



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DEL ÁREA SOCIAL DEL
CENTRO EMERGENCIA MUJER TRUJILLO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Lic. LOPEZ LUNA, María Laura

ASESOR:

Mg. RODRÍGUEZ GIL, Romel Melecio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración Del Talento Humano

PERÚ – 2016

Dedicatoria

Para mis queridos padres Juan y Celestina por el solo hecho de darme la vida y quienes con su ejemplo siempre me motivaron a ser una persona mejor y lograr el sueño de convertirme en profesional, y ahora este nuevo objetivo académico de obtener el grado de magíster

A mis amados hijos Patrick y Doménica, quienes desde su nacimiento me enseñan día a día el papel de ser madre y me incentivan a superarme cada día.

Para mi querido esposo Jorge, por su amor incondicional, y que con su ejemplo de superación constante me motivó a que cumpla mis sueños.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a Dios nuestro Señor, su hijo Jesucristo, quienes, con sus continuas bendiciones, permiten que cumpla mis sueños académicos y profesionales.

Al Centro Emergencia Mujer de la Ciudad de Trujillo, a las funcionarias que me otorgaron las facilidades para llevar a cabo el trabajo de investigación, y a las usuarias que acuden al CEM, que de manera desinteresada colaboraron con la realización del presente trabajo de tesis.

A la Universidad Privada César Vallejo, cuya alma mater permite que se haga posible mi superación profesional y académica.

MARIA LAURA LÓPEZ LUNA

Declaración Jurada

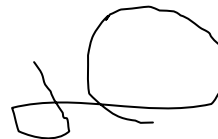
Yo, María Laura López Luna, identificada con DNI N° 41289828, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad César vallejo, con la tesis titulada:

“Factores que influyen en la calidad de atención del Área Social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.



MARIA LAURA LOPEZ LUNA

DNI N° 41289828

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: *“Factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016”*, con la finalidad de buscar los factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro emergencia Mujer de Trujillo, durante el año 2016.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



MARIA LAURA LOPEZ LUNA

DNI N° 41289828

Índice

JURADO -----	ii
Dedicatoria -----	iii
Agradecimiento -----	iv
Declaración Jurada -----	v
Presentación -----	vi
Índice -----	vii
RESUMEN -----	ix
ABSTRACT -----	x
I. INTRODUCCION -----	1
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN -----	10
2.1. Aproximación Temática -----	10
2.2. Formulación del problema de investigación -----	12
2.3. Justificación -----	12
2.4. Relevancia -----	13
2.5. Contribución -----	13
2.6. Objetivos -----	15
2.6.1.- Objetivo General -----	15
2.6.2.- Objetivos Específicos -----	15
2.7. Hipótesis -----	15
III.- MARCO METODOLÓGICO -----	16
3.1. Metodología -----	16
3.1.1.- Tipo de Estudio -----	16
3.1.2.- Diseño -----	16
3.2. Escenario de estudio -----	17
3.3. Caracterización de sujetos -----	17
3.4. Trayectoria metodológica -----	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	18
3.6.- Tratamiento de la información -----	18
3.7. Mapeamiento -----	20
3.8. Rigor científico -----	21

IV. RESULTADOS -----	22
4.1.- Descripción de resultados -----	22
V. DISCUSIÓN -----	31
VI. CONCLUSIONES -----	35
VII. RECOMENDACIONES -----	37
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS -----	38
IX. ANEXOS -----	39

RESUMEN

La presente investigación versa sobre la identificación de factores que determinan los cambios en la calidad de atención del área social - Centro Emergencia Mujer de Trujillo, durante el año 2016, en la cual se ha podido realizar la investigación para obtener datos precisos sobre la medición de la satisfacción en la atención que reciben las usuarias por parte de las Trabajadoras sociales en el Centro Emergencia Mujer, esta información se obtuvo mediante la recopilación de datos extraídos de encuestas realizadas a las usuarias, información hecha en el libro de reclamaciones y también entrevistas con el personal del servicio social en el CEM. El estudio es de tipo cualitativo, con el diseño de teoría fundamentada y utilizando el método inductivo.

