cada año en términos de porcentajes: En 2020, la mayoría de las usuarias calificaron el provecho por la eficiencia de solución del problema como "Regular" (52%), lo que sugiere que había espacio para mejorar la atención en este aspecto. El 32% calificó como "Malo", lo que indica que un porcentaje considerable de usuarias no estaban satisfechas con el nivel de interés mostrado por el CEM en la resolución de sus conflictos judiciales. Estos resultados sugieren que, en 2020, hubo deficiencias en la percepción de interés y compromiso del CEM en la resolución de los conflictos judiciales de las usuarias. Esto es importante ya que el apoyo legal es una parte fundamental de los servicios que debe brindar el CEM, y la falta de satisfacción en este aspecto puede tener consecuencias graves para las usuarias.

En 2021, las calificaciones en cuanto al interés por la resolución del conflicto judicial empeoraron en comparación con 2020. El 44% de las usuarias calificaron como "Malo" y el 48% como "Regular", lo que indica una insatisfacción significativa en este aspecto. Además, solo el 8% calificó como "Bueno", lo que señala una disminución drástica en la percepción de compromiso.

Estos resultados indican una tendencia negativa en la percepción del beneficio y compromiso del CEM en la resolución de conflictos judiciales en 2021. La importancia radica en la necesidad urgente de abordar esta disminución en la satisfacción de las usuarias en un aspecto crucial de los servicios del CEM.

En 2022, las calificaciones se mantuvieron en niveles similares a 2021, con el 48% calificando como "Regular" y el 44% como "Malo". El 8% calificó como "Bueno", lo que indica que la percepción de compromiso del CEM no mostró mejoras significativas.

Estos resultados sugieren que la insatisfacción en cuanto al interés por la resolución del conflicto judicial por parte del CEM se mantuvo en 2022. Esto

resalta la importancia de abordar esta cuestión de manera efectiva para garantizar que las usuarias reciban el apoyo legal necesario.

Al final de estos resultados por año se destaca la necesidad de mejorar la percepción de las usuarias sobre el interés y el compromiso del CEM de Huanta en la resolución de conflictos judiciales. La atención legal es un componente fundamental de los servicios del CEM, y garantizar que las usuarias se sientan respaldadas en sus asuntos legales es esencial para su bienestar. Los datos proporcionan una base para identificar áreas de mejora y tomar medidas para fortalecer el apoyo legal brindado por el CEM.

4.1.4. PARTE IV Credibilidad

PIV14. ¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?

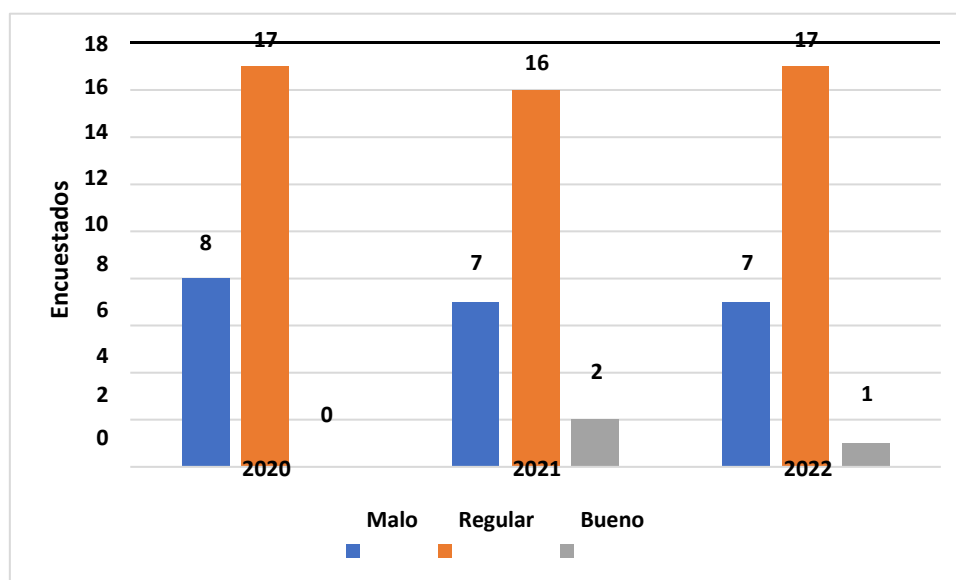


Gráfico 14. Credibilidad de los CEM Huanta

En el año 2020, el 32% de las usuarias calificaron la atención como "Malo", el 68% como "Regular", y ninguna como "Bueno". En el año 2021, el 28% de las usuarias calificaron la atención como "Malo", el 64% como "Regular", y el 8% como "Bueno". En el año 2022, el 28% de las usuarias calificaron la atención como "Malo", el 68% como "Regular", y el 4% como "Bueno".

En general, los datos muestran una tendencia en la que la mayoría de las usuarias perciben la atención del CEM de Huanta como "Regular" en los tres años.

En 2020, ninguna usuaria calificó la atención como "Bueno", lo que indica que hubo una falta de satisfacción generalizada en ese año.

En 2021 y 2022, hubo una mejora en la percepción, con un pequeño porcentaje de usuarias calificando la atención como "Bueno". Sin embargo, la mayoría todavía la considera "Regular".

Los resultados muestran áreas de oportunidad para el CEM de Huanta. Pueden utilizar esta retroalimentación para identificar las deficiencias y realizar mejoras continuas en la calidad de la atención que brindan a las usuarias.

La buena atención está directamente relacionada con la credibilidad del CEM. Una calificación baja puede afectar la confianza que las mujeres tienen en este centro para la tramitación de casos de violencia de género.

Es esencial que el CEM trabaje en proporcionar una atención más personalizada y satisfactoria para garantizar que las usuarias se sientan respaldadas y apoyadas en momentos de crisis.

El CEM debe comunicarse de manera efectiva con la comunidad para informar sobre los servicios disponibles y educar sobre las retribuciones de las féminas en situaciones de la agresión. Esto podría ayudar a mejorar la percepción y la confianza de las usuarias.

Estos resultados indican la necesidad de que el CEM de Huanta siga trabajando en la mejora de la calidad de su atención y en la construcción de una sólida reputación en la comunidad para garantizar que las mujeres que enfrentan situaciones de violencia de género reciban el apoyo necesario y se sientan seguras al acudir a este centro.

PIV15. ¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?

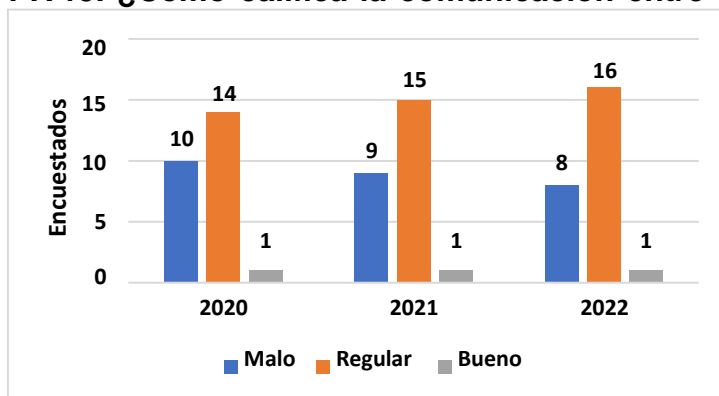


Gráfico 15. Comunicación entre el CEM y las usuarias

Los datos proporcionados representan la calificación de la comunicación entre las usuarias y el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y 2022, según la percepción de las usuarias. Al igual que en el caso anterior, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Esto se relaciona con el nivel de atención del CEM y su credibilidad, ya que la comunicación efectiva es un componente esencial en la prestación de servicios de apoyo en casos de violencia de género.

En general, los datos reflejan una percepción de la comunicación entre las usuarias y el CEM de Huanta como mayormente "Regular" en los tres años, con una pequeña mejora en la percepción positiva a lo largo del tiempo.

En 2020, el 40% de las usuarias calificaron la comunicación como "Malo", lo que sugiere deficiencias significativas en la comunicación entre el CEM y las usuarias. En los años 2021 y 2022, hubo una disminución gradual en el porcentaje de calificaciones "Malo" y un aumento en el porcentaje de calificaciones "Regular". Sin embargo, la percepción de una comunicación "Bueno" sigue siendo baja en todos los años.

Los resultados destacan la penuria de optimizar la correlación entre el CEM y las usuarias. La comunicación efectiva es esencial para brindar apoyo a la agresión de clase y garantizar que se sientan escuchadas y respaldadas.

La calidad de la comunicación tiene un impacto directo en la credibilidad del CEM. Si las usuarias perciben una comunicación deficiente, esto puede afectar su confianza en el centro y su disposición para buscar ayuda.

El CEM debe proporcionar capacitación continua a su personal para mejorar las habilidades de comunicación y la empatía hacia las usuarias. Esto puede ayudar a construir relaciones más sólidas y de confianza.

Es importante que el CEM recopile retroalimentación de las usuarias de manera regular y tome medidas para abordar las deficiencias en la comunicación identificadas en estos resultados.

Finalmente, estos resultados resaltan la importancia de la comunicación efectiva en el trabajo del CEM de Huanta y la necesidad de continuar mejorando en este aspecto para garantizar una atención de alta calidad y fortalecer la credibilidad del centro.

PIV16. ¿Cómo califica la atención en tus casos en el CEM de Huanta?

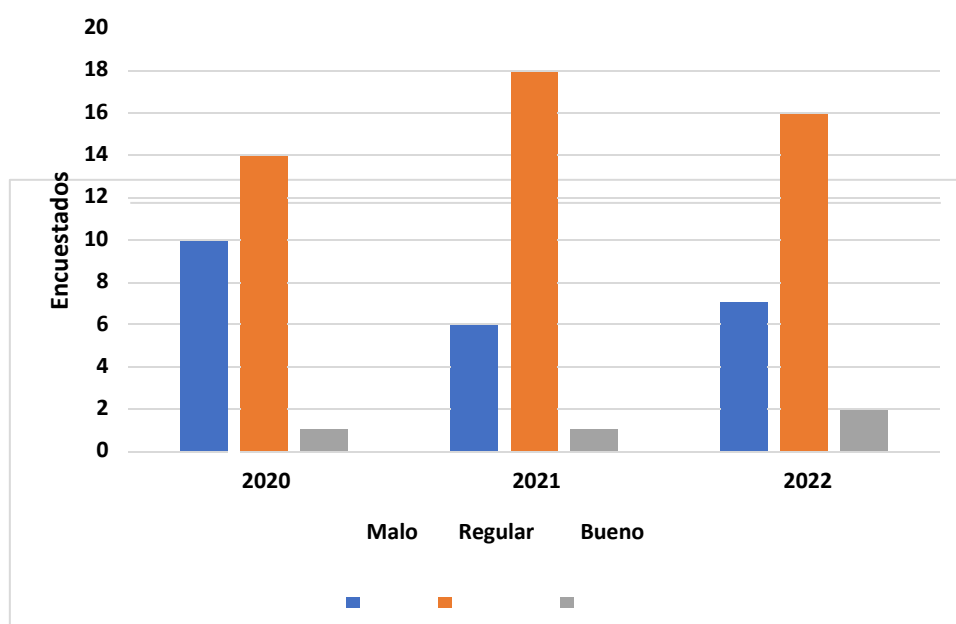


Gráfico 16. Atención de los CEM de los casos de las usuarias

Los datos proporcionados representan la calificación de la atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y 2022, según la percepción de las usuarias. Al igual que en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Esto se relaciona con el nivel de atención del CEM y su credibilidad, ya que la calidad de la atención es un factor clave en la percepción de las usuarias.

En general, los datos muestran una mejora en la percepción de la atención del CEM de Huanta a lo largo de los tres años, con una disminución gradual en el porcentaje de calificaciones "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" y "Bueno".

En 2020, el 40% de las usuarias calificaron la atención como "Malo", lo que indica una insatisfacción significativa con la calidad de la atención en ese año.

En 2021, hubo una mejora notable, con solo el 24% calificando la atención como "Malo", y un aumento en las calificaciones "Regular". Sin embargo, la percepción de una atención "Bueno" todavía era baja.

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 8% de las usuarias calificando la atención como "Bueno", lo que sugiere un mayor nivel de satisfacción en comparación con años anteriores. Los datos reflejan una mejora en la excelencia de atención por el CEM de Huanta a lo largo de los años. Esto

es positivo y muestra que el centro está tomando medidas para abordar las deficiencias y mejorar la experiencia de las usuarias. La percepción de la calidad de la atención está directamente relacionada con la credibilidad del CEM. Una mejora en la atención puede contribuir a fortalecer la confianza de las usuarias en el centro y su disposición para buscar ayuda.

Es importante que el CEM continúe recopilando datos sobre la percepción de las usuarias y utilice esta información para realizar mejoras continuas en la atención y los servicios que ofrece.

Los resultados pueden ser utilizados para identificar áreas en las que el personal del CEM puede necesitar capacitación adicional para proporcionar una atención de mayor calidad y empatía.

Estos resultados muestran una tendencia positiva en la percepción de la atención brindada por el CEM de Huanta a lo largo de los años, pero también indican que aún hay margen para mejorar. La atención de calidad y la credibilidad del centro son fundamentales para garantizar que las usuarias reciban el apoyo necesario en casos de violencia de género.

PIV17. ¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?

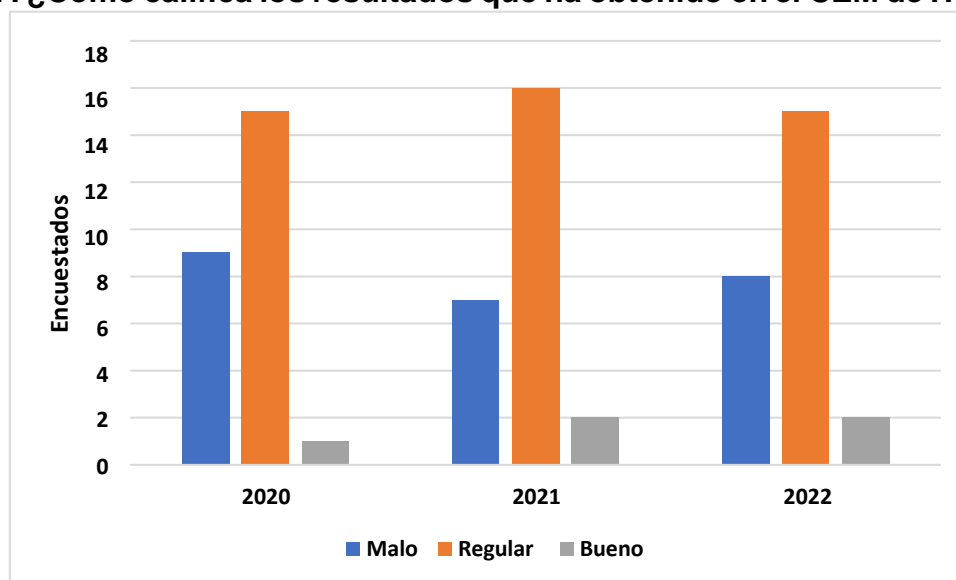


Gráfico 17. Resultados obtenidos por parte del CEM

Los datos proporcionados representan la calificación de los resultados de los procesos en el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y 2022, según la percepción de las usuarias. Al igual que en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Estos resultados

están relacionados con el nivel de atención del CEM y su credibilidad, ya que los resultados de los procesos son una parte importante de la calidad de los servicios. En general, los datos muestran que la mayoría de las usuarias perciben los resultados de los procesos en el CEM de Huanta como "Regular" en los tres años, con un pequeño porcentaje que califica los resultados como "Bueno".

En 2020, el 36% de las usuarias calificaron los resultados de los procesos como "Malo", lo que indica insatisfacción con los resultados obtenidos en ese año.

En 2021, hubo una mejora notable, con solo el 28% calificando los resultados como "Malo" y un aumento en las calificaciones "Bueno".

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 8% de las usuarias calificando los resultados como "Bueno".

Los resultados de los procesos son cruciales para medir la eficacia de las intervenciones y servicios proporcionados por el CEM de Huanta. La mejora en la percepción de los resultados indica que el centro está haciendo avances en la resolución de los casos.

La calidad de los resultados de los procesos influye en la credibilidad del CEM. Una mejora en la percepción de los resultados puede aumentar la confianza de las usuarias en el centro y su disposición para utilizar sus servicios.

Los resultados proporcionan una retroalimentación importante para el CEM, lo que les permite identificar áreas de mejora y ajustar sus procesos para lograr resultados más satisfactorios.

La comunicación entre el CEM y las usuarias es fundamental para garantizar que las expectativas se gestionen adecuadamente y que las usuarias comprendan los resultados de los procesos.

Todos estos resultados indican una tendencia positiva en la percepción de los resultados de los procesos en el CEM de Huanta a lo largo de los años, lo que es una señal alentadora de mejora en la eficacia de los servicios proporcionados. Sin embargo, es importante seguir trabajando en la calidad de los resultados y en la comunicación con las usuarias para fortalecer la credibilidad del centro y garantizar que las personas afectadas de agresión de género reciban el apoyo necesario.

4.1.5. PARTE V Accesibilidad

PV18. ¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?

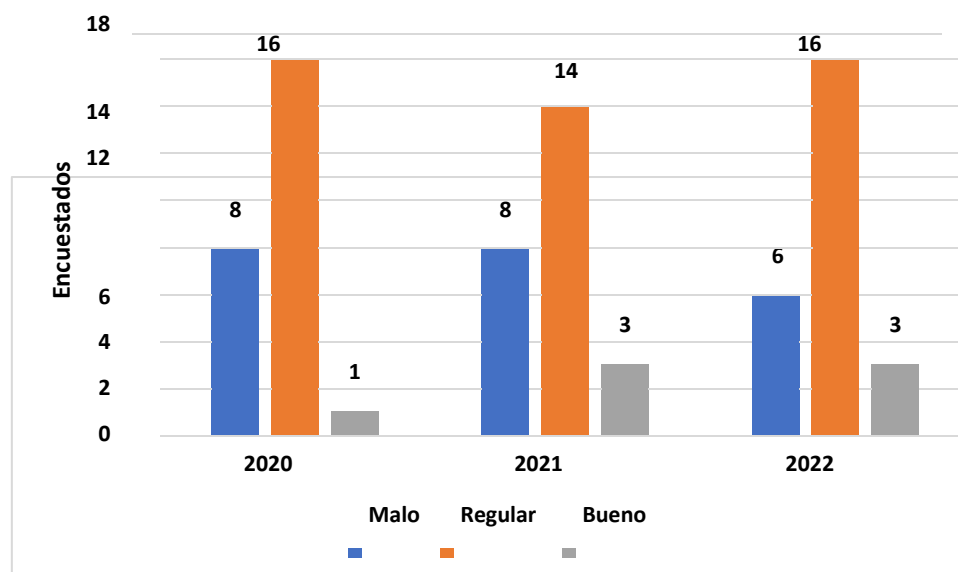


Gráfico 18. Horario de atención al público

Los datos proporcionados representan la calificación del horario de atención al público del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y 2022, según la percepción de las usuarias. Al igual que en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Estos resultados están relacionados con el nivel de atención del CEM y su accesibilidad.

En general, los datos muestran que la mayoría de las usuarias perciben el horario de atención al público del CEM de Huanta como "Regular" en los tres años, con un pequeño porcentaje que lo califica como "Bueno".

En 2020, el 32% de las usuarias calificaron el horario de atención como "Malo", lo que indica insatisfacción con la accesibilidad de los servicios en ese año.

En 2021, hubo una mejora en la percepción, con un 12% calificando el horario de atención como "Bueno" y un aumento en las calificaciones "Regular".

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 12% de las usuarias calificando el horario de atención como "Bueno".

El horario de atención al público es un aspecto fundamental de la accesibilidad de los servicios del CEM de Huanta. Las usuarias deben poder acceder a los Los datos proporcionados representan la calificación de las condiciones del local de atención al público del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y 2022, según la percepción de las usuarias. Al igual que en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Estos

resultados están relacionados con el nivel de atención del CEM y la accesibilidad de sus servicios.

En general, los antecedentes exponen que la mayoría de las usuarias distinguen las condiciones de la infraestructura CEM de Huanta como "Regular" en los tres años, con un pequeño porcentaje que lo califica como "Bueno".

En 2020, el 32% de las usuarias calificaron las condiciones del local como "Malo", lo que indica insatisfacción con las condiciones en ese año.

En 2021, hubo una mejora en la percepción, con un 12% calificando las condiciones como "Bueno" y un aumento en las calificaciones "Regular".

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 12% de las usuarias calificando las condiciones como "Bueno".

Las situaciones de la infraestructura de esmero al público son cruciales para la accesibilidad de los servicios del CEM de Huanta. Un local en mal estado o poco adecuado puede dificultar el acceso de las usuarias a los servicios.

La percepción de un local en "Buenas" condiciones indica que las usuarias están más satisfechas con el entorno en el que reciben atención. Esto es importante para garantizar que las mujeres que enfrentan situaciones de violencia de género se sientan cómodas y seguras al buscar ayuda.

La retroalimentación de las usuarias sobre las condiciones del local permite al CEM identificar áreas de mejora y tomar medidas para mantener un ambiente adecuado.

Un local en buenas condiciones también contribuye a construir la confianza de las usuarias en el CEM y en su disposición para buscar ayuda cuando sea necesario.

Los resultados muestran una tendencia positiva en la percepción de las de la infraestructura del CEM de Huanta a lo largo de los años, lo que sugiere que el centro está tomando medidas para mejorar la accesibilidad y las condiciones de su entorno. Sin embargo, es importante continuar trabajando en este aspecto para garantizar que las usuarias puedan acceder a un ambiente cómodo y seguro al buscar apoyo en casos de violencia de género.

PV19. ¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?