Para contrastar la hipótesis, se aplicó una entrevista a un muestreo conformado por 02 trabajadoras sociales del Centro Emergencia Mujer y una encuesta a treinta y seis usuarias del Centro Emergencia Mujer.

Para el recojo de información, se ha empleado un instrumento como el cuestionario de entrevista y el cuestionario de encuesta, los cuales constan de 03 dimensiones para la variable de estudio 1, así como 03 objetivos específicos. Finalmente, la información luego de ser procesada, analizada e interpretada ha sido ilustrada en las gráficas precisadas en la sección de resultados.

La investigación ha permitido concluir que se necesita mejorar aspectos en la calidad de atención por parte del personal del área social del CEM.

Palabras clave: Factores, calidad de atención, CEM.

ABSTRACT

The present investigation is about the identification of factors that determine the changes in the quality of care of the social area - Centro Emergencia Mujer de Trujillo 2016, in which it was possible to carry out the investigation to obtain data Accurate information on the measurement of satisfaction in the care received by female social workers at the Emergency Women's Center, this information was obtained through the collection of data extracted from surveys made to the users, information made in the complaints book And also interviews with social service staff in CEM. The study is of qualitative type, with the design of theory grounded and using the inductive method.

To test the hypothesis, an interview was conducted with a sample of 02 female social workers from the Emergency Women's Center and a survey of thirty-six users of the Emergency Women's Center.

For the collection of information, an instrument such as the interview questionnaire and the survey questionnaire have been used, which consist of 03 dimensions for the study variable 1, as well as 03 specific objectives. Finally, the information after being processed, analyzed and interpreted has been illustrated in the graphs specified in the results section.

The investigation has led to the conclusion that there is a need to improve aspects in the quality of care by CEM staff.

Keywords: Factors, quality of care, CEM.

I.- INTRODUCCIÓN

Los reportes en el libro de reclamaciones y artículos en los medios de comunicación local, respecto a una mala e inadecuada atención a los usuarios/as del área social del Centro Emergencia Mujer, generan una mala percepción en la calidad del servicio brindado, a pesar de que la función principal es la protección y promoción de los derechos humanos básicos principalmente de las poblaciones vulnerables, consecuentemente resulta incongruente el seguir ofreciendo un servicio que se percibe negativamente y lo ideal es que sea un soporte adecuado a este sector de la población quienes necesitan una atención de calidad por parte del estado. Para introducirnos en los conceptos básicos sobre la violencia familiar y la violencia sexual podemos decir que estas se constituyen como una grave falta a los DD.HH. y llegan a convertirse en impedimento en la que el país pueda desarrollarse en los niveles socio-cultural, económicos y político. Estos hechos generan exclusión, discriminación y desigualdad hacia las poblaciones vulnerables compuestas por mujeres, adultos mayores y discapacitados que se deben erradicar. Estas malas expresiones responden principalmente a factores políticos, socio-culturales, jurídicos y económicos que son necesarias incluirlas en agendas prioritarias con acciones completas que involucren al Gobierno y a nuestra comunidad. La reducción de estos factores de violencia, está estrechamente ligada a las acciones que se apliquen como políticas de prevención y reestructuración de reglas socio-culturales, dado que ésta genera un efecto social repetitivo que de generación en generación llegan a transmitirse generando consecuencias con un efecto multiplicador. El Gobierno Peruano ha firmado un tratado interamericano para Prevenir, Sancionar y Erradicar el Maltrato y Violencia contra las poblaciones vulnerables como es el caso hacia el sexo femenino denominada “*Convención de Belem do Pará*”, en ella establece emitir normas debidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia hacia la mujer estableciendo las vías apropiadas sin dudas ni cuestionamientos. La Ley N° 26260, propone de parte del gobierno las políticas para enfrentar la Violencia contra las poblaciones vulnerables. También determina como el Gobierno establecerá las acciones necesarias con la finalidad de implementar medidas preventivas sobre todo en ámbitos rurales del país, también ha definido que las poblaciones vulnerables, aunque estén ubicadas en las zonas más alejadas del país, deben contar con la ayuda