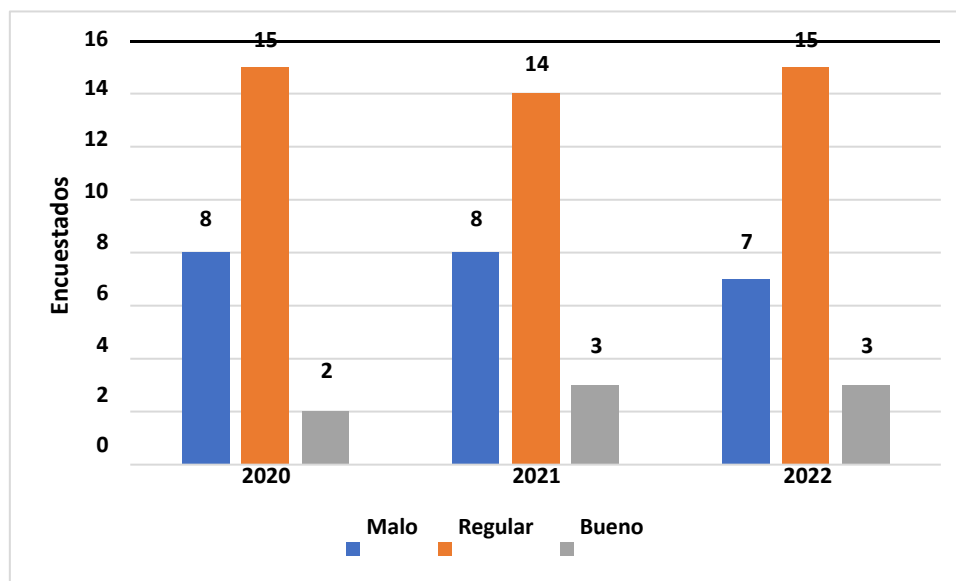


Gráfico 19. Condiciones del Local del CEM Huanta

Los datos proporcionados representan la calificación del material informativo distribuido a las usuarias del (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y 2022, según la percepción de las usuarias. Como en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Estos resultados están relacionados con el nivel de atención del CEM y la accesibilidad de la información proporcionada.

En general, la información muestra que la mayoría de las usuarias perciben el material informativo distribuido por el CEM de Huanta como "Regular" en los tres años, con un pequeño porcentaje que lo califica como "Bueno".

En 2020, el 32% de las usuarias calificaron el material informativo como "Malo", lo que indica insatisfacción con la calidad de la información proporcionada.

En 2021, hubo una mejora en la percepción, con un 8% calificando el material informativo como "Bueno" y un aumento en las calificaciones "Regular".

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 12% de las usuarias calificando el material informativo como "Bueno".

El material informativo es esencial para proporcionar información crucial a las usuarias sobre los servicios disponibles y sus derechos. La accesibilidad de esta información es fundamental para empoderar a las feminas en situaciones de violencia de género.

La percepción de un material informativo "Bueno" indica que las usuarias están más satisfechas con la calidad y la utilidad de la información proporcionada. Esto es importante para garantizar que las usuarias estén informadas y capacitadas para tomar decisiones informadas.

La retroalimentación de las usuarias sobre el material informativo permite al CEM identificar áreas de mejora y ajustar la información proporcionada para que sea más efectiva y comprensible.

Un material informativo de alta calidad también contribuye a construir la confianza de las usuarias en el CEM y en su disposición para buscar ayuda cuando sea necesario.

Los resultados muestran una tendencia positiva en la percepción del material informativo distribuido por el CEM de Huanta a lo largo de los años, lo que sugiere que el centro está tomando medidas para mejorar la calidad y la accesibilidad de la información proporcionada. Sin embargo, es importante continuar trabajando en este aspecto para garantizar que las usuarias tengan acceso a información clara y útil en casos de agresión femenina.

PV20. ¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?

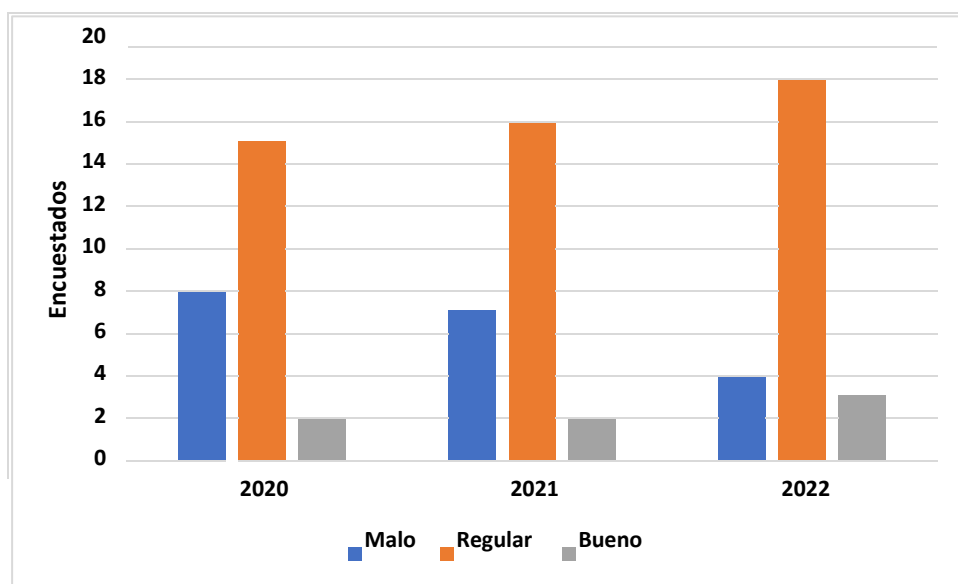


Gráfico 20. Material informativo

Los datos proporcionados representan la calificación del material informativo distribuido a las usuarias del (CEM) de Huanta durante los años 2020, 2021 y

2022, según la percepción de las usuarias. Como en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Estos resultados están relacionados con el nivel de atención del CEM y la accesibilidad de la información proporcionada.

En general, la información muestra que la mayoría de las usuarias perciben el material informativo distribuido por el CEM de Huanta como "Regular" en los tres años, con un pequeño porcentaje que lo califica como "Bueno".

En 2020, el 32% de las usuarias calificaron el material informativo como "Malo", lo que indica insatisfacción con la calidad de la información proporcionada.

En 2021, hubo una mejora en la percepción, con un 8% calificando el material informativo como "Bueno" y un aumento en las calificaciones "Regular".

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 12% de las usuarias calificando el material informativo como "Bueno".

El material informativo es esencial para proporcionar información crucial a las usuarias sobre los servicios disponibles y sus derechos. La accesibilidad de esta información es fundamental para empoderar a las feminas en situaciones de violencia de género.

La percepción de un material informativo "Bueno" indica que las usuarias están más satisfechas con la calidad y la utilidad de la información proporcionada. Esto es importante para garantizar que las usuarias estén informadas y capacitadas para tomar decisiones informadas.

La retroalimentación de las usuarias sobre el material informativo permite al CEM identificar áreas de mejora y ajustar la información proporcionada para que sea más efectiva y comprensible.

Un material informativo de alta calidad también contribuye a construir la confianza de las usuarias en el CEM y en su disposición para buscar ayuda cuando sea necesario.

Los resultados muestran una tendencia positiva en la percepción del material informativo distribuido por el CEM de Huanta a lo largo de los años, lo que sugiere que el centro está tomando medidas para mejorar la calidad y la accesibilidad de la información proporcionada. Sin embargo, es importante continuar trabajando en este aspecto para garantizar que las usuarias tengan acceso a información clara y útil en casos de agresión fémica

PV21. ¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?

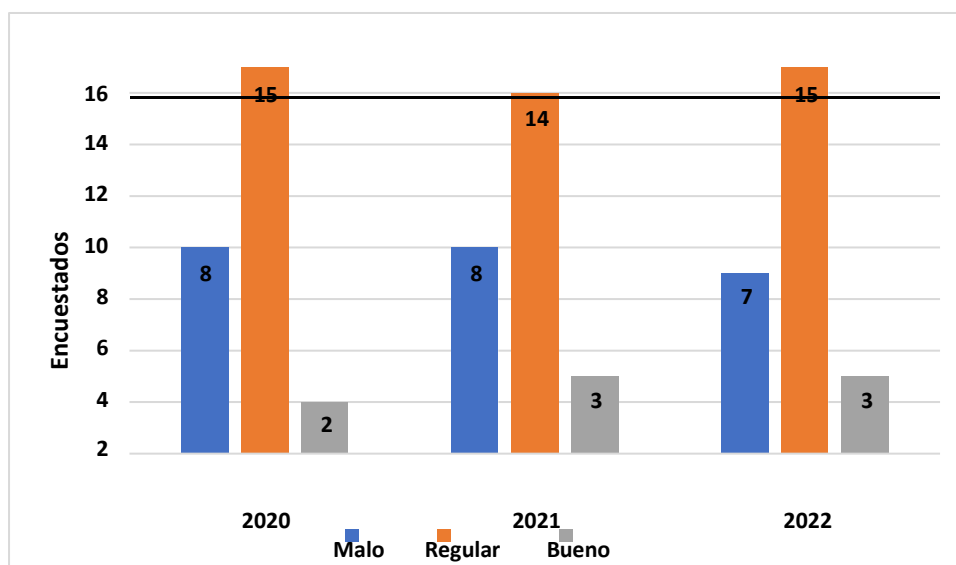


Gráfico 21. Información de los requisitos para que se atiendan las usuarias

Los datos proporcionados representan la calificación de la información otorgada por el (CEM) de Huanta en calidad de atención, que un caso sea atendido, según la percepción de las usuarias, durante los años 2020, 2021 y 2022. Como en los casos anteriores, se dividen en tres categorías: Malo, Regular y Bueno. Estos resultados están relacionados con el nivel de atención del CEM y la accesibilidad de la información proporcionada.

En general, los datos muestran que la mayoría de las usuarias perciben la información proporcionada por el CEM de Huanta sobre los requisitos para que un caso sea atendido como "Regular" en los tres años, con un pequeño porcentaje que la califica como "Bueno".

En 2020, el 32% de las usuarias calificaron la información como "Malo", lo que indica insatisfacción con la calidad o claridad de la información proporcionada.

En 2021, hubo una mejora en la percepción, con un 12% calificando la información como "Bueno" y un aumento en las calificaciones "Regular".

En 2022, se mantuvo la tendencia de mejora, con un 12% de las usuarias calificando la información como "Bueno".

La información clara y comprensible sobre los requisitos para que un caso sea atendido es fundamental para que las usuarias puedan acceder a los servicios del CEM de manera efectiva. Esta información debe estar al alcance de todas las personas que la necesiten.

La percepción de una información "Bueno" indica que las usuarias están más satisfechas con la calidad y claridad de la información proporcionada. Esto es importante para que las usuarias se sientan empoderadas y capaces de buscar ayuda cuando sea necesario.

La retroalimentación de las usuarias sobre la información proporcionada permite al CEM identificar áreas de mejora y ajustar la información para que sea más efectiva y comprensible.

Una información clara y precisa también contribuye a construir la confianza de las usuarias en el CEM y en su disposición para buscar ayuda cuando sea necesario. Estos resultados muestran una tendencia positiva en la percepción de la información proporcionada por el CEM de Huanta en relación a los requisitos para que un caso sea atendido a lo largo de los años. Sin embargo, es importante continuar trabajando en este aspecto para garantizar que las usuarias tengan acceso a información clara y útil en casos de violencia de género y que se sientan capacitadas para buscar ayuda de manera efectiva.

4.2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

4.2.1. PARTE I Celeridad Procesal y Atención

PI1. ¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?

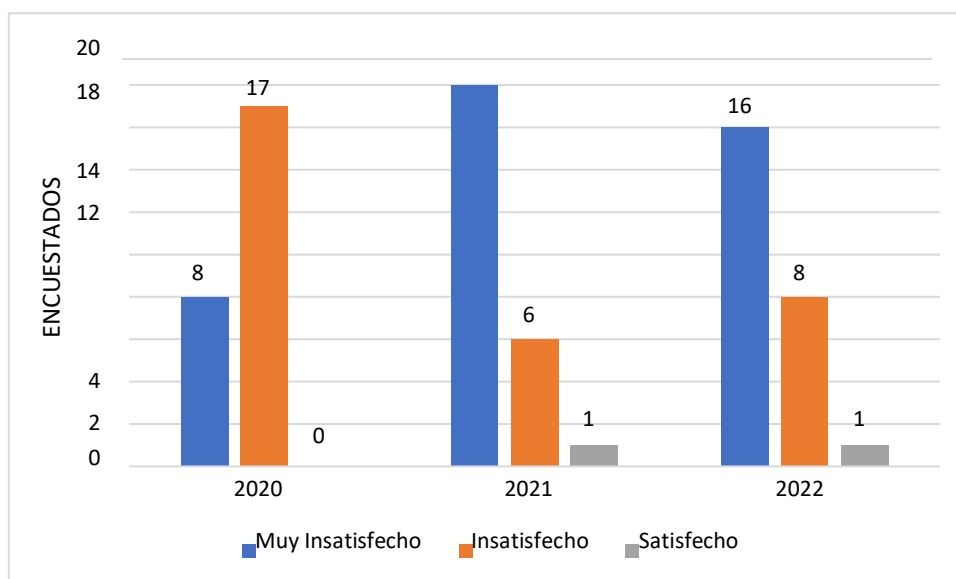


Gráfico 22. Como se siente respecto a los actos procesales que realiza el CEM
Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la realización de los actos procesales relacionados con la atención de sus casos durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una tendencia mayoritaria hacia la insatisfacción con la hechos procesales del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 32% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecha" y el 68% estaba "Insatisfecha", mientras que ninguna usuaria estaba "Satisfecha".

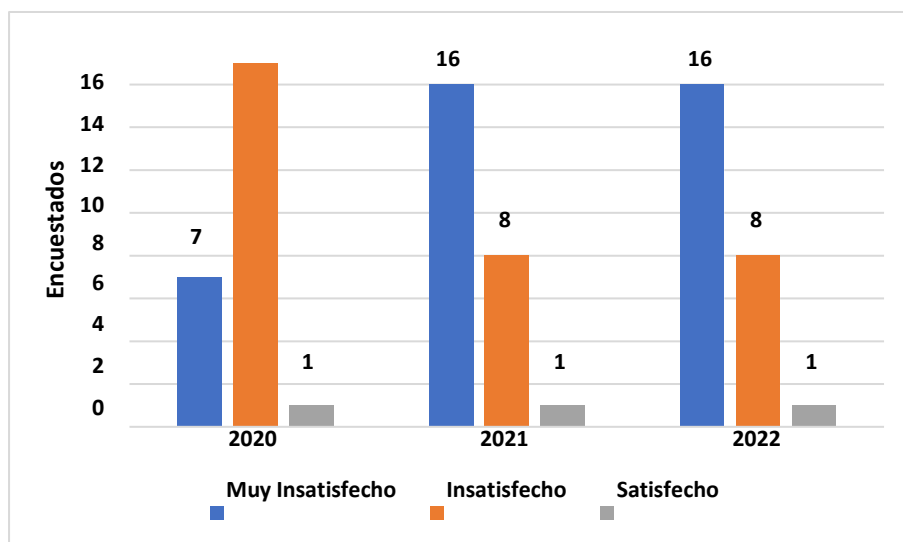
En 2021, la insatisfacción fue aún mayor, con un 72% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 24% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

En 2022, aunque hubo una ligera disminución en el porcentaje de "Muy Insatisfechas" y un aumento en el porcentaje de "Insatisfechas", la insatisfacción aún prevalece, con solo un 4% de usuarias "Satisfechas".

Estos resultados señalan una clara insatisfacción de las usuarias con respecto a la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM de Huanta en relación a la atención de sus casos. La celeridad procesal es fundamental en situaciones de violencia de género para garantizar la protección oportuna de las víctimas y la resolución efectiva de sus casos. La insatisfacción de las usuarias puede afectar negativamente su confianza en el sistema de atención y puede llevar a que no busquen ayuda o asistencia cuando lo necesitan. Una atención y celeridad procesal insatisfactorias pueden tener consecuencias graves para las mártires de agresión femenina

Los datos subrayan la necesidad crítica de mejorar la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM de Huanta a sus usuarias. Esto podría implicar la revisión de procesos, la capacitación del personal, y una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las víctimas de agresión de género.

Es esencial que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.



Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la celeridad procesal y la atención proporcionada por el CEM de Huanta. Es fundamental que el centro tome acciones para mejorar la calidad y garantizar que las mártires de agresión de género reciban el soporte oportuno y efectivo que necesitan.

Gráfico 23. Está de acuerdo con el tiempo empleado

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la eficacia utilizado en el diligencia del sumario judicial relacionado con sus casos durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con el tiempo invertido para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 28% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 68% "Insatisfecho", y solo un 4% estaba "Satisfecho".

En 2021 y 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 64% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 32% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas" en ambos años.

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias en cuanto a la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM de Huanta en relación a la tramitación de sus casos. La demora en el proceso judicial puede tener graves repercusiones para las mártires de agresión a la fémina.

La insatisfacción de las usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de justicia y atención. Además, la demora en el proceso puede dejar a las víctimas en situaciones de riesgo.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la celeridad procesal en el CEM de Huanta y brindar una atención más eficiente y efectiva a las usuarias. Esto podría implicar la revisión de procesos y la asignación de recursos adecuados para acelerar el proceso judicial.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la celeridad procesal y la atención proporcionada por el CEM de Huanta en relación a la tramitación de sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la eficiencia y garantizar que las sacrificadas de intimidación femenina reciba el apoyo oportuno que necesitan.

PI3. ¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?

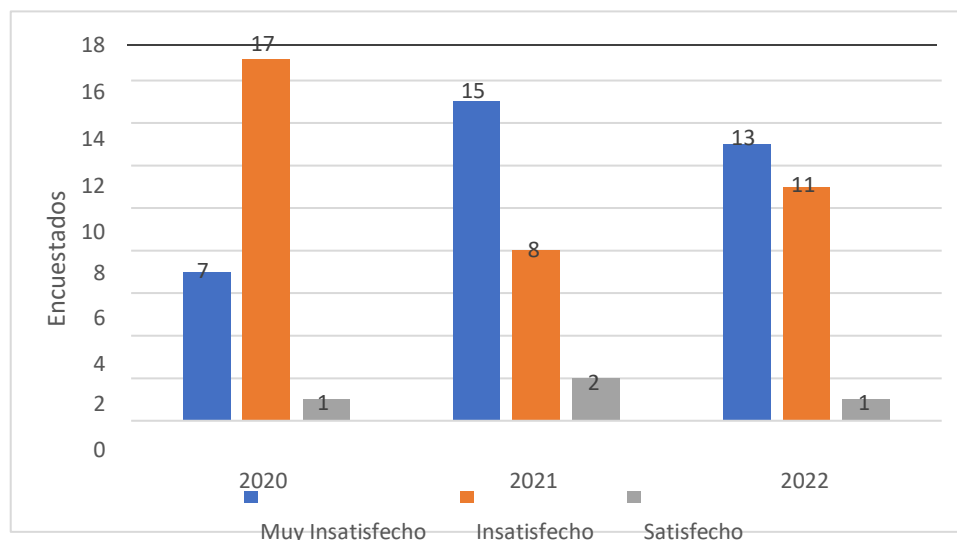


Gráfico 24. Tiempo empleado para la elaboración de escritos

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la eficacia realizado en la producción de escritos relacionados con sus casos durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con la eficacia usado en la redacción de escritos en el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 28% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 68% "Insatisfecho", y solo un 4% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 8% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 60% "Muy Insatisfecho" y un 32% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción continuó siendo alta, con un 52% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 44% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con respecto a la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM de Huanta en relación a la elaboración de escritos relacionados con sus casos. El tiempo empleado en estos procesos es importante para garantizar la resolución efectiva y oportuna de los casos.

La insatisfacción de las usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de justicia y atención. Además, la demora en la elaboración de escritos puede afectar la eficacia del proceso.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la eficiencia en la elaboración de escritos en el CEM de Huanta y brindar una atención más eficiente y efectiva a las usuarias. Esto podría implicar la revisión de procesos y la asignación de recursos adecuados.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Todo esto indica una insatisfacción significativa de las usuarias con la celeridad procesal y la atención proporcionada por el CEM de Huanta en relación a la elaboración de escritos relacionados con sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la eficiencia y garantizar que las féminas agredidas reciban el soporte oportuno y efectivo que necesitan.

PI4. ¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?

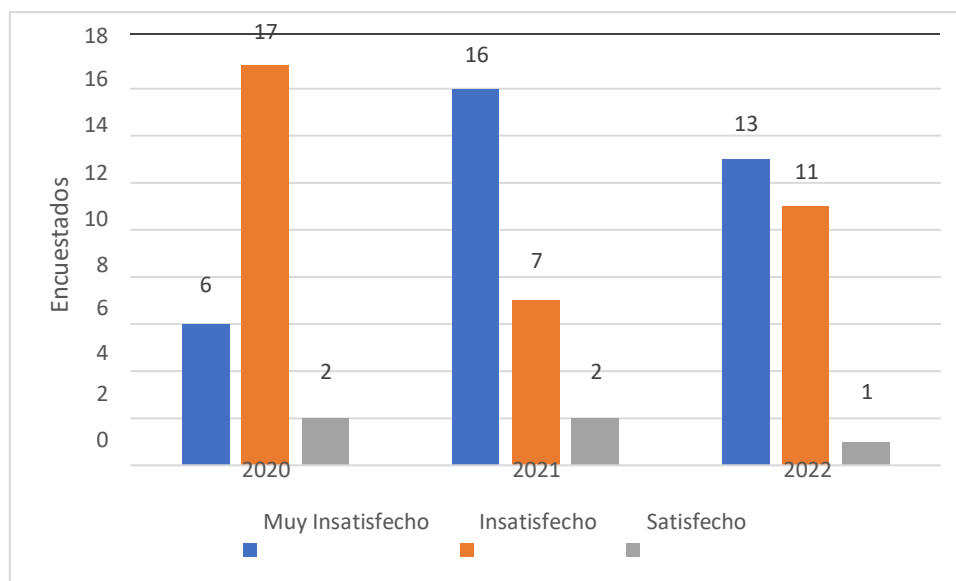


Gráfico 25. Como se siente con el tiempo que se realiza las diligencias

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto al tiempo en que se realizan las diligencias por parte del CEM en relación a sus casos durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una complacencia generalizada con el tiempo en que se realizan las diligencias por parte del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 24% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 68% "Insatisfecho", y solo un 8% estaba "Satisfecho".

En 2021, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 64% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 28% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

En 2022, aunque hubo una ligera disminución en el porcentaje de "Muy Insatisfechas", la insatisfacción aún prevalece, con un 52% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 44% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con respecto a la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM de Huanta en relación a la realización de diligencias relacionadas con sus casos. El tiempo empleado

en estas diligencias es fundamental para garantizar una atención oportuna y efectiva.

La insatisfacción de las usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de justicia y atención. La demora en las diligencias puede dejar a las víctimas en situaciones de riesgo.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la eficiencia en la realización de diligencias por parte del CEM de Huanta y brindar una atención más eficiente y efectiva a las usuarias. Esto podría implicar la revisión de procesos y la asignación de recursos adecuados.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la celeridad procesal y la atención proporcionada por el CEM de Huanta en relación a la realización de diligencias relacionadas con sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la eficiencia y garantizar que las féminas agredidas reciban el soporte oportuno y efectivo que necesitan.