especializada que brinda el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Una de las medidas interpuestas por el Gobierno mediante el PNCVFS (*Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual*) perteneciente al MIMP (*Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*), lo constituyen los Centros Emergencia Mujer, que vienen a ser estrategias de atención integral a personas pertenecientes al grupo integrado por la población vulnerable, que resulten involucradas en hechos de violencia de género, familiar y sexual. Los Centros Emergencia Mujer otorga atención especializada e interdisciplinaria para contribuir en los procesos de recuperación, protección, y además poder contar con acceso gratuito a la justicia especialmente de las poblaciones vulnerables que se encuentren afectadas, con este tratamiento y ayuda se espera que se establezca el desarrollo de las capacidades para poder afrontar situaciones difíciles y con ello fortalecer de inmediato su grupo familiar y comunitaria. El MIMP dentro de los lineamientos y funciones principales en materia de homogeneidad entre varones y mujeres para acceder a todas las oportunidades, y para mitigar todos los tipos de violencia, elaboró y publicó la GAI (*Guía o Manual de Atención Integral para los Centros Emergencia Mujer*), en ella se proponen lineamientos para la atención que se otorga en los Centros Emergencia Mujer y se convierten en un valioso mecanismo de gestión para homologar y mejorar el servicio en cuanto a calidad, con lo que se convierte en pieza clave para que las personas afectadas pertenecientes a los grupos vulnerables puedan acceder a la justicia social que el Gobierno está en la obligación de brindar. Por todo ello es ideal que los profesionales de las áreas interdisciplinarias, en este caso el área social, que interactúan con el público deben ofrecer las garantías necesarias para una correcta y efectiva atención al público y se alcancen los fines y objetivos de estos Centros Emergencia Mujer. En estudios anteriores realizados por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, del año 2009, en su boletín anual se pudo establecer que en cuanto a la atención al público por parte de área social a nivel nacional, el 63% de las encuestadas manifestaron que recibieron una mala atención, otro 21% indico que la atención fue regular, y el restante 16 que fue una buena atención, con ello se quiere confrontar la presente investigación que no hace más que corroborar consecutivamente los datos estadísticos, pero que aún no se han adoptado medidas eficaces que hayan arrojado resultados favorables.

En la Investigación operativa: “Eficacia de la Intervención de los Centros emergencia Mujer”, Documento interno, Agosto 2009, de la investigadora Olga Bardales Mendoza, quienes analizaron entre otros temas, la efectividad de las acciones del CEM para con el caso y la situación de la violencia, los resultados manifiestan que de los encuestados, el 82% fueron atendidos con “buena amabilidad”, que el 43% fueron acompañados a realizar su denuncia, el 45% manifiesta que al menos a recibido una visita social, 2 de cada 10 refiere que culminada la atención del CEM, los hechos de violencia continuaron.

CENTRO EMERGENCIA MUJER

Son servicios gratuitos y especializados de atención multidisciplinaria para personas afectadas por violencia familiar y sexual, en ellas se brindan orientación legal, defensa judicial, consejería psicológica y apoyo social. Asimismo, realizan labor preventiva promocional dentro de su ámbito de responsabilidad, estos servicios actualmente son administrados por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), dependientes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo de violencia de pareja y violencia sexual son de carácter individual, familiar, comunitario y social. Algunos se asocian a la comisión de actos de violencia, otros a su padecimiento, y otros a ambos. Entre los factores de riesgo de ambas, violencia de pareja y violencia sexual, se encuentran los siguientes:

Un bajo nivel de instrucción (autores de violencia sexual y víctimas de violencia sexual); la exposición al maltrato infantil (autores y víctimas); la experiencia de violencia familiar (autores y víctimas); el trastorno de personalidad antisocial (autores); el uso nocivo del alcohol (autores y víctimas); el hecho de tener muchas parejas o de inspirar sospechas de infidelidad en la pareja (autores); las actitudes de aceptación de la violencia (autores y víctimas).