PI5. ¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?

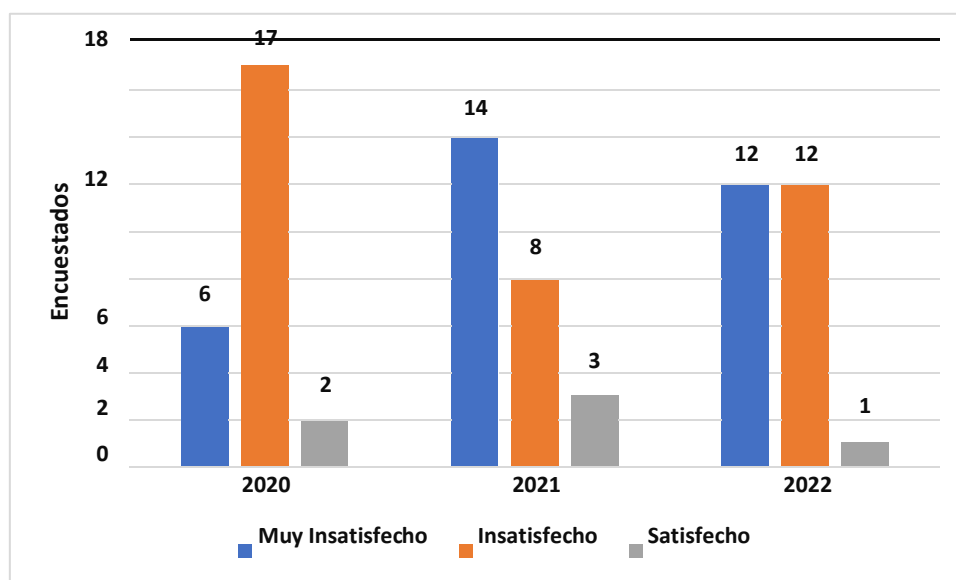


Gráfico 26. Calidad de Servicio

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la calidad de servicio prestado por el centro

durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con la eficacia de asistencia prestado por el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 24% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 68% "Insatisfecho", y solo un 8% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 56% "Muy Insatisfecho" y un 32% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 48% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 48% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con respecto a la calidad de servicio prestado por el CEM de Huanta en relación a la atención brindada en sus casos. La eficacia de la asistencia es esencial para garantizar una atención efectiva y empática a las féminas agredidas

La insatisfacción de usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de atención. Una atención de baja calidad puede dificultar la recuperación y la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la atención del servicio prestado por el CEM de Huanta y brindar una atención más eficiente y efectiva a las usuarias. Esto podría requerir capacitación del personal y revisión de procesos.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la atención de servicio prestado por el CEM de Huanta en relación a la atención brindada en sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la calidad del servicio y garantizar que las féminas agredidas reciban el apoyo oportuno y efectivo que necesitan.

PI6. ¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?

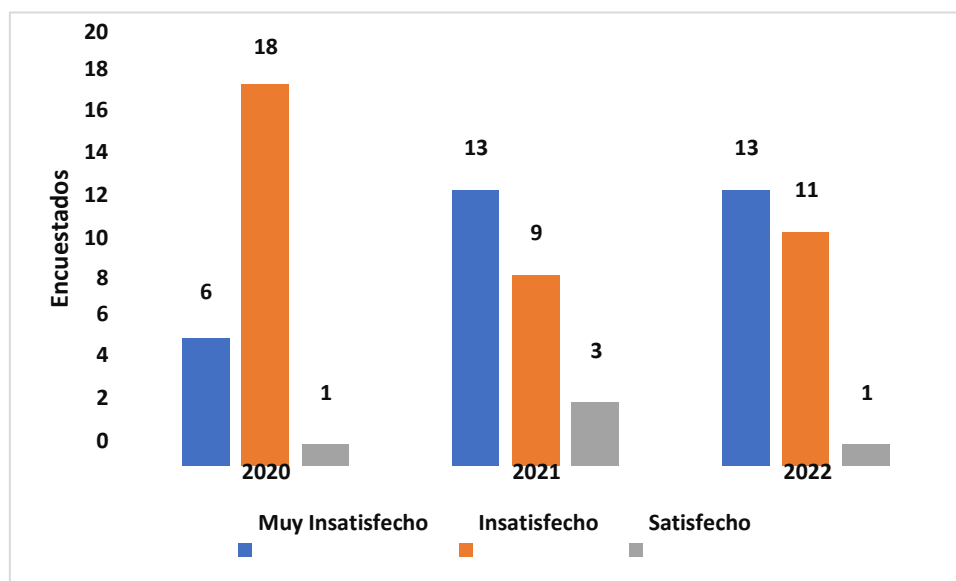


Gráfico 27. Como se siente con la atención del personal del CEM Huanta

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la atención brindada por el personal del centro durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con la atención brindada por el personal del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 24% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 72% "Insatisfecho", y solo un 4% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 52% "Muy Insatisfecho" y un 36% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 52% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 44% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con respecto a la atención brindada por el personal del CEM de Huanta en relación a la atención en sus casos. La atención del personal es esencial para avalar un cuidado adecuado, empática y buena a las féminas agredidas.

La insatisfacción de usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de atención. Una atención deficiente puede dificultar la recuperación y la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas. Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar el buen cuidado del paciente del personal del CEM de Huanta. Esto podría requerir capacitación del personal, sensibilización hacia las necesidades de las víctimas y una mayor empatía en la atención.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la atención brindada por el personal del CEM de Huanta en relación a la atención en sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para optimar la eficacia de la cuidado y garantizar que las víctimas de violencia de género reciban el apoyo oportuno y efectivo que necesitan.

PI7. ¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?

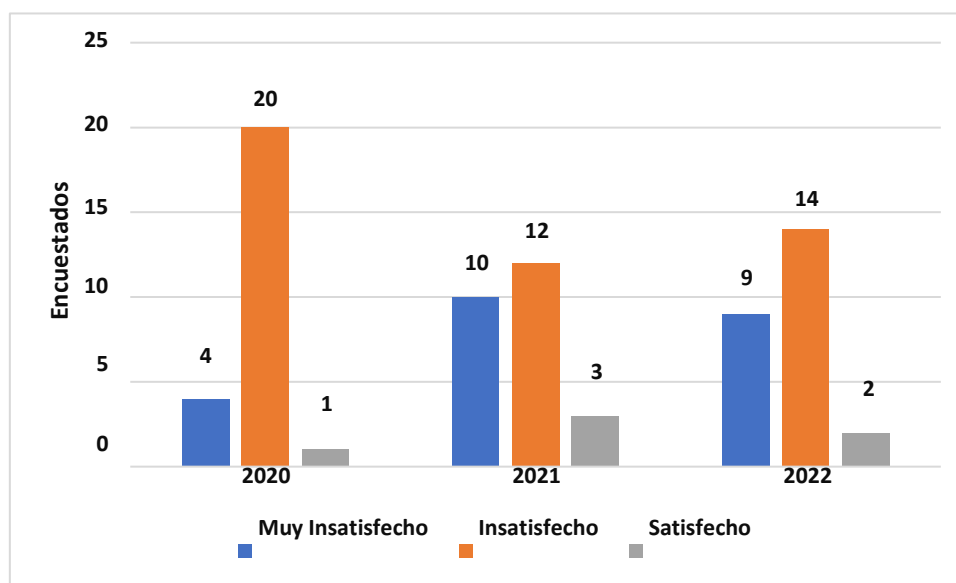


Gráfico 28. Como se siente con la atención que brinda el CEM Huanta

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la atención brindada por el CEM durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con la atención brindada por el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 16% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 80% "Insatisfecho", y solo un 4% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 40% "Muy Insatisfecho" y un 48% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 36% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 56% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con respecto a la atención brindada por el CEM de Huanta en relación a la atención en sus casos.

La insatisfacción de usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de atención. Una atención de baja calidad puede dificultar la recuperación y la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la eficacia de la cuidado brindada por el CEM de Huanta. Esto podría requerir capacitación del personal, sensibilización hacia las necesidades de las víctimas y una mayor empatía en la atención.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la atención brindada por el CEM de Huanta en relación a la atención en sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la eficacia de la cuidado y garantizar que las víctimas de violencia de género reciban el apoyo oportuno y efectivo que necesitan.

PI8. ¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?

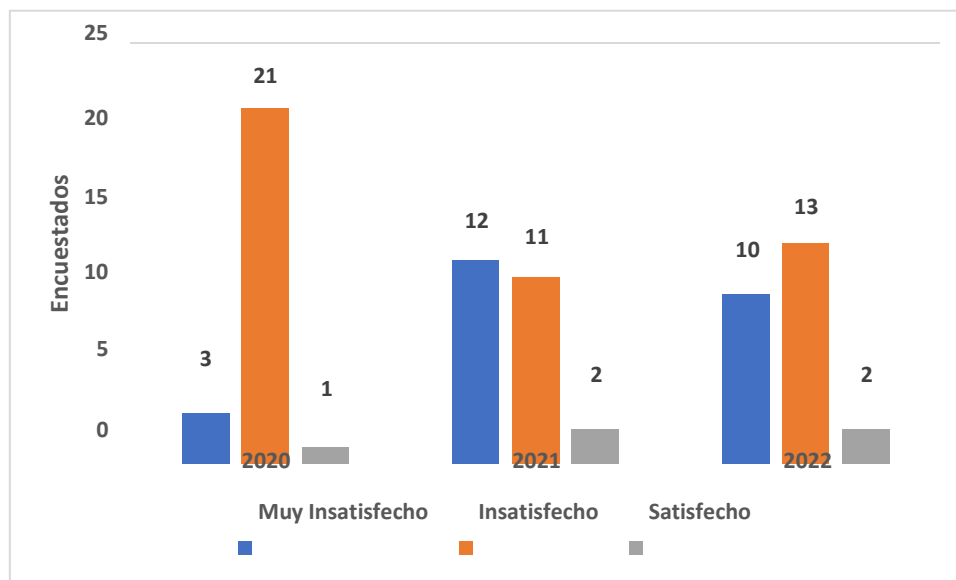


Gráfico 29. Como se siente con la atención que brinda el CEM Huanta

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la atención brindada por los Auxiliares administrativos del centro durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la celeridad procesal y la atención brindada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con la atención brindada por los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 12% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 84% "Insatisfecho", y solo un 4% estaba "Satisfecho".

En 2021, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 48% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 44% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

En 2022, aunque hubo una ligera disminución en el porcentaje de "Muy Insatisfechas", la insatisfacción aún prevalece, con un 40% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 52% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con respecto a la atención brindada por los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta en relación a la atención en sus casos. La eficacia de atención de los auxiliares es

esencial para garantizar una respuesta efectiva y empática a la agresión a las féminas

La insatisfacción de las usuarias puede tener un impacto negativo en su bienestar emocional y en su confianza en el sistema de atención. Una atención de baja calidad puede dificultar la recuperación y la búsqueda de ayuda por parte de las víctimas.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la calidad de cuidado ofrecida por los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta. Esto podría requerir capacitación del personal y una mayor sensibilización hacia las necesidades de las víctimas.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la atención brindada por los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta en relación a la atención en sus casos. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para optimar la eficacia del cuidado y garantizar que la agresión a las féminas reciban el apoyo oportuno y efectivo que necesitan.

4.2.2. PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta

PII9. ¿Cómo aprecia la capacidad y habilidad jurídica que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?

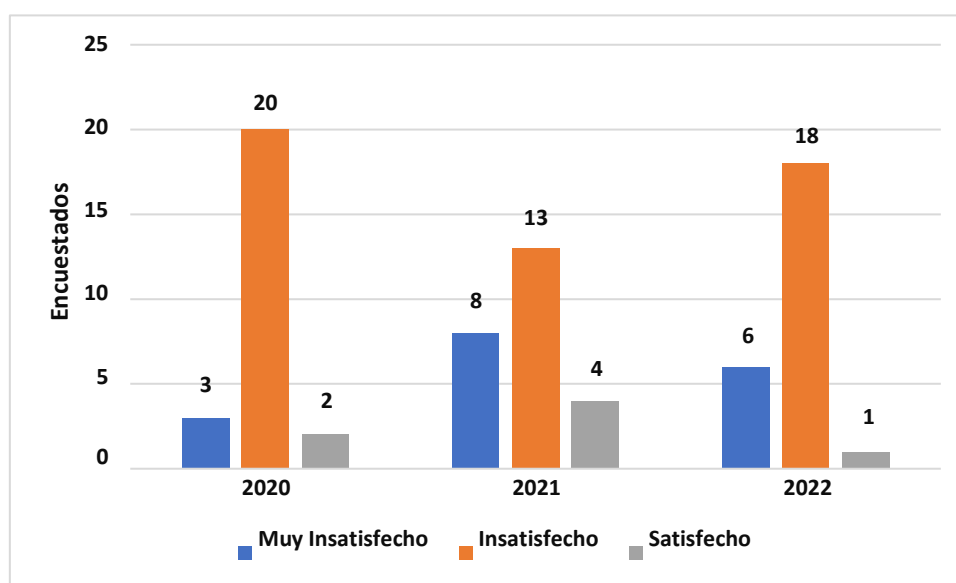


Gráfico 30. Capacidad y habilidad jurídica de los profesionales del CEM

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a la capacidad y habilidad jurídicas de los profesionales del centro para resolver sus casos judiciales durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la capacidad profesional de los profesionales del CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada con la capacidad y habilidad jurídicas de los trabajadores del CEM de Huanta para resolver los casos judiciales de las usuarias durante los tres años. En 2020, el 12% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 80% "Insatisfecho", y solo un 8% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 16% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 32% "Muy Insatisfecho" y un 52% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 24% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 72% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con la capacidad y habilidad jurídicas de los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales. La capacidad profesional es esencial para garantizar una representación efectiva y exitosa de las usuarias en sus procesos judiciales.

La insatisfacción de las usuarias con la capacidad profesional de los profesionales del CEM puede tener un impacto negativo en su presunción en el sistema de justicia y en el resultado de sus casos judiciales.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la capacidad y habilidad jurídicas de los profesionales del CEM de Huanta. Esto podría requerir capacitación adicional, actualización de conocimientos legales y una atención más personalizada a las necesidades de las usuarias.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la capacidad y habilidad jurídicas de los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas

para mejorar la capacidad profesional y garantizar que las víctimas de violencia de género reciban la representación legal efectiva que necesitan.

PII10. ¿Cómo se concibe la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?

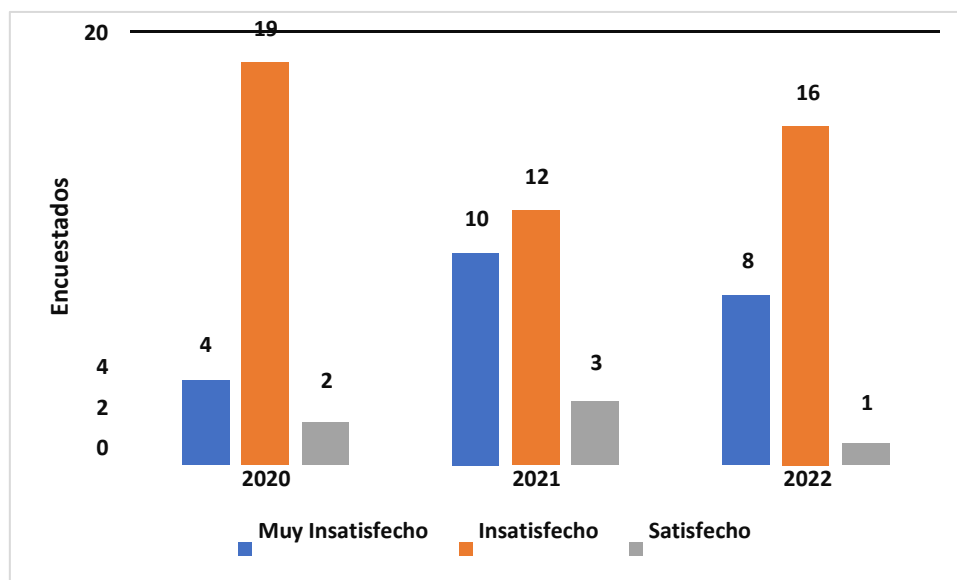


Gráfico 31. Capacidad de Auxiliares

La información suministrada refleja el nivel de conformidad de las féminas usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en relación con la competencia de los Asistentes administrativos del centro para ofrecer detalles pertinentes sobre los trámites judiciales durante los períodos comprendidos entre 2020 y 2022. Los datos se segmentan en tres grupos: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y están vinculados al desempeño profesional de los Asistentes administrativos del CEM.

Los datos revelan un descontento generalizado con la habilidad de los Asistentes administrativos del CEM de Huanta para proporcionar detalles pertinentes sobre los procedimientos judiciales de las usuarias a lo largo de tres años. En el año 2020, el 16% de las usuarias expresó estar "Muy Insatisfecho", el 76% se mostró "Insatisfecho", y solo un 8% manifestó estar "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 40% "Muy Insatisfecho" y un 48% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 32% de usuarias "Muy

Insatisfechas", un 64% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos hallazgos destacan una preocupante falta de satisfacción por parte de las usuarias en cuanto a la capacidad de los Asistentes administrativos del CEM de Huanta para ofrecer detalles pertinentes sobre los procedimientos judiciales.

La capacidad profesional es esencial para garantizar que las usuarias comprendan adecuadamente los procesos judiciales en los que están involucradas.

La insatisfacción de las usuarias con la capacidad de los Auxiliares administrativos para brindar información puede tener un impacto negativo en su confianza en la administración de justicia y en su capacidad para participar efectivamente en los procesos judiciales.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la capacidad de los Auxiliares administrativos para brindar información clara y relevante sobre los procesos judiciales. Esto podría requerir capacitación adicional y una mayor sensibilización hacia las necesidades de las usuarias en términos de comprensión legal.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos hallazgos revelan una preocupante falta de satisfacción por parte de las usuarias con respecto a la competencia de los Asistentes administrativos del CEM de Huanta para proporcionar información pertinente sobre los procedimientos judiciales. Es esencial que el centro actúe de manera inmediata para mejorar las habilidades de los Asistentes administrativos y asegurar que las víctimas de violencia de género reciban la orientación necesaria para participar de manera efectiva en los procesos legales.

PII11. ¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?

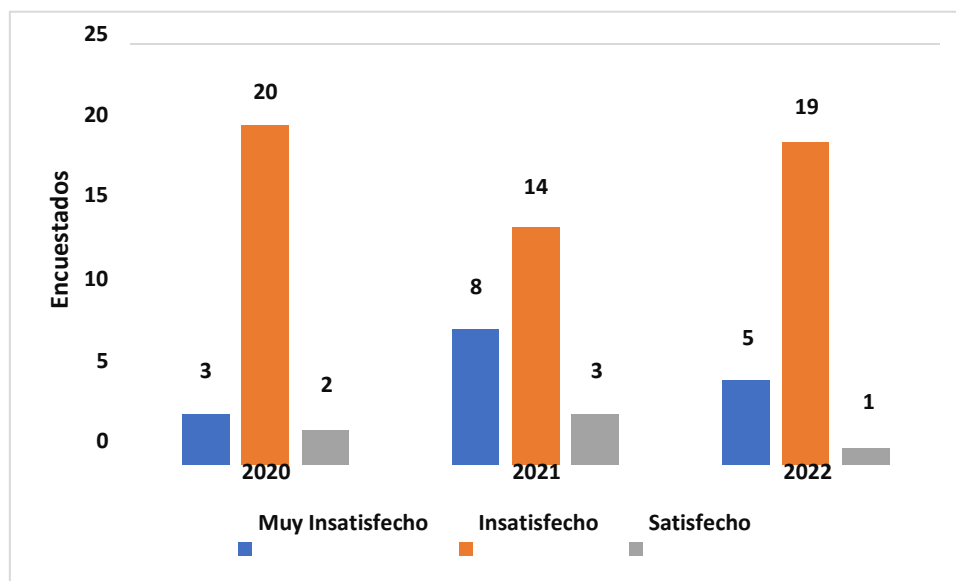


Gráfico 32. Como se siente al término de su proceso prejudicial

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a cómo se sienten al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción de que se hayan logrado los objetivos jurídicos del CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias observar el estado de ánimo de las féminas luego de la atención jurídico del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 12% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 80% "Insatisfecho", y solo un 8% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 32% "Muy Insatisfecho" y un 56% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 20% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 76% "Insatisfechas", y solo un 4% "Satisfechas".

Estos resultados resaltan una insatisfacción crítica de las usuarias con la percepción de que se hayan logrado los objetivos jurídicos del CEM de Huanta al término de los procesos pre judiciales y judiciales. Esto refleja una falta de seguridad en la efectividad de los servicios legales proporcionados por el centro.

La insatisfacción de las usuarias con la consecución de los objetivos jurídicos del CEM puede tener un impacto negativo en su percepción sobre la utilidad y efectividad del centro en la búsqueda de justicia y resolución de sus casos.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la capacidad del CEM para alcanzar los objetivos jurídicos de manera efectiva. Esto podría requerir una revisión de los procesos y estrategias legales utilizadas, así como una mayor comunicación y colaboración con las usuarias.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Finalmente, estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la percepción de que se hayan logrado los objetivos jurídicos del CEM de Huanta al término de los procesos pre judiciales y judiciales. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la efectividad de sus servicios legales y garantizar que las víctimas de violencia de género logren sus objetivos jurídicos de manera satisfactoria.

PII12. ¿Cómo concibe los trámites administrativos de procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?

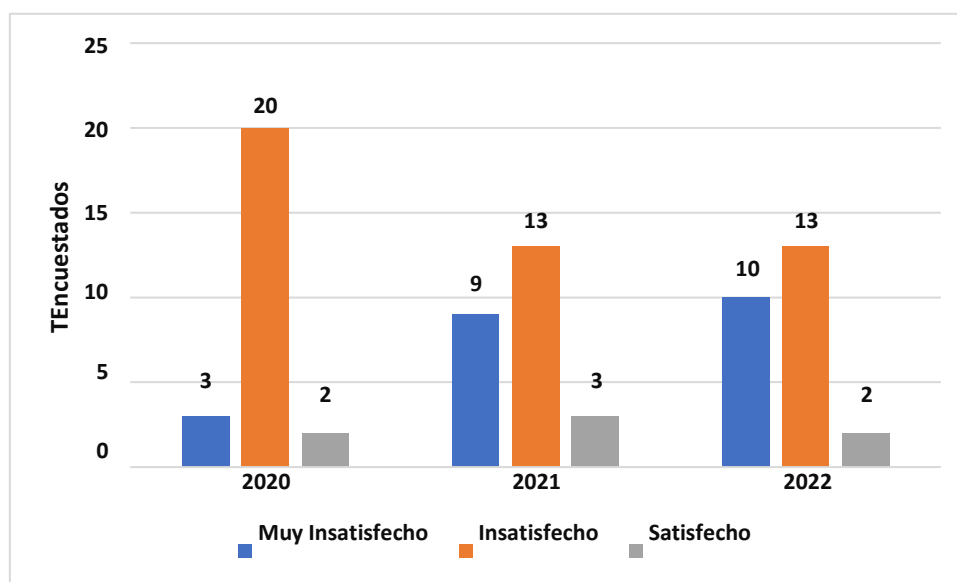


Gráfico 33. Trámites administrativos

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto al trato que reciben las féminas agredidas

por personal que velan los procesos judiciales en el CEM durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la capacidad profesional y la eficiencia administrativa de los encargados del CEM.

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 36% "Muy Insatisfecho" y un 52% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 40% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 52% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una insatisfacción crítica de las usuarias con la capacidad profesional y la eficiencia administrativa de los encargados del CEM de Huanta en la gestión de trámites relacionados con procesos judiciales. La eficiencia administrativa es esencial para garantizar que los procedimientos se realicen de manera oportuna y efectiva.

La insatisfacción de las usuarias con los trámites administrativos puede tener un impacto negativo en su percepción sobre la efectividad del CEM en la gestión de sus casos y en su capacidad para acceder a la justicia.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la eficiencia administrativa y la capacidad profesional de los encargados del CEM para gestionar trámites relacionados con procesos judiciales. Esto podría requerir capacitación adicional, una mejor organización de los procesos y una mayor atención a las necesidades de las usuarias.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias del quehacer del personal responsable del CEM de Huanta. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la eficiencia administrativa y la capacidad profesional, garantizando así un acceso más efectivo a las féminas agraviadas

4.2.3. PARTE III Transparencia y Acceso

PIII13. ¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?

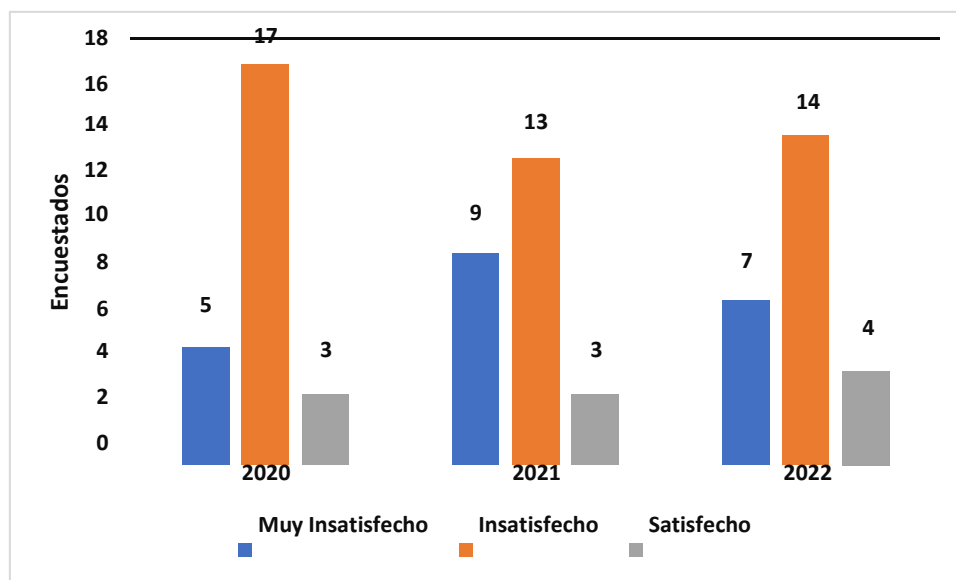


Gráfico 34. Transparencia en la tramitación

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto al sentir con la senilidad de tramite documentario en el centro durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción de transparencia y acceso a la información por parte de las usuarias.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias con respecto a cómo se sienten con la claridad en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 20% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 68% "Insatisfecho", y solo un 12% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 36% "Muy Insatisfecho" y un 52% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 28% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 56% "Insatisfechas", y un 16% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una insatisfacción crítica de las usuarias con la percepción de transparencia y acceso a la información en el CEM de Huanta en

relación a la tramitación de sus casos. La transparencia y el acceso a la información son fundamentales para que las usuarias comprendan y participen activamente en sus procesos legales.

La insatisfacción de las usuarias con la claridad en la regulación de casos puede generar desconfianza en el proceso y en la institución. Las usuarias necesitan sentirse informadas y seguras en todo momento.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la claridad en la tramitación de casos en el CEM de Huanta. Esto podría requerir una comunicación más efectiva con las usuarias, una mejor documentación de los procedimientos y una mayor apertura en la entrega de información relevante.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la percepción de claridad en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la transparencia y el acceso a la información, garantizando así una experiencia más satisfactoria y empoderadora para las víctimas de violencia de género.

PIII14. ¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?

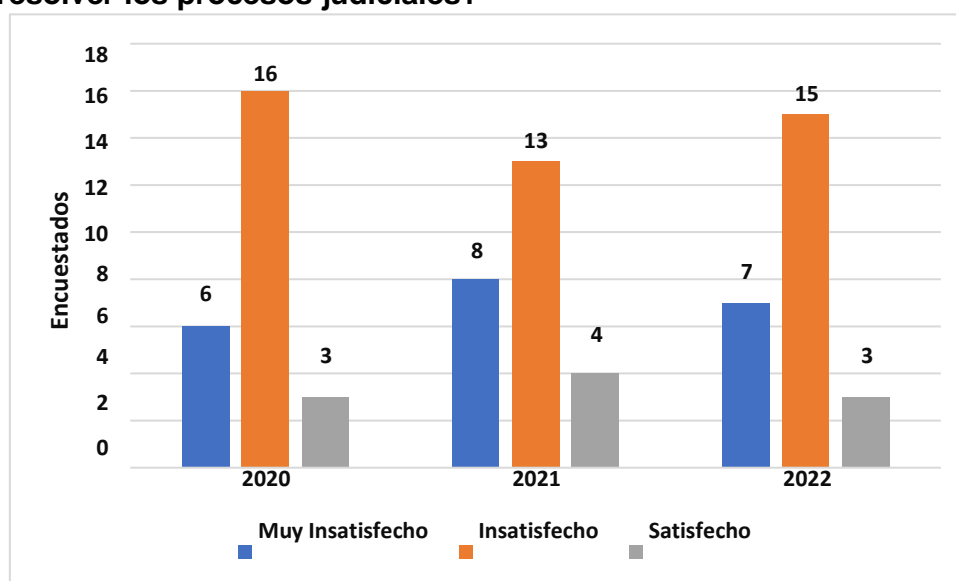


Gráfico 35. Información recibida

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a cómo se sienten con la información recibida por parte del CEM para resolver los procesos judiciales durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la calidad de la información proporcionada por el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias con respecto a cómo se sienten con la información recibida por parte del CEM de Huanta para resolver los procesos judiciales durante los tres años. En 2020, el 24% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 64% "Insatisfecho", y solo un 12% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 16% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 32% "Muy Insatisfecho" y un 52% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 28% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 60% "Insatisfechas", y un 12% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una insatisfacción crítica de las usuarias con la calidad de la información proporcionada por el CEM de Huanta para resolver los procesos judiciales. La calidad de la información es esencial para que las usuarias puedan tomar decisiones informadas y participar activamente en sus casos legales.

La insatisfacción de las usuarias con la calidad de la información puede tener un impacto negativo en su capacidad para resolver sus procesos judiciales de manera efectiva y en su confianza en el CEM como recurso de apoyo.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la calidad de la información proporcionada por el CEM de Huanta. Esto podría requerir una revisión de los materiales informativos, una comunicación más efectiva con las usuarias y una mayor claridad en la entrega de información relevante.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la calidad de la información recibida por parte del CEM de Huanta para resolver los procesos judiciales. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la calidad de la información proporcionada, garantizando así una mayor satisfacción y empoderamiento para las víctimas de violencia de género.

PIII15. ¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?

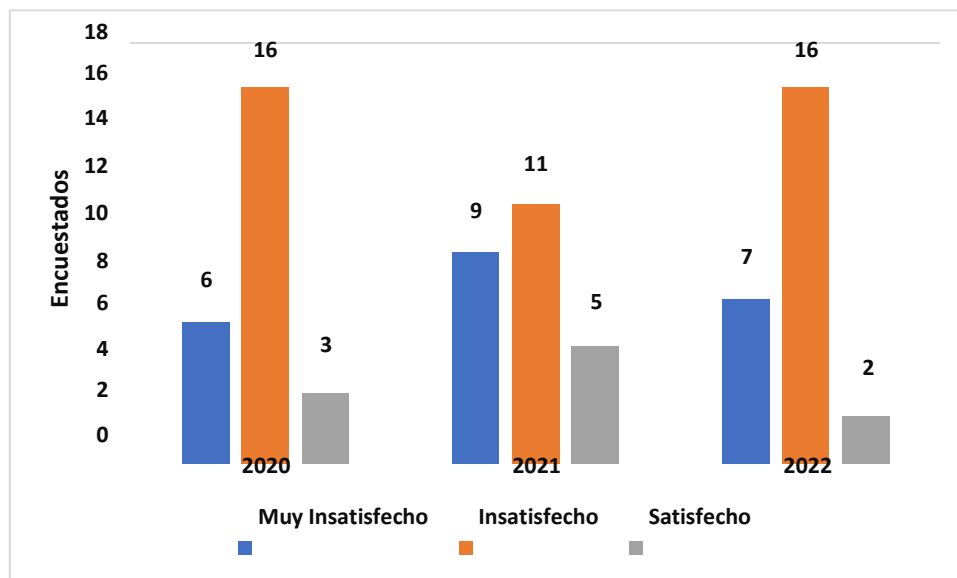


Gráfico 36. Experiencia transmitida a través de la entrevista

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta que experiencia demuestras después de la entrevista en el centro durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción de la experiencia durante la entrevista en el CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias con respecto a la entrevista en el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 24% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 64% "Insatisfecho", y solo un 12% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 20% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 36% "Muy Insatisfecho" y un 44% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 28% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 64% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una insatisfacción crítica de las usuarias con la experiencia que tienen durante las entrevistas en el CEM de Huanta. La experiencia del usuario es esencial para que las usuarias se sientan cómodas y comprendidas durante el proceso.

La insatisfacción de las usuarias con la experiencia de la entrevista puede tener un impacto negativo en su disposición a buscar ayuda y participar activamente en el proceso de atención y resolución de sus casos.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la experiencia de las usuarias durante las entrevistas en el CEM de Huanta. Esto podría requerir una capacitación adicional para el personal, una mejor comunicación y empatía durante las entrevistas, y la creación de un ambiente más acogedor y seguro.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la experiencia transmitida a través de las entrevistas en el CEM de Huanta. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la experiencia del usuario durante las entrevistas, garantizando así una atención más efectiva y empática para las víctimas de violencia de género.

PIII16. ¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos del CEM Huanta?

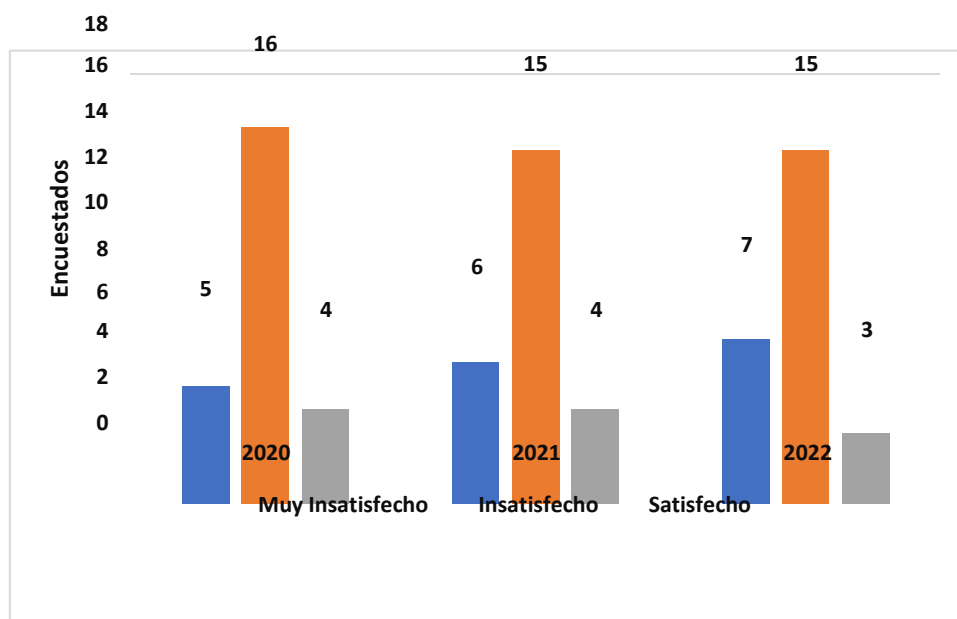


Gráfico 37. Experiencia transmitida con los administradores del CEM

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta que sienten con la entrevista, con el personal administrativo del centro durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción de la experiencia durante la entrevista con los administrativos del CEM.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias con respecto a cómo se sienten con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 20% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 64% "Insatisfecho", y un 16% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 16% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 24% "Muy Insatisfecho" y un 60% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 28% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 60% "Insatisfechas", y solo un 12% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una insatisfacción crítica de las usuarias con la experiencia que tienen durante las entrevistas con los administrativos del CEM de Huanta. La experiencia del usuario es fundamental para que las usuarias se sientan apoyadas y comprendidas durante el proceso de atención.

La insatisfacción de las usuarias con la experiencia de la entrevista con los administrativos puede tener un impacto negativo en su disposición a buscar ayuda y participar activamente en el proceso de atención y resolución de sus casos.

Los resultados indican claramente la necesidad urgente de mejorar la experiencia de las usuarias durante las entrevistas con los administrativos del CEM de Huanta. Esto podría requerir una capacitación adicional para el personal administrativo, una mejor comunicación y empatía durante las entrevistas, y la creación de un ambiente más acogedor y seguro.

Es fundamental que el CEM recoja la retroalimentación de las usuarias de manera constante y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la experiencia transmitida a través de las entrevistas con los administrativos del

CEM de Huanta. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la experiencia del usuario durante las entrevistas, garantizando así una atención más efectiva y empática para las víctimas de violencia de género.

PIII17. ¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?

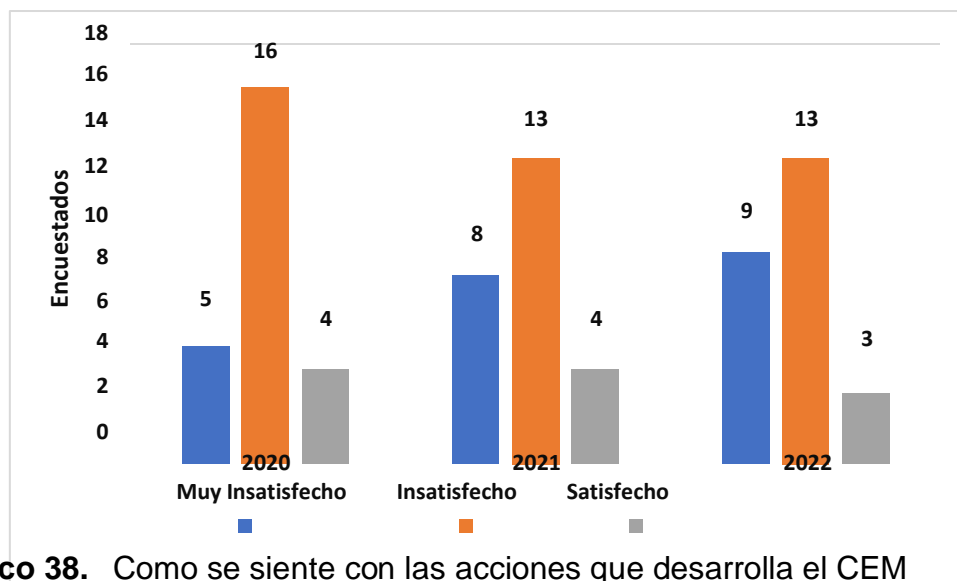


Gráfico 38. Como se siente con las acciones que desarrolla el CEM

Los datos proporcionados representan el grado de complacencia de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a cómo se sienten con las acciones que desarrolla el CEM en la lucha contra la corrupción durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción de las acciones del CEM en la lucha contra la corrupción.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias con respecto a cómo se sienten con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción durante los tres años. En 2020, el 20% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 64% "Insatisfecho", y solo un 16% estaba "Satisfecho".

En 2021, la insatisfacción aumentó con un 32% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 52% "Insatisfechas", y un 16% "Satisfechas".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 36% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 52% "Insatisfechas", y solo un 12% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una percepción negativa de las usuarias sobre las acciones del CEM en la pelea contra la corrupción. La percepción de claridad y ética es esencial para construir la confianza de las usuarias en las instituciones que buscan ayudarlas.

La insatisfacción de las usuarias con las acciones anticorrupción del CEM puede minar su confianza en la institución y en la integridad de los procesos que se llevan a cabo en el centro.

Los resultados indican la necesidad de que el CEM mejore la percepción de las usuarias en lo que respecta a la lucha contra la corrupción. Esto podría requerir una mayor transparencia en las acciones y procesos, así como una comunicación más efectiva con las usuarias sobre los esfuerzos anticorrupción. Es fundamental que el CEM recopile la retroalimentación de las usuarias y tome medidas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas en estos resultados.

Todos estos resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción. Es crucial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la percepción de las usuarias en este aspecto, garantizando así una mayor confianza y credibilidad en sus servicios y procesos.

PIII18. ¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?

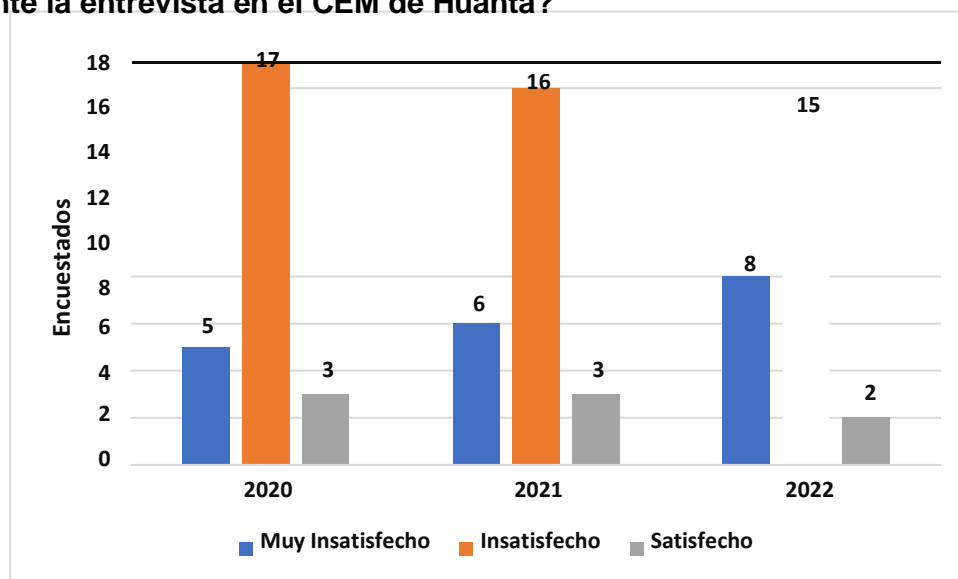


Gráfico 39. Cumplimiento de las normas de seguridad antes y post covid 19

Los datos proporcionados representan el grado de satisfacción de las usuarias del (CEM) de Huanta con respecto a si se cumplieron las normas de seguridad durante y posterior al período de COVID-19 durante las entrevistas en el CEM, durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción sobre la ejecución de las normas de confianza durante el contexto de la pandemia.

Los datos muestran una insatisfacción generalizada de las usuarias con respecto al cumplimiento de las normas de seguridad durante y posterior al período de COVID-19 durante las entrevistas en el CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 20% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 68% "Insatisfecho", y solo un 12% estaba "Satisfecho".

En 2021, aunque hubo una ligera mejora en la satisfacción con un 12% de usuarias "Satisfechas", la mayoría seguía insatisfecha, con un 24% "Muy Insatisfecho" y un 64% "Insatisfecho".

En 2022, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 32% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 60% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

Estos resultados reflejan una preocupación significativa de las usuarias con respecto a su seguridad y salud durante el tiempo de la pandemia de COVID-19. Garantizar un ambiente seguro es esencial para la protección de las usuarias y del personal del CEM.

La insatisfacción de las usuarias con las medidas de seguridad puede minar su confianza en la institución y en la capacidad del CEM para proporcionar un entorno seguro y protegido.

Los resultados indican claramente la necesidad de que el CEM mejore el cumplimiento de las normas de confianza durante y después de la pandemia. Esto podría requerir una revisión y reforzamiento de los protocolos de seguridad, la capacitación de los trabajadores y la implementación de medidas preventivas efectivas.

Es importante que el CEM comunique de manera efectiva las medidas de seguridad implementadas para garantizar la claridad y la confianza de las usuarias.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con el cumplimiento de las normas de seguridad durante y posterior al período de

COVID-19 durante las entrevistas en el CEM de Huanta. Es esencial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la percepción de las usuarias en este aspecto, garantizando un ambiente seguro y protegido para las a las féminas agredidas que buscan auxilio y soporte.

PIII19. ¿Te brindaron información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?