Entre los factores asociados específicamente a la violencia de pareja cabe citar: los antecedentes de violencia (autores y víctimas); la discordia e insatisfacción marital (autores y víctimas). Las dificultades de comunicación entre los miembros de la pareja, y entre los factores asociados específicamente a la violencia sexual destacan:

- 1.- La creencia en el honor de la familia y la pureza sexual
- 2.- Las ideologías que consagran los privilegios sexuales del hombre
- 3.- La levedad de las sanciones legales contra los actos de violencia sexual.

La desigualdad de la mujer con respecto al hombre y el uso normativo de la violencia para resolver los conflictos están estrechamente asociados tanto a la violencia de pareja como a la violencia sexual ejercida por cualquier persona.

CONSECUENCIAS DE LA MALA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

La principal repercusión de estos factores es el abandono de casos los cuales se inician con una denuncia en las dependencias, luego de haber sufrido hechos de maltrato o violencia hacia poblaciones vulnerables, según datos del 2013, en su boletín informativo, del MIMP, el 57% de los casos seguidos a nivel de la Fiscalía y Poder Judicial, son abandonados, ya sea por temor o desconocimiento, otra de las causas que nuevamente regresan con la persona por las cuales fueron agredidas en el caso de parejas sentimentales, y otro porcentaje como lo es el 36% es que desconfía de las autoridades y los operadores de justicia y piensan que no obtendrán justicia, estos hechos son muy notorios especialmente en zonas rurales y alejadas, donde los operadores de justicia son muy escasos o no atienden con la debida importancia estos hechos de violencia, es así que estas estadísticas a nivel nacional son altas y que existe una problemática grave en cuanto derechos humanos y democracia, ya que la poblaciones vulnerables no son correctamente atendidas en cuanto a sus derechos básicos, por lo que estos efectos hacen que haya una pérdida de casos y abandono por parte de la denunciante, aunado a esto la mala calidad en la atención a estas usuarias por parte del área social de los Centro emergencia Mujer, agudizan la problemática social.

Repercusión en los niños: Los niños que crecen en familias en las que hay violencia pueden sufrir diversos trastornos conductuales y emocionales. Estos trastornos pueden asociarse también a la comisión o el padecimiento de actos de violencia en fases posteriores de su vida. La violencia de pareja también se ha asociado a mayores tasas de mortalidad y morbilidad en los menores de 5 años (por ejemplo, por enfermedades diarreicas y malnutrición).

PREVENCIÓN

En estos tiempos son escasos los programas o planes cuya intervención haya tenido éxito demostrado para prevenir la violencia familiar y/o sexual contra la mujer y

poblaciones vulnerables en el Perú y todo su ámbito en los más de 250 CEM's. Respecto a la prevención inicial, hay algunos datos correspondientes a países de ingresos altos que sugieren que los programas escolares de prevención de la violencia en las relaciones de noviazgo son eficaces. No obstante, todavía no se ha evaluado su posible eficacia en entornos con recursos escasos. Otras estrategias de prevención primaria que se han revelado prometedoras, pero deberían ser evaluadas más a fondo son por ejemplo las que combinan la micro financiación con el desarrollo de género, la educación en comunicación y relaciones intrapersonales, la educación contra el abuso del consumo del alcohol y tabaco para tratar de cambiar la problemática que genera la violencia.

Para el análisis utilizado en la presente investigación, se muestran las definiciones básicas sobre atención y violencia contra poblaciones vulnerables:

1.1.- CALIDAD EN ATENCIÓN A PERSONAS AFECTADAS POR VIOLENCIA FÍSICA Y/O SEXUAL:

Es el nivel de satisfacción en la prestación de servicios de protección de los derechos humanos a personas que sufrieron de maltrato físico y/o sexual, de tal forma que sus derechos humanos sean prioritarios, además en ella se incluya el tratamiento, asesoramiento, seguimiento y apoyo de la red familiar por parte de las diferentes disciplinas profesionales con la que cuenta el Centro como lo son las áreas de psicología, social y legal.