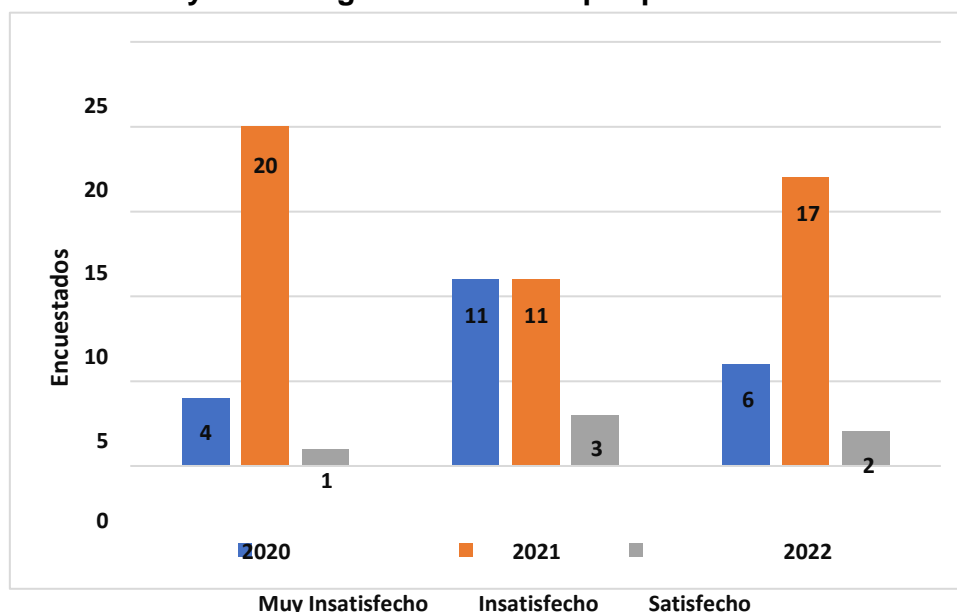


Gráfico 40. Información de atención virtual en momentos del covid 19

Los datos proporcionados representan el grado de satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta con respecto a si se les brindó información sobre los procedimientos de atención virtual relacionados con la pandemia de COVID-19 y cómo seguir los trámites por parte del CEM, durante los años 2020, 2021 y 2022. Los datos se dividen en tres categorías: Muy Insatisfecho, Insatisfecho y Satisfecho, y se relacionan con la percepción sobre la información proporcionada para acceder a la atención virtual.

Los datos muestran una insatisfacción significativa de las usuarias con respecto a la información proporcionada sobre el trato por vía virtual relacionados con el COVID-19 y cómo alcanzar las diligencias del CEM de Huanta durante los tres años. En 2020, el 16% de las usuarias estaba "Muy Insatisfecho", el 80% "Insatisfecho", y solo un 4% estaba "Satisfecho".

En 2021, la insatisfacción se mantuvo alta, con un 44% de usuarias "Muy Insatisfechas", un 44% "Insatisfechas", y un 12% "Satisfechas".

En 2022, aunque hubo una ligera mejora en la insatisfacción en comparación con el año anterior, la mayoría de las usuarias seguía insatisfecha, con un 24% "Muy Insatisfechas", un 68% "Insatisfechas", y solo un 8% "Satisfechas".

Estos resultados indican una falta de acceso efectivo a la información necesaria para acceder a la atención virtual durante la pandemia. La información adecuada es esencial para que las usuarias comprendan cómo acceder a los servicios y trámites del CEM.

La insatisfacción de las usuarias con la información proporcionada puede tener un impacto negativo en la percepción de transparencia y comunicación del CEM. Es esencial que las instituciones sean transparentes y efectivas en la comunicación de los procedimientos.

Los resultados indican claramente la necesidad de que el CEM mejore la forma en que proporciona información sobre los procedimientos de atención virtual y trámites durante situaciones de crisis como la pandemia. Esto podría requerir una comunicación más efectiva y acceso a recursos y guías claras para las usuarias. Proporcionar información clara y accesible empodera a las usuarias para que tomen decisiones informadas sobre su atención y procesos judiciales.

Los resultados indican una insatisfacción significativa de las usuarias con la información proporcionada sobre los procedimientos de atención virtual relacionados con la pandemia de COVID-19 y cómo seguir los trámites por parte del CEM de Huanta. Es esencial que el centro tome medidas inmediatas para mejorar la comunicación y la transparencia en este aspecto, garantizando que las usuarias tengan acceso a la información necesaria para acceder a los servicios del CEM de manera efectiva.

4.3. Correlación de variables independientes y dependientes nivel de atención y grado de satisfacción

Prueba de Normalidad para ver que prueba se utiliza, si N es menor a 50 encuestados va Shapiro, si N es mayor 50 Kolmogorov.

Tabla 1. Pruebas de normalidad de las variables independientes y dependientes agrupadas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONFIABILIDAD	,301	75	,000	,784	75	,000
CORTESIA	,171	75	,000	,882	75	,000
CAPRESPUESTA	,161	75	,000	,909	75	,000
CREDIBILIDAD	,335	75	,000	,795	75	,000
ACCESIBILIDAD	,239	75	,000	,862	75	,000
CEPROSA	,153	75	,000	,887	75	,000
CAPPROFESIONAL	,262	75	,000	,840	75	,000
TRANSPARENCIACC	,199	75	,000	,908	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de significancia es 0.000 para las variables independientes y dependientes, por lo tanto, se utiliza la prueba de Serman

Resulta para la variable Dependiente 0.001 menor a 0.05 No sigue una distribución normal

Resulta para la variable Independiente 0.063 mayor a 0.05 Si sigue una distribución normal

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ATENCION	,100	75	,063	,959	75	,016
SATISFACCION	,136	75	,001	,946	75	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este caso una variable es mayor a $P=0.05$ y la otra es menor a $P=0.05$ por lo que es una distribución normal y anormal, por lo que se sugiere usar Wilcoxon,

para comprobar si existe significancia entre estas dos variables y poder seguir trabajando con Rho de Spearman, por los resultados que se tiene por las variables agrupadas.

Las variables están relacionadas con un análisis estadístico llamado "Prueba de rangos con signo de Wilcoxon" que se utilizó para evaluar la **satisfacción en relación con la atención en un contexto específico**. Aquí hay una explicación detallada de los elementos mencionados:

Estadísticos de prueba

"Z" es la estadística de prueba que se obtiene al realizar la Prueba de rangos con signo de Wilcoxon. Esta estadística mide la diferencia entre las puntuaciones de dos grupos emparejados, en este caso, podría ser antes y después de algún tratamiento o en dos momentos distintos en el tiempo.

El valor de "-2.437" representa el valor calculado de la estadística "Z". Indica cuántas desviaciones estándar está por encima o por debajo de la media de la distribución bajo la hipótesis nula.

Sig. asintótica (bilateral)

"Sig." es la abreviatura de "Significancia" y se refiere al nivel de significación estadística del resultado.

"asintótica" significa que los resultados se basan en suposiciones sobre la distribución de los datos bajo ciertas condiciones, en lugar de contar con un tamaño de muestra extremadamente grande.

"Bilateral" indica que se está evaluando si hay diferencias significativas en ambas direcciones (mayores y menores) en comparación con la hipótesis nula.

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Esta prueba es una prueba no paramétrica utilizada para comparar dos conjuntos de datos emparejados o relacionados, en lugar de depender de suposiciones sobre la distribución de los datos.

Se basa en calcular la diferencia entre las puntuaciones emparejadas y luego clasificar estas diferencias por su valor absoluto. Luego, se suman los rangos de las diferencias positivas.

El resultado de la prueba se compara con una distribución de probabilidad y se utiliza para determinar si hay diferencias significativas entre los dos conjuntos de

datos emparejados.

Estadísticos de prueba	
	SATISFACCION - ATENCION
Z	-2,437 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,015
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

0.015<0.05 por lo tanto trabajamos con Sperman. Una vez verificado.

Se basa en rangos positivos

Este comentario indica que la prueba se realizó considerando solo las diferencias positivas entre las puntuaciones emparejadas. En otras palabras, las diferencias negativas (si las hubiera) pueden haberse excluido o no se tuvieron en cuenta en este análisis.

En resumen, la estadística "Z" de -2.437 junto con un valor de significancia (p) de 0.015 sugiere **que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula en el contexto de la satisfacción con la atención.** En otras palabras, indica que **podría haber diferencias significativas** en la satisfacción de las personas antes y después de algún evento o tratamiento relacionado con la atención.

Por lo tanto y con esta revisión previa decimos que **Contrastando la Hipótesis general de la investigación**

Ha: Existe una correlación significativa entre la variable Independiente Calidad de Atención y variable dependiente grado de satisfacción de las usuarias del CEM Huanta

Ho: No existe una correlación significativa entre la variable Independiente Calidad de Atención y variable dependiente grado de satisfacción de las usuarias del CEM Huanta

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

De aprobación con las singularidades de la medición del instrumento y la expectativa de la hipótesis se hizo uso del examen de Rho Spearman

Desestimándose la Ho si: p_valor <0.05 para todos los grupos.

4.3.1. Relación entre la variable Confiabilidad y Grado de Satisfacción

			SATISFACCIÓN	CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación de	1,000	,281*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	75	75
	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación de	,281*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	75	75

Existe una correlación significativa ($p < 0.05$) entre las variables "Satisfacción" y "Confiabilidad". El valor de significancia (p) es 0.015, lo que indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

El coeficiente de correlación de 0.281 sugiere que hay una correlación positiva débil entre estas dos variables. Esto significa que a medida que la "Confiabilidad" aumenta, la "Satisfacción" tiende a aumentar, pero la relación es débil.

En términos más simples, los datos sugieren que hay una relación positiva, pero no muy fuerte, entre la satisfacción y la confiabilidad. En otras palabras, cuando la confiabilidad aumenta, las personas tienden a estar un poco más satisfechas, pero la relación no es muy fuerte ni determinante.

4.3.2. Relación entre la variable Cortesía y Grado de Satisfacción

			SATISFACCIÓN	CORTESÍA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,252*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	75	75
	CORTESÍA	Coeficiente de correlación	,252*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	75	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Existe una correlación significativa ($p < 0.05$) entre las variables "Satisfacción" y "Cortesía". El valor de significancia (p) es 0.029, lo que indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

El coeficiente de correlación de 0.252 sugiere que hay una correlación positiva débil entre estas dos variables. Esto significa que a medida que la "Cortesía" aumenta, la "Satisfacción" tiende a aumentar, pero la relación es débil.

En términos más simples, los datos sugieren que hay una relación positiva, pero no muy fuerte, entre la satisfacción y la cortesía. Esto significa que cuando la cortesía aumenta en un entorno o situación particular, las personas tienden a estar un poco más satisfechas, pero la relación no es muy fuerte ni determinante.

4.3.3. Relación entre la variable Capacidad de Respuesta y Grado de Satisfacción

				SATISFACCIÓN	CAPRESPUESTA
Rho de	SATISFACCIÓN	Coeficiente de		1,000	,131
Spearman		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,263
		N		75	75
	CAPRESPUESTA	Coeficiente de		,131	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,263	.
		N		75	75

No existe una correlación significativa ($p > 0.05$) entre las variables "Satisfacción" y "CAPRESPUESTA". El valor de significancia (p) es 0.263, lo que indica que la correlación no es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

El coeficiente de correlación de 0.131 es bastante bajo, lo que sugiere que no hay una relación fuerte ni evidente entre estas dos variables en la muestra de datos proporcionada.

En términos más simples, los datos sugieren que no hay una relación clara o fuerte entre la satisfacción y la variable "CAPRESPUESTA". Esto significa que no se puede afirmar que un cambio en "CAPRESPUESTA" tenga un impacto significativo en la satisfacción en este conjunto de datos en particular.

4.3.4. Relación entre la variable Credibilidad y Grado de Satisfacción

			SATISFACCIÓN	CREDIBILIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,032
		Sig. (bilateral)	.	,788
		N	75	75
	CREDIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,032	1,000
		Sig. (bilateral)	,788	.
		N	75	75

No existe una correlación significativa ($p > 0.05$) entre las variables "Satisfacción" y "CREDIBILIDAD". El valor de significancia (p) es 0.788, lo que indica que la correlación no es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

El coeficiente de correlación de 0.032 es extremadamente bajo, lo que sugiere que no hay una relación fuerte ni evidente entre estas dos variables en la muestra de datos proporcionada.

En términos más simples, los datos sugieren que no hay una relación clara o fuerte entre la satisfacción y la variable "CREDIBILIDAD". Esto significa que no se puede afirmar que un cambio en la "CREDIBILIDAD" tenga un impacto significativo en la satisfacción en este conjunto de datos en particular.

4.3.5. Relación entre la variable Accesibilidad y Grado de Satisfacción

			SATISFACCIÓN	ACCESIBILIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,093
		Sig. (bilateral)	.	,429
		N	75	75
	ACCESIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,093	1,000
		Sig. (bilateral)	,429	.
		N	75	75

No existe una correlación significativa ($p > 0.05$) entre las variables "Satisfacción" y "ACCESIBILIDAD". El valor de significancia (p) es 0.429, lo que indica que la correlación no es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

El coeficiente de correlación de 0.093 es muy bajo, lo que sugiere que no hay una relación fuerte ni evidente entre estas dos variables en la muestra de datos proporcionada.

En términos más simples, los datos sugieren que no hay una relación clara o fuerte entre la satisfacción y la variable "ACCESIBILIDAD". Esto significa que no se puede afirmar que un cambio en la "ACCESIBILIDAD" tenga un impacto significativo en la satisfacción en este conjunto de datos en particular.

4.3.6. Relación entre la variable Nivel de Atención y Celeridad Procesal y Atención

			ATENCIÓN	CEPROSA
Rho de Spearman	ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,218
		Sig. (bilateral)	.	,060
		N	75	75
	CEPROSA	Coeficiente de correlación	,218	1,000
		Sig. (bilateral)	,060	.
		N	75	75

La correlación de dos variables: ATENCION y CEPROSA, evaluadas utilizando el coeficiente de correlación de Spearman se interpreta de la siguiente manera.

ATENCION y CEPROSA tienen una correlación positiva moderada:

El coeficiente de correlación de Spearman entre ATENCION y CEPROSA es de 0,218. La correlación positiva sugiere que, en general, a medida que la calificación de ATENCION aumenta (indicando una mejor atención percibida), también tiende a aumentar la calificación de CEPROSA (indicando una mejor relación con el personal de la institución).

Esta correlación positiva sugiere que los individuos que experimentan una atención más satisfactoria también tienden a tener una mejor relación con el personal de la institución (CEPROSA).

Significancia estadística:

El nivel de significancia (Sig. bilateral) es de 0,060 para ambas correlaciones, lo que indica que no son estadísticamente significativas a un nivel de significancia convencional de 0,05. Esto significa que las correlaciones observadas podrían

deberse al azar y no son lo suficientemente fuertes como para considerarlas como relaciones significativas en la población en general.

En resumen, los resultados indican que hay una correlación positiva entre la percepción de la atención y la relación con el personal de la institución (CEPROSA), pero esta correlación no es estadísticamente significativa a un nivel convencional de significancia. Esto sugiere que, en la muestra analizada, las dos variables pueden estar relacionadas, pero la relación no es lo suficientemente fuerte como para considerarla como una asociación significativa. Puede ser necesario examinar una muestra más grande o considerar otros factores para comprender mejor la relación entre estas variables.

4.3.7. Relación entre la variable Nivel de Atención y Capacidad Profesional

			ATENCIÓN	CAPPROFESIONAL
Rho de Spearman	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación de	1,000	,089
		Sig. (bilateral)	.	,445
		N	75	75
	CAPPROFESIONAL	Coefficiente de correlación de	,089	1,000
		Sig. (bilateral)	,445	.
		N	75	75

4.3.8. Relación entre la variable Nivel de Atención y Capacidad Profesional

			ATENCIÓN	TRANSPARENCIA
Rho de Spearman	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación de	1,000	,183
		Sig. (bilateral)	.	,116
		N	75	75
	TRANSPARENCIA	Coefficiente de correlación de	,183	1,000
		Sig. (bilateral)	,116	.
		N	75	75

Los resultados presentan una matriz de correlación entre dos variables: ATENCIÓN y CAPPROFESIONAL, calculadas utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. A continuación, se proporciona una explicación de estos resultados:

ATENCIÓN y CAPPROFESIONAL tienen una correlación muy débil:

El coeficiente de correlación de Spearman entre ATENCION y

CAPPROFESIONAL es de 0,089.

Esta correlación es muy cercana a cero, lo que indica una relación prácticamente inexistente o muy débil entre estas dos variables.

En otras palabras, no hay una asociación clara o fuerte entre la percepción de la atención y la percepción de la capacidad profesional en la muestra analizada.

Falta de significancia estadística:

El nivel de significancia (Sig. bilateral) es de 0,445 para ambas correlaciones, lo que indica que no son estadísticamente significativas a un nivel de significancia convencional de 0,05. Esto significa que las correlaciones observadas podrían deberse al azar y no son lo suficientemente fuertes como para considerarlas como relaciones significativas en la población en general.

En resumen, los resultados indican que, en la muestra analizada, no hay una relación significativa entre la percepción de la atención y la percepción de la capacidad profesional. Las dos variables parecen no estar relacionadas de manera importante, y cualquier relación que pueda existir es muy débil. Por lo tanto, en este contexto específico, la percepción de la atención no parece depender significativamente de la percepción de la capacidad profesional.

4.3.9. Relación entre las variables significativas más importantes

		CORT ESIA	CEPR OSA	CAPPROFE SIONAL	TRANSPARE NCIA	CONFIABI LIDAD
CORTESÍA	Correlación de Pearson	1	,330**	,081	,179	,550**
	Sig. (bilateral)		,004	,487	,125	,000
	N	75	75	75	75	75
CEPROSA	Correlación de Pearson	,330**	1	,380**	,386**	,330**
	Sig. (bilateral)	,004		,001	,001	,004
	N	75	75	75	75	75
CAPPROFESIONAL	Correlación de Pearson	,081	,380**	1	,517**	,138
	Sig. (bilateral)	,487	,001		,000	,239
	N	75	75	75	75	75
TRANSPARENCIA	Correlación de Pearson	,179	,386**	,517**	1	,325**
	Sig. (bilateral)	,125	,001	,000		,005
	N	75	75	75	75	75
CONFIABILIDAD	Correlación de	,550**	,330**	,138	,325**	1

	Persona					
	Sig. (bilateral)	.000	.004	,239	.005	
	N	75	75	75	75	75
** Existe correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).						

En el cuadro resultados de correlaciones proporcionado, se muestran las relaciones y la significancia de cada una de las variables analizadas: CORTESIA, CEPROSA, CAPPROFESIONAL, TRANSPARENCIA y CONFIABILIDAD. Cada una de estas variables se correlaciona con las demás, y las correlaciones se evalúan en términos de su significancia.

CORTESÍA

La variable CORTESIA muestra una correlación positiva significativa con CEPROSA (0,330**), TRANSPARENCIACC (0,179), y CONFIABILIDAD (0,550**). Esto sugiere que existe una buena relación entre la cortesía en el servicio, la cortesía y la relación con el personal de la institución (CEPROSA), y la cortesía y la percepción de transparencia en la atención (TRANSPARENCIACC).

La correlación con CAPPROFESIONAL (0,081) no es significativa, lo que indica que la cortesía no está fuertemente relacionada con la percepción de capacidades profesionales.

CEPROSA

La variable CEPROSA muestra correlaciones significativas con CORTESIA (0,330**), CAPPROFESIONAL (0,380**), TRANSPARENCIACC (0,386**), y CONFIABILIDAD (0,330**). Esto sugiere que la relación con el personal de la institución está relacionada positivamente con la cortesía, la percepción de capacidades profesionales, la transparencia en la atención y la confiabilidad en el servicio.

CAPPROFESIONAL

La variable CAPPROFESIONAL muestra correlaciones significativas con CEPROSA (0,380**), TRANSPARENCIACC (0,517**), y CONFIABILIDAD (0,138). Esto indica que la percepción de capacidades profesionales se relaciona positivamente con la relación con el personal de la institución, la percepción de transparencia y la confiabilidad en el servicio.

TRANSPARENCIA

La variable TRANSPARENCIA muestra correlaciones significativas con CORTESIA (0,179), CEPROSA (0,386**), CAPPROFESIONAL (0,517**), y CONFIABILIDAD (0,325**). Esto sugiere que la percepción de transparencia en la atención se relaciona positivamente con la cortesía, la relación con el personal de la institución, la percepción de capacidades profesionales y la confiabilidad en el servicio.

CONFIABILIDAD

La variable CONFIABILIDAD muestra correlaciones significativas con CORTESIA (0,550**), CEPROSA (0,330**), y TRANSPARENCIACC (0,325**). Esto indica que la confiabilidad en el servicio se relaciona positivamente con la cortesía, la relación con el personal de la institución y la percepción de transparencia en la atención.

En resumen, se observan correlaciones significativas entre varias variables, lo que sugiere que hay relaciones importantes entre la cortesía, la relación con el personal de la institución, la percepción de capacidades profesionales, la transparencia en la atención y la confiabilidad en el servicio. En particular, la confiabilidad parece estar fuertemente relacionada con la cortesía y la relación con el personal, lo que indica que la percepción de un servicio confiable puede influir en la satisfacción general de los usuarios. Estos resultados destacan la importancia de abordar múltiples aspectos de la atención al cliente para mejorar la calidad del servicio en esta institución.

V. DISCUSIÓN

5.1. Confiabilidad

La evaluación de la confiabilidad y calidad de atención brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta a lo largo de los años 2020, 2021 y 2022 revela una preocupante tendencia de insatisfacción por parte de las usuarias en diversos aspectos fundamentales. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de mejorar la calidad de los servicios y la confiabilidad del CEM para garantizar que las mujeres que buscan ayuda puedan recibir un apoyo efectivo y satisfactorio.

En cuanto a la información proporcionada por el CEM, se observa una disminución constante en la percepción positiva por parte de las usuarias, con un aumento en las calificaciones "Malo" y una reducción en las calificaciones "Bueno". Esta tendencia indica que las usuarias no están recibiendo la información clara y relevante que necesitan para abordar sus problemas. Mejorar la comunicación y la calidad de la información es esencial para restaurar la confianza en el CEM.

El cumplimiento de las promesas hechas por el CEM también es motivo de preocupación, ya que las calificaciones "Malo" han aumentado significativamente, mientras que las calificaciones "Bueno" son prácticamente inexistentes en el último año evaluado. Esto sugiere que las usuarias sienten que las promesas hechas por la institución no se cumplen, lo que puede generar desconfianza y frustración.

Por último, el cumplimiento de las funciones del CEM presenta una percepción negativa constante, con un aumento en las calificaciones "Malo" y una insatisfacción generalizada. La institución debe abordar estas preocupaciones para cumplir eficazmente con su misión de apoyar a las mujeres en situaciones de emergencia.

5.2. Cortesía

La evaluación de la calidad del trato y la cortesía brindada por el Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta a lo largo de los años 2020, 2021 y 2022 arroja resultados preocupantes en cuanto a la percepción de las usuarias. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar significativamente la calidad de la

atención y el trato proporcionado por el CEM para asegurar que las mujeres en busca de ayuda se sientan respaldadas y respetadas en todo momento.

En lo que respecta al trato recibido por parte del CEM, se observa una tendencia a la insatisfacción, con un aumento constante en las calificaciones "Malo" y una disminución de las calificaciones "Bueno" a lo largo de los tres años. Esto indica que las usuarias no perciben un trato adecuado y respetuoso por parte del personal del CEM. Mejorar la calidad del trato es esencial para crear un ambiente acogedor y de apoyo.

El saludo y recibimiento que las usuarias experimentan también se caracteriza por una percepción negativa, con un predominio de calificaciones "Regular" y muy pocas calificaciones "Bueno". Esto sugiere que el CEM necesita enfocarse en cómo se presenta y recibe a las usuarias para crear una experiencia más positiva y acogedora.

En cuanto a la atención en general, se evidencia un aumento en las calificaciones "Malo" y una falta de calificaciones "Bueno", lo que indica una insatisfacción continua de las usuarias. La atención brindada por el CEM es uno de los aspectos más críticos que deben mejorarse para garantizar una experiencia positiva y efectiva.

La percepción sobre las condiciones de seguridad y legitimidad en las intervenciones del CEM también es motivo de preocupación, ya que las calificaciones "Regular" superan a las calificaciones "Bueno". Esto sugiere que las usuarias pueden tener dudas sobre la seguridad y legitimidad de las acciones del CEM, lo que debe abordarse para generar confianza.

En cuanto al trato con las autoridades judiciales y la veracidad en los procesos, nuevamente se observan tendencias negativas con una falta de calificaciones "Bueno". Las usuarias parecen tener preocupaciones sobre cómo se manejan los casos en relación con las autoridades judiciales y la veracidad de los procesos.

Realizar una capacitación continua para el personal del CEM en comunicación efectiva, empatía y sensibilidad hacia las usuarias.

Establecer estándares claros de atención al cliente y protocolos de trato que garanticen un servicio respetuoso y cortés en todo momento.

Implementar un sistema de retroalimentación de las usuarias para monitorear la calidad del trato y realizar mejoras basadas en sus comentarios.

Fortalecer la seguridad y legitimidad de las intervenciones, *asegurando* que las usuarias se sientan protegidas y respaldadas en todo momento.

Trabajar en la transparencia y la credibilidad de los procesos, brindando a las usuarias una comprensión clara de los procedimientos y acciones del CEM.

Estas medidas son esenciales para garantizar que el CEM de Huanta pueda cumplir con su misión de apoyar a las mujeres en situaciones de emergencia de manera efectiva y con el máximo respeto a sus derechos y dignidad.

5.3. Capacidad de Respuesta

El análisis de las calificaciones otorgadas por las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en relación con la celeridad de la respuesta a sus consultas revela una tendencia positiva en los años 2020 y 2021, con la mayoría de las usuarias calificando como "Regular". Sin embargo, en 2021, se observó un aumento en las calificaciones "Malo", lo que indicó un deterioro en la satisfacción. En 2022, aunque la insatisfacción se mantuvo, hubo una leve mejora en las calificaciones "Bueno", lo que podría ser un signo de recuperación. En cuanto a la oportunidad en las consultas, se identificó un declive en la satisfacción de las usuarias a lo largo de estos tres años. En 2020, la mayoría calificó como "Regular", pero un 36% calificó como "Malo". En 2021, hubo un aumento en las calificaciones "Malo", y en 2022, la insatisfacción persistió. Esto sugiere problemas en la gestión de tiempos de espera y eficiencia en la atención. Respecto al tiempo que demora la atención de los casos, se observó un deterioro progresivo en la percepción de las usuarias a lo largo de los tres años, con la mayoría calificando como "Regular" o "Malo" en 2021 y 2022. Esta tendencia negativa señala la necesidad urgente de abordar la eficiencia en la atención del CEM.

En relación con el utilidad por la bizarría del problema judicial, hubo una disminución drástica en la percepción de compromiso por parte del CEM en 2021, con la mayoría de las usuarias calificando como "Malo". Esta insatisfacción se mantuvo en 2022, destacando la importancia de fortalecer el apoyo legal brindado por el CEM.

5.4. Credibilidad

Los datos presentados en los gráficos 14, 15, 16 y 17 proporcionan una visión completa de la percepción de las usuarias en relación con el (CEM) de Huanta en cuanto a la credibilidad, la comunicación, la atención y los resultados de los procesos. En primer lugar, en cuanto a la credibilidad del CEM en la tramitación de casos (PIV14), se observa que la mayoría de las usuarias califican la atención como "Regular" en los tres años evaluados. Aunque se ha producido una ligera mejora en las calificaciones "Bueno" en 2021 y 2022, estas siguen siendo minoría. La falta de calificaciones "Bueno" en 2020 indica una insatisfacción generalizada, lo que resalta la necesidad de mejorar la confianza de las usuarias en el centro.

En lo que respecta a la comunicación entre las usuarias y el CEM (PIV15), los datos reflejan una tendencia similar, con la mayoría de las usuarias calificando la comunicación como "Regular" en los tres años. Aunque ha habido una disminución en las calificaciones "Malo" en 2021 y 2022, las calificaciones "Bueno" siguen siendo bajas. Esto subraya la importancia de mejorar la comunicación efectiva y empática con las usuarias para garantizar que se sientan escuchadas y respaldadas.

En cuanto a la atención brindada en los casos (PIV16), se observa una mejora en la percepción de las usuarias a lo largo de los tres años, con una disminución en las calificaciones "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" y "Bueno". Sin embargo, la mayoría de las usuarias aún califican la atención como "Regular". Esto indica que, aunque se han realizado mejoras, es fundamental seguir trabajando en la prestación de servicios de alta calidad que aborden de manera efectiva las necesidades de las féminas agredidas .

Finalmente, en relación con los resultados obtenidos en el CEM (PIV17), se ha observado una mejora constante en la percepción de las usuarias a lo largo de los tres años, con un aumento en las calificaciones "Bueno". Esto es un indicador positivo de que el centro está logrando avances en la resolución de casos y en la obtención de resultados satisfactorios.

5.5. Accesibilidad

Los datos recopilados sobre la credibilidad del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en la tramitación de los casos revelan que, en general, la mayoría de las usuarias perciben la atención como "Regular" en los tres años evaluados, con una mejora gradual en la percepción positiva a lo largo del tiempo. Esta mejora es alentadora, ya que indica que el CEM está tomando medidas para abordar las deficiencias y mejorar la experiencia de las usuarias. Sin embargo, es importante señalar que, en el año 2020, ninguna usuaria calificó la atención como "Bueno", lo que indica una falta de satisfacción generalizada en ese período. Esto resalta la necesidad de seguir trabajando en la calidad de la atención brindada por el centro.

En cuanto al horario de atención al público, los datos muestran una tendencia positiva en la percepción de la accesibilidad de los servicios del CEM de Huanta a lo largo de los años. Hubo una disminución gradual en el porcentaje de calificaciones "Malo" y un aumento en las calificaciones "Regular" y "Bueno". Esto sugiere que el centro está tomando medidas para mejorar la accesibilidad de sus servicios y adaptarse mejor a las necesidades de la comunidad. Sin embargo, es importante continuar trabajando en este aspecto para garantizar que las usuarias puedan acceder al apoyo necesario de manera oportuna y efectiva en casos de violencia de género.

Respecto a las condiciones del local de atención al público, los resultados muestran una tendencia positiva en la percepción de las condiciones del local a lo largo de los años. La mayoría de las usuarias perciben las condiciones como "Regular", con un pequeño porcentaje que las califica como "Bueno". Estos resultados indican que el centro está tomando medidas para mejorar la accesibilidad y las condiciones de su entorno. No obstante, es esencial seguir trabajando en este aspecto para garantizar que las usuarias puedan acceder a un ambiente cómodo y seguro al buscar apoyo en casos de violencia de género. En cuanto al material informativo proporcionado por el CEM de Huanta, los datos muestran una tendencia positiva en la percepción de la calidad y la accesibilidad de la información proporcionada a lo largo de los años. Esto es crucial, ya que el material informativo es esencial para empoderar a las mujeres en situaciones de violencia de género al proporcionar información crucial sobre los servicios disponibles y sus derechos. Sin embargo, es importante continuar mejorando la

calidad y la utilidad de la información proporcionada para garantizar que las usuarias tengan acceso a información clara y útil en asuntos de agresión a las féminas.

En relación a la información proporcionada sobre los requisitos para que un caso sea atendido, los resultados también muestran una mejora en la percepción a lo largo de los años. La claridad y la comprensibilidad de esta información son fundamentales para que las usuarias puedan acceder a los servicios del CEM de manera efectiva. Es importante continuar trabajando en la calidad y la claridad de esta información para empoderar a las usuarias y garantizar que estén informadas y capacitadas para tomar decisiones informadas.

5.6. Celeridad Procesal y Atención

Toda la información obtenida revela, una preocupante insatisfacción por parte de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en varios aspectos clave relacionados con la atención y celeridad procesal. A lo largo de los años 2020, 2021 y 2022, se ha observado una tendencia constante hacia la insatisfacción en diversas áreas, lo que indica que existen problemas sistémicos que requieren atención inmediata.

En cuanto a la realización de actos procesales, el CEM de Huanta ha experimentado una alta insatisfacción por parte de las usuarias. La falta de satisfacción en este aspecto puede tener graves consecuencias para aquellas martirizadas de la agresión de género, ya que la celeridad procesal es esencial para su protección y la resolución efectiva de sus casos.

El tiempo empleado para la tramitación de los procesos judiciales también ha sido objeto de insatisfacción generalizada. Esto sugiere la necesidad de revisar y mejorar los procedimientos internos para acelerar la resolución de casos y garantizar una respuesta oportuna a las víctimas.

La insatisfacción con la eficacia practicado en la producción de escritos y la realización de diligencias refleja la importancia de agilizar los procesos internos del CEM para garantizar que las usuarias reciban la atención que necesitan de manera más eficiente.

En cuanto a la calidad de servicio y la atención brindada por el personal del CEM, los resultados indican una insatisfacción generalizada. Esto subraya la necesidad de capacitar al personal y sensibilizarlo sobre las necesidades que aquejan a

las personas agredidas de coacción de género, con el objetivo de proporcionar un servicio más efectivo y empático.

5.7. Capacidad profesional del CEM Huanta

Los resultados reflejan una insatisfacción generalizada de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en cuanto a la capacidad profesional y la eficiencia administrativa de los profesionales y encargados del centro en relación con los procesos judiciales y trámites administrativos. Estos resultados son preocupantes, ya que indican que las usuarias no están recibiendo el nivel de servicio necesario para abordar sus casos de violencia de género de manera efectiva.

En primer lugar, en lo que respecta a la capacidad y habilidad jurídicas de los profesionales del CEM para resolver casos judiciales, los datos revelan una insatisfacción constante a lo largo de los años 2020, 2021 y 2022. Esta insatisfacción podría tener un impacto negativo en la confianza de las usuarias en el sistema de justicia y en la resolución exitosa de sus casos. Por lo tanto, es esencial que el CEM tome medidas inmediatas para mejorar la formación y habilidades legales de su personal y brindar una representación más efectiva a las usuarias.

En segundo lugar, en cuanto a la capacidad de los Auxiliares administrativos para proporcionar información relevante sobre procesos judiciales, los resultados también indican una insatisfacción generalizada. La falta de comprensión y orientación adecuada puede ser perjudicial para las usuarias en su participación en procesos judiciales. El CEM debe invertir en la capacitación y sensibilización de su personal administrativo para mejorar la satisfacción de las usuarias en este aspecto crucial.

En tercer lugar, en relación con la percepción de que se hayan logrado los objetivos jurídicos del CEM al final de los procesos pre judiciales y judiciales, los datos muestran una falta de confianza por parte de las usuarias en la efectividad de los servicios legales proporcionados por el centro. Esta insatisfacción puede tener un impacto en la percepción general de la utilidad del CEM en la búsqueda de justicia. Es imperativo que el CEM revise sus estrategias legales y trabaje en una comunicación más efectiva con las usuarias para abordar este problema.

Por último, en cuanto a los trámites administrativos relacionados con procesos judiciales, la insatisfacción con la eficiencia administrativa y la capacidad de respuesta es evidente en los datos. La gestión de trámites de manera oportuna y efectiva es esencial para garantizar un acceso adecuado a la justicia para las usuarias. El CEM debe implementar mejoras en la organización y formación de su personal administrativo para abordar esta preocupación.

5.8. Transparencia y Acceso

Los datos presentados en los gráficos muestran una tendencia de insatisfacción generalizada de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en diversos aspectos relacionados con su experiencia en el centro durante los años 2020, 2021 y 2022. Estos aspectos incluyen la percepción de transparencia en la tramitación de casos, la calidad de la información recibida para resolver procesos judiciales, la experiencia durante las entrevistas con el personal del CEM, la experiencia en las entrevistas con los administrativos del centro, las acciones del CEM en la lucha contra la corrupción, el cumplimiento de las normas de seguridad durante y después del COVID-19, y la información proporcionada sobre procedimientos de atención virtual relacionados con la pandemia.

En todos estos aspectos, la insatisfacción es notoria, y en muchos casos, la proporción de usuarias "Insatisfechas" o "Muy Insatisfechas" supera con creces a las usuarias "Satisfechas". Esto sugiere que hay áreas críticas que requieren una atención inmediata y una mejora significativa en la calidad de los servicios proporcionados por el CEM de Huanta.

5.9. Correlación de variables independientes y dependientes

En esta discusión, se analizan los resultados de las correlaciones entre varias variables relacionadas con la satisfacción del usuario en una institución. Las variables evaluadas incluyen CORTESÍA, CEPROSA, CAPPROFESIONAL, TRANSPARENCIACC y CONFIABILIDAD, y se busca comprender cómo se relacionan entre sí y su impacto en la satisfacción del usuario. A continuación, se resumen los hallazgos clave y se presenta una conclusión general:

Relación entre Satisfacción y Confiabilidad

Existe una correlación significativa y positiva (0,281*) entre Satisfacción y Confiabilidad. Esto sugiere que a medida que la Confiabilidad aumenta, la Satisfacción tiende a aumentar, aunque la relación es débil.

Conclusión: La percepción de la Confiabilidad influye en la Satisfacción, pero no de manera determinante.

Relación entre Satisfacción y Cortesía

Existe una correlación significativa y positiva (0,252*) entre Satisfacción y Cortesía. Esto indica que cuando la Cortesía aumenta, la Satisfacción tiende a aumentar, pero la relación es débil.

Conclusión: La Cortesía influye en la Satisfacción, pero la relación es moderada y no determinante.

Relación entre Satisfacción y Capacidad de Respuesta (CAPRESPUESTA)

No existe una correlación significativa entre Satisfacción y CAPRESPUESTA ($p > 0.05$). La correlación es baja (0,131).

Conclusión: No hay una relación significativa entre la percepción de la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción.

Relación entre Satisfacción y Credibilidad

No existe una correlación significativa entre Satisfacción y Credibilidad ($p > 0.05$). La correlación es muy baja (0,032).

Conclusión: No hay una relación significativa entre la percepción de la Credibilidad y la Satisfacción.

Relación entre Satisfacción y Accesibilidad

No existe una correlación significativa entre Satisfacción y Accesibilidad ($p > 0.05$). La correlación es baja (0,093).

Conclusión: No hay una relación significativa entre la percepción de la Accesibilidad y la Satisfacción.

Relación entre Nivel de Atención y Celeridad Procesal (ATENCIÓN - CEPROSA)

Existe una correlación positiva moderada entre ATENCIÓN y CEPROSA. Sin embargo, esta correlación no es estadísticamente significativa ($p > 0.05$).

Conclusión: Aunque hay una relación positiva, esta no es lo suficientemente fuerte como para ser considerada significativa.

Relación entre Nivel de Atención y Capacidad Profesional (ATENCIÓN - CAPPROFESIONAL)

No existe una correlación significativa entre ATENCIÓN y CAPPROFESIONAL ($p > 0.05$). La correlación es baja (0,089).

Conclusión: No hay una relación significativa entre la percepción del Nivel de Atención y la Capacidad Profesional.

En resumen, los resultados indican que las variables que más influyen en la Satisfacción del usuario en esta institución son la Confiabilidad y la Cortesía. A medida que la percepción de la Confiabilidad y la Cortesía aumenta, la Satisfacción tiende a ser más alta. Sin embargo, estas relaciones son moderadas y no determinantes por sí mismas. Las otras variables, como la Capacidad de Respuesta, Credibilidad y Accesibilidad, no muestran una correlación significativa con la Satisfacción.

5.10. Comparación de resultados con otros estudios similares

En ambos conjuntos de resultados de este estudio se menciona una relación entre las variables "Satisfacción" y otra variable (ya sea "Confiabilidad" en el primer conjunto o "seguridad" en el segundo conjunto). Sin embargo, hay diferencias en la fuerza de la relación y la significancia estadística entre los dos conjuntos de resultados:

Primer conjunto de resultados:

Se encontró una correlación positiva débil (coeficiente de correlación de 0.281) entre "Satisfacción" y "Confiabilidad".

El valor de significancia (p) fue de 0.015, lo que indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

En términos simples, se concluye que hay una relación positiva pero débil entre la satisfacción y la confiabilidad.

El Segundo conjunto de resultados se encontró una correlación positiva moderada (valor Rho Spearman de 0.516) entre "Satisfacción" y "seguridad".

El p-valor fue menor a 0.05, lo que indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.05 (5%).

Se concluye que existe una relación moderada y significativa entre la satisfacción y la seguridad en la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar en la Provincia de Cusco en el año 2020.

En resumen, en el primer conjunto de resultados, se encontró una correlación positiva débil entre "Satisfacción" y "Confiabilidad" con significancia estadística. En el segundo conjunto de resultados, se encontró una correlación positiva moderada entre "Satisfacción" y "seguridad" con significancia estadística. Esto sugiere que la relación entre la satisfacción y la variable en cuestión es más fuerte en el segundo conjunto de resultados en comparación con el primero. Ambos estudios respaldan la existencia de una relación entre las variables, pero la fuerza de la relación varía.

Los resultados obtenidos de atención del CEM de Huanta (2020, 2021, 2022), afirman que un 48% de calificaciones "Malo" en 2020, Aumento al 60% de calificaciones "Malo" en 2021. En 2022, 68% de calificaciones "Malo" y ninguna calificación "Bueno". A diferencia del estudio según (Ancco, 2022), en su trabajo Módulo de Violencia Familiar en Cusco con una Capacidad de respuesta: 84,2% percibe un nivel adecuado, Seguridad: 84,7% percibe un nivel adecuado, Empatía: 84,7% percibe un nivel adecuado y Elementos tangibles: 70,7% percibe un nivel adecuado.

A su vez la Dimensión Cognitivo: 84,7% percibe un nivel adecuado en la satisfacción de la atención. Y la Dimensión Afectivo: 74% percibe un nivel adecuado en la satisfacción de la atención (Ancco, 2022). Y este estudio coincide en que la mayoría de los usuarios perciben niveles adecuados en ambas dimensiones. Un porcentaje menor percibe niveles inadecuados CEM de Huanta (2020, 2021, 2022). En 2020, ninguna usuaria calificó la atención como "Bueno". En 2021 y 2022, hubo una mejora con un pequeño porcentaje de usuarias calificando la atención como "Bueno" La mayoría de las usuarias considera la atención como "Regular" en los tres años. Un porcentaje considerable califica la atención como "Malo" en todos los años.

Otro autor como (Briceño, 2021), en su estudio visualiza que el constructo Satisfacción con la Vida, muestra un porcentaje de 46.9 % ligeramente insatisfecho, el 30.0 % muestra nivel insatisfecho, mientras el 6.5 % un nivel

neutro, el 12.3 % poco satisfecho, y por último el 0.5% demuestra nivel satisfecho presentando cierta similitud a los resultados de este estudio.

Por otra parte (Pizarro et al., 2022) confirma que es esencial resaltar la necesidad de implementar acciones de concienciación en la población para fortalecer las capacidades de las usuarias. Actualmente, estas acciones no se perciben como beneficiosas por las usuarias. A pesar de reconocer contribuciones significativas para mejorar su autoestima y fomentar su empoderamiento, no se identifican medidas preventivas que demuestren una disminución en los índices de violencia contra la mujer. Por el contrario, se visualiza un aumento gradual en los la agresión a las féminas que se relaciona de una u otra manera con este estudio. Para abordar este desafío, podrían implementarse enfoques de promoción que se centren en la identificación de riesgos, la plena comprensión de los derechos, y la disponibilidad de recursos de apoyo, entre otros aspectos. Estas estrategias podrían colaborar en la prevención del incremento de casos de violencia y feminicidios. Para lograrlo, sería beneficioso emplear estrategias que fomenten la participación activa de la comunidad y la colaboración de diversos actores tanto públicos como privados.

En la evaluación de la calidad de la atención proporcionada por el CEM de Pomabamba, según la percepción de las usuarias agresión familiar, prevalece principalmente un nivel de calidad calificado como "bueno," representando un alto porcentaje del 95,2%. Un nivel de calidad clasificado como "regular" se observa en un menor porcentaje, equivalente al 4,8% (Malpartida, 2017).

(Olivos, 2020) menciona que en la Comisaría de Lamas denuncian haber sido agredidos en la Comunidad Kechwa Wayku, es 13% pero el 59%, son agredidas por falta de comunicación asertiva también mencionan que son víctimas de fuerzas policiales y el 28% son discriminadas

Al respecto, el 60% de encuestados expusieron que la entidad no posee desarrollados proyectos de formación en cultura de calidad de servicio; el 40% consideraron que sí se han definido dichos programas (Alvarado & Salsavilcamacavilca, 2022).

Y Finalmente (Valenzuela, 2022), confirma que el 61,7% de las usuarias del CEM de Abancay percibe la calidad de atención medio en un 21,7% alta, el 16,7% nivel bajo.

VI. CONCLUSIONES

1. En conclusión, es imperativo que el CEM de Huanta tome medidas inmediatas para abordar estas preocupaciones y mejorar la atención y la confiabilidad de sus servicios. Esto implica una comunicación más transparente, el cumplimiento de promesas y un esfuerzo continuo para cumplir sus funciones de manera efectiva. La confiabilidad es esencial para establecer una relación de apoyo y seguridad con las usuarias y garantizar un entorno en el que las mujeres se sientan respaldadas al buscar ayuda. La implementación de mejoras en estos aspectos es fundamental para cumplir con la misión del CEM y brindar servicios de calidad a las mujeres en situación de vulnerabilidad.