En la presente investigación sobre factores que influyen en la calidad del servicio se identificará los principales factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016, los que son:

- Trato del personal profesional del servicio social
- Facilidad de comunicación del personal
- Satisfacción con el tiempo de atención
- La información y orientación proporcionada
- La sensibilización e identificación de los casos
- Interés y seguimiento del caso
- Funcionamiento de las redes familiares y sociales proporcionadas
- Funcionamiento del plan de seguridad proporcionado

1.2.- VIOLENCIA DE GÉNERO:

La definición es muy amplia pero rigurosa, se ciñe principalmente a las acciones violentas contra el sexo femenino por el sólo hecho de ser féminas, estableciendo su ubicación involuntaria en condiciones desiguales, de exclusión, de opresión, de subordinación, de discriminación, de marginación y de explotación. Para tener una idea más específica, la violencia de género es una condición que está ligada a organizaciones jerárquicas patriarcales que generan una cultura denominada machista, en estas organizaciones el sexo femenino este encasillado en un rol subordinado comparado con los varones. La declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer determina que esta problemática existe cuando las amenazas o el acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico.

Al abordar la violencia contra el sexo femenino nos referimos a hechos de violencia hacia todas las mujeres en virtud de que el origen de la violencia se basa en el género por la ausencia de igualdad por parte de la mujer en comparación con el varón en nuestra sociedad en el que se incluyen los ámbitos familiar, social y laboral.

Los actos violentos contra el sexo femenino llegan a constituir estructuras de poder interpuesta por nuestra sociedad de generación en generación que generan grandes disparidades entre las mujeres y los varones. Consecuentemente estos estereotipos o formas de ver la estructura social, han conducido al sexo femenino a la discriminación y dominación por parte del varón, lo que ha impedido la realización integral de las mujeres. La violencia contra la mujer se ha convertido en un mecanismo social que obliga a la mujer en contra de su voluntad a un estatus de subordinación respecto del hombre. Estas acciones violentas en contra de las mujeres se constituyen en toda acción o conducta que se dirige hacia su persona con la finalidad de causarle perjuicio, maltrato físico, psicológico y/o sexual lo que pueden conducir a la muerte ya sea en los medios donde se ubique la mujer como en sus espacios privados o públicos. En la CI (Convención Interamericana, OEA 1994), donde se abordaron los temas para la prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra el sexo femenino, se estableció que todo hecho contra este género que incluyan actos de violencia del tipo físico, sexual y psicológico, se deben manejar los siguientes conceptos:

1.2.1.- Los actos de Violencia se den en el círculo familiar, hogar o en cualquier otra forma de vinculo interpersonal, inclusive en la situación de que la persona que agrede comparta o haya compartido el mismo lugar donde habita su pareja y se desarrolle actos de maltrato físico, abuso sexual e inclusive violación.

1.2.2.- Los actos de violencia se desarrollen en el ámbito social y sea realizada por cualquier individuo y que comprende entre otros, actos de maltrato físico, tortura, secuestro, abuso sexual e inclusive violación, trata de personas, prostitución forzada y acoso sexual en el centro laboral, también en instituciones educativas, instituciones públicas o en cualquier otro ámbito.

1.1.3.- Los hechos violentos en contra de la mujer y poblaciones vulnerables los cuales sean llevados a cabo o permitidas por parte del Gobierno o sus integrantes en cualquier lugar donde se perpetre y que a su vez hayan sido incurridas mediante el error u omisión.

1.3.- QUÉ ES VIOLENCIA FAMILIAR:

Son los hechos violentos perpetrados contra el sexo femenino en un ámbito familiar resulta siendo igual a la violencia de género, también resulta ser