2. Las calificaciones otorgadas por las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta en los años 2020, 2021 y 2022 revela una tendencia preocupante hacia la insatisfacción en diversos aspectos de la atención brindada. En términos de trato, saludo, y atención general, las calificaciones "Malo" y "Regular" predominan, con escasas calificaciones "Bueno". Además, las condiciones de seguridad, el trato con autoridades judiciales y la veracidad en los procesos también presentan preocupaciones. Esto destaca la urgencia de tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios del CEM, incluyendo capacitación en atención al cliente, transparencia en procesos y fortalecimiento de la seguridad y legitimidad. Solo así se logrará una atención efectiva y respetuosa hacia las mujeres en situaciones de emergencia.

3. Los resultados indican que, aunque hubo aspectos positivos en la percepción de la celeridad en la respuesta a consultas en el CEM de Huanta en 2020 y 2021, la satisfacción se deterioró en 2021 y se mantuvo en 2022. Además, la oportunidad en las consultas, el tiempo de atención de los casos y el interés por la resolución de conflictos judiciales experimentaron insatisfacción persistente.

4. En conclusión, los resultados revelan mejoras en la percepción de las usuarias sobre el CEM de Huanta, pero persisten desafíos. La credibilidad, comunicación, atención y resultados muestran áreas de oportunidad. Mejorar la calidad de la atención, fortalecer la comunicación y mantener la mejora en los

resultados son cruciales para brindar un apoyo efectivo a las mujeres que son agredidas y construir confianza en la población.

5. En conclusión, los datos muestran mejoras en la percepción de las usuarias en relación con la credibilidad, la accesibilidad, las condiciones del local, el material informativo y la información proporcionada sobre los requisitos para la atención en el CEM de Huanta. Estas mejoras son alentadoras y reflejan los esfuerzos del centro por brindar un mejor servicio a las mujeres que enfrentan situaciones de violencia de género. Sin embargo, aún existen áreas de oportunidad y desafíos importantes que deben abordarse.

6. En conclusión, los resultados señalan claramente que el CEM de Huanta enfrenta desafíos significativos en términos de satisfacción de las usuarias en áreas clave de su servicio. Para mejorar la calidad de la atención y la celeridad procesal, es esencial que el centro tome medidas inmediatas, que pueden incluir la revisión de procesos, la capacitación del personal y una mayor sensibilización hacia las mujeres agredidas.

7. El Centro de Emergencia Mujer de Huanta enfrenta desafíos significativos en cuanto a la capacidad profesional, la eficiencia administrativa y la satisfacción de las usuarias en relación con los procesos judiciales y trámites administrativos. Para mejorar la calidad de los servicios brindados y fortalecer la confianza de las usuarias en el centro, es crucial que el CEM tome medidas concretas, incluyendo la capacitación del personal, la revisión de sus procesos y una mayor atención a las necesidades de las usuarias. Además, es fundamental que el centro recopile continuamente la retroalimentación de las usuarias y realice ajustes basados en sus preocupaciones y sugerencias para lograr un cambio positivo y efectivo en su funcionamiento.

8. En conclusión, los resultados de esta evaluación muestran que las usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Huanta se sienten insatisfechas en varios aspectos clave de su experiencia en el centro. La insatisfacción abarca desde la percepción de transparencia en la tramitación de casos hasta la calidad

de la información proporcionada, la experiencia durante entrevistas, la lucha contra la corrupción, el cumplimiento de las normas de seguridad, y la información sobre procedimientos de atención virtual.

Esta insatisfacción generalizada es preocupante, ya que indica que las usuarias no están recibiendo el nivel de servicio necesario para abordar sus casos de violencia de género de manera efectiva y segura. Para mejorar esta situación, es esencial que el CEM de Huanta tome medidas inmediatas para abordar las áreas de insatisfacción identificadas, incluyendo la mejora de la transparencia, la calidad de la información proporcionada, la capacitación del personal, la implementación de medidas de seguridad efectivas, y la comunicación más clara sobre los procedimientos y servicios disponibles.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar una evaluación interna exhaustiva para reconocer las áreas específicas que requieren mejoras en la calidad de la atención y la comunicación. Establecer protocolos de seguimiento y cumplimiento de promesas hechas a las usuarias, asegurando que se cumplan de manera consistente. Ofrecer capacitación constante al personal del CEM en comunicación efectiva y empatía para brindar un entorno más acogedor y comprensivo.
2. Para mejorar la percepción del trato que reciben las usuarias por parte del CEM de Huanta, es esencial implementar programas de preparación en calidad de servicio al cliente y empatía para el personal. Esto ayudará a crear un ambiente más acogedor y empático, lo que podría llevar a calificaciones más positivas por parte de las usuarias. Además, se deben establecer protocolos claros de atención al cliente que promuevan un trato respetuoso y cordial en todas las interacciones. Para abordar la percepción negativa del saludo y recibimiento por parte de los funcionarios del CEM de Huanta, se debe promover una cultura organizacional que valore la cortesía y el profesionalismo en todas las interacciones con las usuarias. Además, se pueden llevar a cabo evaluaciones periódicas de desempeño de los trabajadores para identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación específica sobre las interacciones con las usuarias. Esto puede contribuir a mejorar la calidad del saludo y recibimiento en el futuro.
3. Monitoreo continuo: La institución debe realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de las usuarias y tomar medidas correctivas en función de los resultados. La retroalimentación de las usuarias es esencial para la mejora continua de los servicios.
4. Capacitación del personal: Se debe proporcionar capacitación regular al personal del CEM en atención al cliente, gestión de casos y apoyo legal para garantizar una atención de calidad.
5. En última instancia, la satisfacción y el bienestar de las usuarias deben ser la principal prioridad del CEM de Huanta, y estas recomendaciones

pueden ayudar a lograr mejoras significativas en la calidad asistencial de los servicios brindados.

6. La calidad de las condiciones del local de atención al público y el material informativo debe mantenerse y mejorarse continuamente para garantizar que las usuarias se sientan cómodas, seguras y bien informadas al buscar ayuda. Asimismo, la claridad y la comprensibilidad de la información proporcionada sobre los requisitos para la atención son fundamentales para empoderar a las usuarias.
7. Recomendamos que el CEM de Huanta establezca un mecanismo de retroalimentación constante con las usuarias para recoger sus opiniones y experiencias, lo que permitirá identificar áreas específicas de mejora y medir el progreso a lo largo del tiempo. Además, es importante que el centro trabaje en colaboración con otras instituciones y organizaciones para abordar estos desafíos de manera integral y efectiva.
8. En última instancia, el propósito debe ser proteger que las mujeres agredidas reciban la atención y el apoyo oportunos y efectivos que necesitan para su recuperación y seguridad.

REFERENCIAS

- Achic Espinoza, V. M. (2022). *Calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer distrito de Paramonga - 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- ALVARADO PEREZ, S. S., & SALSAVILCAMACAVILCA, E. L. (2022). ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARÍA DE JICAMARCA SEGÚN LA NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO NO. 006- 2019-PCM-SGP. In *Braz Dent J.* (Vol. 33, Issue 1). UTP.
- Acosta, M. & Acosta, J. (1999). *Agresión a la mujer: maltrato, violación acoso*. Granada: Paidós.
- Ancco Choquecondo, R. D. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de la atención a usuarios de un módulo de violencia familiar, Provincia de Cusco - 2020*. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Armas, V. (2017). *Violencia de parejas claves para entender, la permanencia de la víctima de violencia contra sus agresores*. Madrid, España.
- Alberdi, I. & Matas, N. (2002). *La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Abels. (1995). *SERVQUAL The gaps Models of service quality*. EE.UU.
- Briceño López, C. J. (2021). *Satisfacción con la vida y resiliencia en mujeres víctimas de violencia doméstica en un distrito de Lima Norte, 2021*. In *Efectividad del ejercicio terapéutico en el Síndrome de Fatiga Crónica: Revisión sistemática*. Universidad Cesar Vallejo.
- Carlos Pizarro, A. C., Chalco Escalante, G. C., & Lazo Cruz, A. M. (2022). *Diagnóstico de la atención de mujeres víctimas de violencia en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría Apolo del distrito La Victoria durante el periodo 2018-2020*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- CORILLOCLA GUTARRA, G. G. (2018). *Universidad Nacional De Huancavelica "Violencia*. In *Repositorio Institucional - UNH*.
- Coben. (1998). *Estudio basado en el consenso para la evaluación de la violencia doméstica en marco a programas de hospital*. EE.UU: Agencia para la Investigación y Calidad .
- Druker, P. (1992). *Administración Pública*. EE.UU.
- Druker, P. (1994). *Modelo de gestión por resultados-La Práctica del Management*. EE.UU.
- Fernández Céspedes, A. (2019). *Satisfacción del trabajador y su relación con la calidad de atención de la sede Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, Lima-Norte-2019*. Universidad Cesar Vallejo.

- Franke. (2010). Estudio sobre la violencia Familiar en Perú. Lima: Moderna.
- Fries, L. (1999). Género y Derecho. Santiago: LOM Ediciones.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (S. A. D. C. V. E. P. S. F. DERECHOS RESERVADOS © 2014, respecto a la sexta edición por MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, M. D. F. Prolongación Paseo de la Reforma 1015, Torre A Piso 17, Colonia Desarrollo Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, & R. N. 736 Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (eds.); Sexta Edic).
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta Edic). Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Hernón. (1999). La calidad del servicio.
- Lopez, C. (1999). Método e hipótesis científicos -El pensamiento cotidiano.
- Malpartida Vidal, N. G. (2017). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el centro de emergencia mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017. In *Perú*. Cesar Vallejo.
- Mimdes. (1992). Guía de atención intergral de los Centros de Emergencia Mujer. Perú: MIMDES.
- Mimdes, V. (2007). Centros de Emergencia Mujer . Lima: MIMDES.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2014). ¿Qué son los Centros de Emergencia Mujer? Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Molas, R. (2002). El Maltrato infantil: otra forma de mirar la violencia. Bogotá.
- Molina, A. (2015). Vulnerabilidad y daño psíquico en mujeres víctimas de violencia en el medio familiar. Granada, España.
- Montenegro, M & Galaz, C. (2015). Violencia de género en la pareja contra las mujeres inmigrantes en el Estado español. Barcelona, España.
- Núñez, W. y Castillo, M. (2015). Violencia Familiar, comentarios a la Ley N° 29282. Doctrina, legislación, jurisprudencia y modelos. Lima: Editorial Ediciones Legales.
- OMS. (1996). Enfoque de Salud Pública.

- Olivos Flores, H. C. (2020). Calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- ONU. (2022). *Tipos de violencia ONU Mujeres*. ONU Mujeres. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>
- OPS/OMS. (2023). *Agua y Saneamiento - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. OPS/OMS. <https://www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento>
- Paredes Minango, C. J. (2020). *Capacidades Estatales y Violencia contra la mujer: La compleja realidad del “ Plan Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres del Ecuador , en el período comprendido entre Marzo de 2018 a Marzo de 2020 ”*. FLACSO ARGENTINA.
- Piatti, M. de L. (2013). *Violencia Contra Las Mujeres Y Alguien Más ...* (Issue Violencia Contra las Mujeres y Alguien Más...). Universidad de Valencia.
- Ponce Ramirez, M. E. (2021). Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer San Vicente de Cañete, 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1985). Modelo SERVQUAL. EE.UU.
- Pyscoya, L. (1982). Método Científico-Investigación Científica y educacional.
- Rios Caceres, A. M., & Barreto Galeano, A. F. (2016). PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, DE LOS HOSPITALES SAN ANTONIO DE CHIA Y SANTA ROSA DE TENJO, MARZO DE 2016. In *Gestión Pública* (Vol. 85, Issue 1). UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A.
- Valenzuela Laime, V. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Villegas Díaz, M. (2018). Violencia contra la Mujer en Chile y Derechos Humanos. In *Facultad de Derecho. Universidad del Chile* (Diseño y d). White &

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de Operacionalización de Variables

Título: Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022

Variables	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Variable Dependiente Grado de Satisfacción	Conceptual Es la condición emocional del usuario de satisfacción positiva o negativa, que hizo uso de los operadores de justicia respecto a la Violencia contra la Mujer.	Esta variable será medida utilizando 19 preguntas del instrumento a aplicar que contiene lo siguiente; Celeridad Procesal y Atención, Capacidad de los operadores de justicia de los CEM, Transparencia y Acceso.	Variable Y: Grado de Satisfacción Dimensiones: ✓ Celeridad procesal y atención ✓ Capacidad de los defensores públicos ✓ Transparencia y acceso	Grado de satisfacción	A través de Encuestas
Variable Independiente Calidad de Atención capacidad de respuesta,	Esta determinado por la atención que presto y recibí el usuario por parte del personal de los operadores de justicia. credibilidad y accesibilidad	Esta variable será medida utilizando 21 preguntas, que está dividido para determinar, confiabilidad, cortesía,	Variable X: Calidad de Atención Dimensiones: ✓ Confiabilidad ✓ Credibilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Accesibilidad ✓ Cortesía	Procesos Tiempo de demora Porcentaje de atenciones eficientes y eficaces	A través de Encuestas

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORIAS	CONCEPTUALIZACIÓN	SUB-CATEGORIAS	FUENTES	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Problema General ¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias que se encuentran en riesgo de violencia por maltratos físicos y psicológicos, durante el periodo 2020 al 2022, respecto a la atención de calidad, recibido por los operadores de justicia como los Centros de Emergencia Mujer en la provincia de Huanta Ayacucho?</p> <p>Problema Especifico Objetivos Especificos. ✓ ¿Cuál es el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022?</p> <p>✓ durante el año 2020 al 2022.</p>	<p>Objetivo general “Determinar el grado de satisfacción y calidad de atención recibida por parte de los operadores de justicia CEM del distrito de Huanta por las usuarias, que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.</p> <p>Objetivos Especificos. ✓ “Determinar el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción • Calidad de atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la condición emocional del usuario de satisfacción positiva o negativa, al tomar el servicio por parte de los operadores de justicia (CEM), respecto a la Violencia contra la Mujer. • Esta determinado por la atención que presto el CEM y recibió el usuario por parte del personal de los operadores de justicia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Celeridad procesal y atención • Capacidad de los funcionarios de los CEM • Transparencia y acceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Tesis • Revistas • Informes y datos estadísticos de los CEM • INE Violencia contra la mujer. 	<p>Técnicas: - Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de Satisfacción La segunda parte contiene 21 preguntas, que está dividido para determinar, confiabilidad, cortesía, capacidad de respuesta, credibilidad y accesibilidad. • Calidad de atención Cuestionario que consta de 19 preguntas del instrumento a aplicar que contiene lo siguiente; Celeridad Procesal y Atención, Capacidad de los operadores de justicia de los CEM, Transparencia y Acceso.

	<p>✓ “Determinar el grado de satisfacción por la atención recibida por parte del operador de justicia del CEM del distrito de Huanta, a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

ANEXO

Matriz de Consistencia

Titulo: Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias que se encuentran en riesgo de violencia por maltratos físicos y psicológicos, durante el periodo 2020 al 2022, respecto a la atención de calidad, recibido por los operadores de justicia como los Centros de Emergencia Mujer en la provincia de Huanta Ayacucho?</p> <p>Problema Específico Objetivos Específicos.</p> <p>✓ ¿Cuál es el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022?</p> <p>✓ durante el año 2020 al 2022.</p>	<p>Objetivo general “Determinar el grado de satisfacción y calidad de atención recibida por parte de los operadores de justicia CEM del distrito de Huanta por las usuarias, que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.</p> <p>Objetivos Específicos. ✓ “Determinar el nivel de capacitación profesional y equipamiento del CEM del distrito de Huanta para brindar atención y protección de calidad a las mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022”.</p> <p>✓ “Determinar el grado de satisfacción por la atención recibida por parte del operador de justicia del CEM del distrito de Huanta, a las</p>	<p>Hipótesis General “Con una buena atención a tiempo y de buena calidad contra la violencia física y psicológica a la mujer por parte de la institución operadora de justicia (CEM), y a un menor tiempo, disminuiría la violencia y se lograría tener un alto grado de satisfacción de las usuarias en el distrito de Huanta”.</p> <p>Hipótesis específicas ✓ “Con un equipo de profesionales y buen equipamiento del operador de justicia (CEM), se conseguirá una mejor calidad de atención a las usuarias que han sufrido violencia psicológica y física en el distrito de Huanta”.</p> <p>✓ “Con una atención personalizada y seguimiento de casos</p>	<p>Variable Independiente: X: Variable Independiente Calidad de Atención</p> <p>Variable Dependiente: Y: variables Dependiente Grado de Satisfacción</p>	<p>Dimensiones: ✓ Celeridad procesal y atención ✓ Capacidad de los defensores públicos ✓ Transparencia y acceso</p> <p>Dimensiones: ✓ Confiabilidad ✓ Credibilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Accesibilidad Cortesía</p>	<p>“Este estudio del tipo descriptivo, tiene como finalidad determinar características y rasgos de las personas, grupos, sociedades o cualquier otro fenómeno que sea objeto de análisis, es decir, está destinado únicamente a efectos de análisis. En esta encuesta es muy útil representar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, evento, comunidad, lugar o situación. Se realizan entrevistas para conocer el nivel de interés y satisfacción de los usuarios”, (Hernández, 2010).</p>

	<p>mujeres que han sufrido violencia física, psicológica durante el año 2020 al 2022".</p>	<p>por parte del operador de justicia (CEM), se conseguiría un alto grado de satisfacción de las usuarias que han sufrido violencia psicológica y física en el distrito de Huanta".</p>			
--	--	---	--	--	--

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

ENCUESTA

1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

ÍTEM	PARTE I Confiabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?			
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?			
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?			
	PARTE II Cortesía	1	2	3
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?			
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?			
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?			
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?			
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?			
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?			
	PARTE III Capacidad de Respuesta	1	2	3
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte del CEM Huanta?			
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte del CEM de Huanta?			
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos del CEM de Huanta?			
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?			
	PARTE IV Credibilidad	1	2	3
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?			
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?			
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en el CEM de Huanta?			

17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?			
PARTE V Accesibilidad		1	2	3
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?			
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?			
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?			
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?			

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

MI=Muy Insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

ÍTEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		MI	I	S
		1	2	3
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?			
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?			
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?			
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?			
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?			
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?			
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?			
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?			
PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta		1	2	3

9	¿Cómo se siente con el capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?			
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?			
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?			
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?			
PARTE III Transparencia y Acceso		1	2	3
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?			
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?			
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?			
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?			
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?			
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?			
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?			

Evidencias Fotográficas











ANEXO 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista para **“Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022”**". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

2. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Linda Sotomayor Atahuaman
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Administración de la Educación
Áreas de experiencia profesional:	Docente
Institución donde labora:	Colegio Nacional Maria Inmaculada y Municipalidad distrital de Acolla
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	Gestión Pública v Docencia Superior v Secundaria
Código Orcid	https://orcid.org/0000-0003-3530-3397

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ENCUESTA
	1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta 2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta
Autor/a:	<ul style="list-style-type: none">• ARTURO PINEDA FLORES• WALTER QUISPE PANCORBO

Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	Distrito de Huanta
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Usuaris del CEM Huanta del año 2020,2021 y 2022
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Población usuaria del CEM del distrito de Huanta
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	El instrumento consta de 2 partes, una para recoger información de la calidad de atención de los usuarios de los CEM con 21 preguntas cuyas dimensiones son, cortesía, confiabilidad, credibilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad. El Segundo trata del grado de satisfacción con 19 preguntas y sus dimensiones son; Celeridad Procesal y Atención, Capacidad de los del CEM Huanta y Transparencia y Acceso

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Instrumento / Área	Categorías	Definición
Encuesta/Cuestionario	CATEGORIA N°1 Calidad de atención	Según (Corilloclla, 2018), La calidad de atención en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) en el Perú implica ofrecer un servicio que supere las expectativas de las usuarias, atendiendo de manera integral sus necesidades y deseos. Esto implica ser receptivo, amable y estar dispuesto a ir más allá

		para brindar una experiencia
		satisfactoria. Es un enfoque
		centrado en el cliente, que
		busca generar confianza y
		fidelidad hacia la organización,
		garantizando una atención
		eficiente, personalizada y de
		alta calidad.
	CATEGORIA N°2	De acuerdo a (Ancco, 2022)La
	Grado de	Satisfacción en los Centros de
	Satisfacción	Emergencia Mujer (CEM) se
		refiere al estado emocional
		individual que experimentan los
		usuarios al recibir servicios que
		satisfacen sus necesidades y
		generan resultados exitosos. Es
		fundamental que los CEM
		cumplan con las expectativas de
		los usuarios, brindándoles
		soluciones efectivas a sus
		problemas legales y protegiendo
		sus derechos. Al lograr la
		satisfacción de los usuarios, se
		fortalece la confianza en el
		sistema de CEM y se promueve
		el acceso a la justicia de manera
		equitativa y efectiva.
	subcategoría 1	
	✓ Celeridad	
	procesal y	
	atención	
	subcategoría 2	

	✓ Capacidad de los funcionarios de los CEM subcategoría 3 ✓ Transparencia y acceso	
--	---	--

5. Instrucciones para el experto:

A continuación, le presenta el instrumento a través de un cuestionario elaborado por Arturo Pineda Flores y Walter Quispe Pancorbo del año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores el cual debe calificar en cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	5. Totalmente desacuerdo	en (no el El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	cumple con	
COHERENCIA (bajo nivel de)		El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador	7. Acuerdo	
	(moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	8. Totalmente Acuerdo (alto nivel)	de El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	5. No cumple el criterio	con El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	medición de la dimensión.	
	6. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, puede estar incluyendo lo que mide éste.
		El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es <u>debe ser incluido.</u>

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

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

Cuestionario 1

1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta

Nº de preguntas total 21

Dimensiones

Confiabilidad, Cortesía, Credibilidad, Capacidad de respuesta y Accesibilidad.

Dimensión	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
I. Confiabilidad	P1			x				x			x			
	P2			x				x			x			
	P3			x				x				x		
II. Cortesía	P4			x				x				x		
	P5		x					x				x		
	P6		x					x				x		
	P7		x					x				x		
	P8		x					x				x		
	P9		x					x				x		
III. Capacidad de Respuesta	P10				x			x					x	
	P11				x			x					x	
	P12				x			x					x	
	P13				x			x					x	
IV. Credibilidad	P14				x			x					x	
	P15				x			x					x	
	P16				x			x					x	
	P17				x			x					x	
V. Accesibilidad	P18				x			x					x	
	P19				x			x					x	
	P20				x			x					x	
	P21				x			x					x	

Aspectos de la Validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible	-	4	9	8
COHERENCIA	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	-	-	21	-
RELEVANCIA	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	-	-	21	-
Total		-	4	51	8

Total (4 x 2) = 8 + (51x 3=153) + (8x4=32) Total 193

Considerar un puntaje superior a 171 es calificado como excelente y menor a este es considerado como instrumento no aceptado.

Calificación 228	Perfecto
Calificación 171	Excelente
Calificación = a 76	Regular
Calificación Menor a 76	Desaprobado


Opinión de Aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

Promedio de Valoración

193/228=85%


Mg. Linda Sotomayor A

Aspectos de la Validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible	-	-	11	8
COHERENCIA	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	-	-	19	-
RELEVANCIA	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	-	-	-	19
Total		-	-	30	27

Total (30x 3=90) + (27x4=116) Total 198

Considerar un puntaje superior a 171 es calificado como excelente y menor a este es considerado como instrumento no aceptado.

Calificación 228	Perfecto
Calificación 171	Excelente
Calificación = a 76	Regular
Calificación Menor a 76	Desaprobado

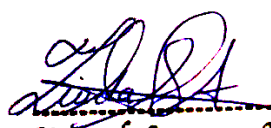
Opinión de Aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

Promedio de Valoración

198/228=87%


Mg. Linda Sotomayor A

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

ENCUESTA

1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

ÍTEM	PARTE I Confiabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?			
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?			
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?			
	PARTE II Cortesía	1	2	3
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?			
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?			
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?			
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?			
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?			
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?			
	PARTE III Capacidad de Respuesta	1	2	3
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte del CEM Huanta?			
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte del CEM de Huanta?			
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos del CEM de Huanta?			
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?			
	PARTE IV Credibilidad	1	2	3
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?			
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?			
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en el CEM de Huanta?			

17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?			
PARTE V Accesibilidad		1	2	3
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?			
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?			
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?			
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?			

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

MI=Muy Insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

ÍTEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		MI	I	S
		1	2	3
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?			
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?			
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?			
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?			
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?			
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?			
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?			
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?			
PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta		1	2	3

9	¿Cómo se siente con el capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?			
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?			
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?			
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?			
PARTE III Transparencia y Acceso		1	2	3
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?			
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?			
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?			
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?			
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?			
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?			
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?			

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista para **“Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022”**". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Tinoco Sulca Aydeé
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Ciencias Políticas
Áreas de experiencia profesional:	Derecho Civil

Institución donde labora:	Docente de la Universidad Peruana los Andes, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Huancayo.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	15 AÑOS
Código Orcid	ID.0000-0001-9054-0999

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

	INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ENCUESTA
Nombre de la Prueba:	1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta 2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta
Autor/a:	<ul style="list-style-type: none"> • ARTURO PINEDA FLORES • WALTER QUISPE PANCORBO
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	Distrito de Huanta
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Usuaris del CEM Huanta del año 2020,2021 y 2022
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Población usuaria del CEM del distrito de Huanta
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	El instrumento consta de 2 partes, una para recoger información de la calidad de atención de los usuarios de los CEM con 21 preguntas cuyas dimensiones son, cortesía, confiabilidad, credibilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad. El Segundo trata del grado de satisfacción con 19 preguntas y sus dimensiones son; Celeridad Procesal y Atención, Capacidad de los del CEM Huanta y Transparencia y Acceso

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Instrumento / Área	Categorías	Definición
Encuesta/Cuestionario	CATEGORIA N°1 Calidad de atención	Según (Corilloclla, 2018), La calidad de atención en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) en el Perú implica ofrecer un servicio que supere las expectativas de las usuarias, atendiendo de manera integral sus necesidades y deseos. Esto implica ser receptivo, amable y estar dispuesto a ir más allá para brindar una experiencia satisfactoria. Es un enfoque centrado en el cliente, que busca generar confianza y fidelidad hacia la organización, garantizando una atención eficiente, personalizada y de alta calidad.
	CATEGORIA N°2 Grado de Satisfacción	De acuerdo a (Ancco, 2022)La satisfacción en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) se refiere al estado emocional individual que experimentan los usuarios al recibir servicios que satisfacen sus necesidades y generan resultados exitosos. Es fundamental que los CEM cumplan con las expectativas de los usuarios, brindándoles soluciones efectivas a sus problemas legales y protegiendo sus derechos. Al lograr la satisfacción de los usuarios, se fortalece la confianza en el sistema de CEM y se promueve el acceso a la justicia de manera equitativa y efectiva.
	subcategoría 1 ✓ Celeridad procesal y atención subcategoría 2 ✓ Capacidad de los funcionarios de los CEM subcategoría 3	

	✓ Transparencia y acceso	
--	--------------------------	--

5. Instrucciones para el experto:

A continuación, le presenta el instrumento a través de un cuestionario elaborado por Arturo Pineda Flores y Walter Quispe Pancorbo del año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores el cual debe calificar en cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	9. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	12. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Cuestionario 1

1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta

Nº de preguntas total 21

Dimensiones

Confiabilidad, Cortesía, Credibilidad, Capacidad de respuesta y Accesibilidad.

Dimensión	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
I. Confiabilidad	P1			x				x				x		
	P2			x				x				x		
	P3			x				x				x		
II. Cortesía	P4			x				x				x		
	P5			x				x				x		
	P6			x				x				x		
	P7			x				x				x		
	P8			x				x				x		
	P9			x				x				x		
III. Capacidad de Respuesta	P10		x					x				x		
	P11		x					x				x		
	P12		x					x				x		
	P13		x					x				x		
IV. Credibilidad	P14				x				x				x	
	P15				x				x				x	
	P16				x				x				x	
	P17				x				x				x	
V. Accesibilidad	P18				x				x				x	
	P19				x				x				x	
	P20				x				x				x	
	P21				x				x				x	

Aspectos de la Validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible	-	4	9	8
COHERENCIA	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	-	-	17	4
RELEVANCIA	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	-	-	13	8
Total		-	4	39	20

Total $(4 \times 2) = 8 + (39 \times 3=76) + (20 \times 4=160)$ Total 205

Considerar un puntaje superior a 171 es calificado como excelente y menor a este es considerado como instrumento no aceptado.

Calificación 228	Perfecto
Calificación 171	Excelente
Calificación = a 76	Regular
Calificación Menor a 76	Desaprobado

Opinión de Aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación


SI

Promedio de Valoración

205/228=90%

Huancayo 12 de agosto 2023

Huancayo, 12 de Mayo del 2023


 Dr. Victor Pancorbo Quijano
 Catedrático UPLA, Investigador
 Capacitador Consultor Educativo

DNI No 20051658 Telf.:96-4816817

Cuestionario 2

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Nº de preguntas total 19

Dimensiones

Celeridad Procesal y Atención, Capacidad profesional del CEM Huanta y

Transparencia y Acceso.

Dimensión	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
I. Celeridad Procesal y Atención	P1				x				x				x		
	P2				x				x				x		
	P3				x				x				x		
	P4				x				x				x		
	P5			x					x				x		
	P6			x					x				x		
	P7			x					x				x		
	P8				x				x				x		
II. Capacidad profesional del CEM Huanta	P9				x				x					x	
	P10				x				x					x	
	P11				x				x					x	
	P12				x				x					x	
III. Transparencia y Acceso	P13				x				x					x	
	P14				x				x					x	
	P15				x				x					x	
	P16				x				x					x	
	P17				x				x					x	
	P18			x					x					x	
	P19			x					x					x	

Aspectos de la Validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible	-	-	5	14
COHERENCIA	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	-	-	8	11

RELEVANCIA	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	-	-	15	04
Total		-	-	28	19

Total $(28 \times 3) = 84 + (29 \times 4=116) =200$

Considerar un puntaje superior a 171 es calificado como excelente y menor a este es considerado como instrumento no aceptado.

Calificación 228	Perfecto
Calificación 171	Excelente
Calificación = a 76	Regular
Calificación Menor a 76	Desaprobado

Opinión de Aplicabilidad


- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

Promedio de Valoración

200/228=88%

Huancayo, 14 de mayo del 2023


 Dr. Victor Parcorbo Quijpe
 Catedrático UPLA, Investigador
 Capacitador Consultor Educativo

DNI No 20051658 Telf.:964816817

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

ENCUESTA

1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

ITEM	PARTE I Confiabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?			
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?			
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?			
	PARTE II Cortesía	1	2	3
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?			
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?			
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?			
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?			
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?			
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?			
	PARTE III Capacidad de Respuesta	1	2	3
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte del CEM Huanta?			
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte del CEM de Huanta?			
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos del CEM de Huanta?			
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?			
	PARTE IV Credibilidad	1	2	3
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?			
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?			
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en el CEM de Huanta?			
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?			
	PARTE V Accesibilidad	1	2	3
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?			
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?			
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?			
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?			

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

MI=Muy Insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

ITEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		MI	I	S
		1	2	3
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?			
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?			
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?			
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?			
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?			
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?			
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?			
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?			
	PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta	1	2	3
9	¿Cómo se siente con el capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?			
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?			
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?			
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?			
	PARTE III Transparencia y Acceso	1	2	3
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?			
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?			
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?			
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?			
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?			
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?			
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?			

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

ENCUESTA

1. Evaluación del Nivel o calidad de Atención del CEM Huanta

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

(Días Normales) Oficina Huanta Puno

ITEM	PARTE I Confiabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTE II Cortesía				
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTE III Capacidad de Respuesta				
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a sus consultas por parte del CEM Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	¿Cómo califica la oportunidad a sus consultas por parte del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de sus casos del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTE IV Credibilidad				
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Cómo califica la atención en sus casos en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTE V Accesibilidad				
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?		<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

M=Muy Insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

ITEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		M	I	S
		1	2	3
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta				
9	¿Cómo se siente con la capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?		<input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTE III Transparencia y Acceso				
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

ENCUESTA

1. Evaluación del Nivel o calidad de Atención del CEM Huanta

M=Malto

R=Regular

B=Bueno

ITEM	PARTE I Confabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARTE II Cortesía				
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARTE III Capacidad de Respuesta				
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a sus consultas por parte del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Cómo califica la oportunidad a sus consultas por parte del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de sus casos del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARTE IV Credibilidad				
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cómo califica la atención en sus casos en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARTE V Accesibilidad				
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

M=Muy insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

ITEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		M	I	S
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta				
9	¿Cómo se siente con la capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARTE III Transparencia y Acceso				
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los trámites por parte del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**INSTRUMENTO DE APLICACIÓN
ENCUESTA**

1. Evaluación del Nivel o calidad de Atención del CEM Huanta

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

Sandra Amelia

ITEM	PARTE I Confiabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTE II Cortesía				
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTE III Capacidad de Respuesta				
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte del CEM Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTE IV Credibilidad				
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTE V Accesibilidad				
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?		<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

MI=Muy Insatisfecho

I=Insatisfecho

S=Satisfecho

ITEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		MI	I	S
		1	2	3
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta				
9	¿Cómo se siente con el capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?		<input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?		<input checked="" type="checkbox"/>	
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
PARTE III Transparencia y Acceso				
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?	<input checked="" type="checkbox"/>		

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

ENCUESTA

1. Evaluación del Nivel o calidad de Atención del CEM Huanta

M=Malo

R=Regular

B=Bueno

Incluso Celoso

ITEM	PARTE I Confiabilidad	Opciones de Respuesta		
		M	R	B
		1	2	3
1	¿Cómo califica la información que le brinda el CEM Huanta respecto al tema que vino a consultar?			X
2	¿Cómo califica las promesas que le hacen en el CEM respecto al tema que vino a consultar?	X		
3	¿Cómo califica el cumplimiento de las funciones del CEM de Huanta respecto al tema que vino a consultar?	X		
PARTE II Cortesía				
4	¿Cómo califica el trato que recibe por parte del CEM Huanta?			X
5	¿Cómo califica el saludo que recibe de los funcionarios del CEM Huanta?	X		
6	¿Cómo califica la atención del CEM de Huanta?	X		
7	¿Cómo califica las condiciones de seguridad (legitimidad) con que intervienen el CEM Huanta?	X		
8	¿Cómo califica el trato de los del CEM Huanta con las autoridades judiciales en audiencia pública?	X		
9	¿Cómo califica la veracidad con las que actúan los del CEM Huanta en relación a los procesos?	X		
PARTE III Capacidad de Respuesta				
10	¿Cómo califica la celeridad de la respuesta a tus consultas por parte del CEM Huanta?			X
11	¿Cómo califica la oportunidad a tus consultas por parte del CEM de Huanta?			X
12	¿Cómo califica el tiempo que demora la atención de tus casos del CEM de Huanta?	X		
13	¿Cómo califica el interés por la resolución del conflicto judicial que atraviesa por parte del CEM de Huanta?			X
PARTE IV Credibilidad				
14	¿Cómo califica la credibilidad del CEM de Huanta en la tramitación de los casos?			X
15	¿Cómo califica la comunicación entre usted y el CEM de Huanta?	X		
16	¿Cómo califica la atención en tus casos en el CEM de Huanta?	X		
17	¿Cómo califica los resultados que ha obtenido en el CEM de Huanta?		X	
PARTE V Accesibilidad				
18	¿Cómo califica el horario de atención al público del CEM de Huanta?			X
19	¿Cómo califica las condiciones del local de atención al público del CEM de Huanta?			X
20	¿Cómo califica el material informativo que se distribuye a los usuarios del CEM de Huanta?			X
21	¿Cómo califica la información que ofrece los del CEM Huanta en relación a los requisitos para que su caso sea atendido?			X

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Marcar

MI=Muy insatisfecho

I=insatisfecho

S=Satisfecho

ITEM	PARTE I Celeridad Procesal y Atención	Opciones de Respuesta		
		MI	I	S
		1	2	3
1	¿Cómo se siente con la realización de los actos procesales del CEM Huanta?	X		
2	¿Cómo se siente con el tiempo empleado para la tramitación de todo el proceso judicial en el CEM de Huanta?	X		
3	¿Cómo se siente con el tiempo empleado en relación a la elaboración de los escritos en el CEM de Huanta?	X		
4	¿Cómo se siente con el tiempo en que se realizan las diligencias que hace el CEM de Huanta?	X		
5	¿Cómo se siente con la calidad de servicio que presta el CEM de Huanta?	X		
6	¿Cómo se siente con la atención que brindan el personal del CEM de Huanta?	X		
7	¿Cómo se siente con la atención que brindan el CEM Huanta?	X		
8	¿Cómo se siente con la atención que brindan los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta?	X		
PARTE II Capacidad profesional del CEM Huanta				
9	¿Cómo se siente con la capacidad y habilidad jurídicas que presentan los profesionales del CEM de Huanta para resolver sus casos judiciales?		X	
10	¿Cómo se siente con la capacidad de los Auxiliares administrativos del CEM de Huanta para brindar información relevante respecto a los procesos judiciales?		X	
11	¿Cómo se siente al término del proceso pre judicial y judicial en relación a la necesidad de logro de los objetivos jurídicos del CEM de Huanta?		X	
12	¿Cómo se siente con los trámites administrativos de respuesta a procesos judiciales por parte de los encargados del CEM de Huanta?	X		
PARTE III Transparencia y Acceso				
13	¿Cómo se siente con la transparencia en la tramitación de los casos en el CEM de Huanta?	X		
14	¿Cómo se siente con la información recibida por parte del CEM Huanta para resolver los procesos judiciales?	X		
15	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista en el CEM Huanta?	X		
16	¿Cómo se siente con la experiencia transmitida a través de la entrevista con los administrativos de Huanta?		X	
17	¿Cómo se siente con las acciones que desarrolla el CEM de Huanta en la lucha contra la corrupción?	X		
18	¿Se cumplió con las normas de seguridad durante y post covid 19 durante la entrevista en el CEM de Huanta?		X	
19	¿Te brindan información de procedimientos de atención virtual por el tema del covid 19 y como seguir los tramites por parte del CEM de Huanta?	X		

INSTRUMENTO Y JUICIO DE EXPERTOS
Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista para **“Los efectos y falencias de los operadores al resolver casos de violencia contra la mujer en Huanta – Ayacucho 2020-2022”**". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Diana Escolástica Jesús Baldeón
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Administración y Ciencias Políticas
Áreas de experiencia profesional:	Defensa Pública
Institución donde labora:	Docente de la Universidad Peruana los Andes, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Huancayo.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación /Temática (si corresponde)	Defensa Pública, Civil y Violencia contra la Mujer).
Código Orcid	0000-0003-2320-1107

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	INSTRUMENTO DE APLICACIÓN ENCUESTA
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta 2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Autor/a:	<ul style="list-style-type: none"> • ARTURO PINEDA FLORES • WALTER QUISPE PANCORBO
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	Distrito de Huanta
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Usuaris del CEM Huanta del año 2020,2021 y 2022
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Población usuaria del CEM del distrito de Huanta
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	El instrumento consta de 2 partes, una para recoger información de la calidad de atención de los usuarios de los CEM con 21 preguntas cuyas dimensiones son, cortesía, confiabilidad, credibilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad. El Segundo trata del grado de satisfacción con 19 preguntas y sus dimensiones son; Celeridad Procesal y Atención, Capacidad de los del CEM Huanta y Transparencia y Acceso

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Instrumento / Área	Categorías	Definición
Encuesta/Cuestionario	CATEGORÍA N°1 Calidad de atención	Según (Corilloclla, 2018), La calidad de atención en los Centros de Emergencia Mujer (CEM) en el Perú implica ofrecer un servicio que supere las expectativas de las usuarias, atendiendo de manera integral sus necesidades y deseos. Esto

		implica ser receptivo, amable y estar dispuesto a ir más allá
		para brindar una experiencia
		satisfactoria. Es un enfoque
		centrado en el cliente, que
		busca generar confianza y
		fidelidad hacia la organización,
		garantizando una atención
		eficiente, personalizada y de alta calidad.
	CATEGORIA N°2	De acuerdo a (Ancco, 2022)La
	Grado de	Satisfacción en los Centros de
	Satisfacción	Emergencia Mujer (CEM) se refiere al estado emocional individual que experimentan los usuarios al recibir servicios que satisfacen sus necesidades y generan resultados exitosos. Es fundamental que los CEM cumplan con las expectativas de los usuarios, brindándoles soluciones efectivas a sus problemas legales y protegiendo sus derechos. Al lograr la satisfacción de los usuarios, se fortalece la confianza en el sistema de CEM y se promueve el acceso a la justicia de manera equitativa y efectiva.
	subcategoría 1	
	✓ Celeridad	
	procesal y	
	atención	

	subcategoría 2 ✓ Capacidad de los funcionarios de los CEM subcategoría 3 ✓ Transparencia y acceso	
--	--	--

5. Instrucciones para el experto:

A continuación, le presenta el instrumento a través de un cuestionario elaborado por Arturo Pineda Flores y Walter Quispe Pancorbo del año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores el cual debe calificar en cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. Totalmente desacuerdo	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. (no cumple con)	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (bajo nivel de)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p style="text-align: center;">RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Cuestionario 1

1. Evaluación del Nivel de Atención del CEM Huanta

Nº de preguntas total 21

Dimensiones

Confiabilidad, Cortesía, Credibilidad, Capacidad de respuesta y Accesibilidad.

Dimensión	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
I. Confiabilidad	P1			x				x				x		
	P2			x				x				x		
	P3			x				x				x		
II. Cortesía	P4			x				x				x		
	P5			x				x				x		
	P6			x				x				x		
	P7			x				x				x		
	P8			x				x				x		
	P9			x				x				x		
III. Capacidad de Respuesta	P10		x					x				x		
	P11		x					x				x		
	P12		x					x				x		
	P13		x					x				x		
IV. Credibilidad	P14				x			x				x		
	P15				x			x				x		
	P16				x			x				x		
	P17				x			x				x		
V. Accesibilidad	P18				x			x				x		
	P19				x			x				x		
	P20				x			x				x		
	P21				x			x				x		

Aspectos de la Validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible	-	4	9	8
COHERENCIA	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	-	-	21	-
RELEVANCIA	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	-	-	21	-
Total		-	4	51	8

Total (4 x 2) = 8 + (51x 3=153) + (8x4=32) Total 193

Considerar un puntaje superior a 171 es calificado como excelente y menor a este es considerado como instrumento no aceptado.

Calificación 228	Perfecto
Calificación 171	Excelente
Calificación = a 76	Regular
Calificación Menor a 76	Desaprobado

Opinión de Aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

Promedio de Valoración

193/228=85%



Diana E. Jesús Baldeón
 ADMINISTRADORA
 Dirección Distrital de Defensa Pública
 y Acceso a la Justicia - Junín
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHO - JUNÍN

Cuestionario 2

2. Evaluación del Grado de Satisfacción del Usuario por parte del CEM de Huanta

Nº de preguntas total 19

Dimensiones

Celeridad Procesal y Atención, Capacidad profesional del CEM Huanta y Transparencia y Acceso.

Dimensión	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
I. Celeridad Procesal y Atención	P1				x				x					x	
	P2				x				x					x	
	P3				x				x					x	
	P4				x				x					x	
	P5				x				x					x	
	P6				x				x					x	
	P7				x				x					x	
	P8				x				x					x	
II. Capacidad profesional del CEM Huanta	P9			x					x					x	
	P10			x					x					x	
	P11			x					x					x	
	P12			x					x					x	
III. Transparencia y Acceso	P13			x					x					x	
	P14			x					x					x	
	P15			x					x					x	
	P16			x					x					x	
	P17			x					x					x	
	P18			x					x					x	
	P19			x					x					x	

Aspectos de la Validación

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible	-	-	11	8
COHERENCIA	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.	-	-	19	-
RELEVANCIA	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	-	-	-	19
Total		-	-	30	27

Total (30x 3=90) + (27x4=116) Total 198

Considerar un puntaje superior a 171 es calificado como excelente y menor a este es considerado como instrumento no aceptado.

Calificación 228	Perfecto
Calificación 171	Excelente
Calificación = a 76	Regular
Calificación Menor a 76	Desaprobado

Opinión de Aplicabilidad

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

Promedio de Valoración

198/228=87%



Diana E. Jesys Baldeón
ADMINISTRADORA
Dirección Distrital de Defensa Pública
y Acceso a la Justicia - Junín
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS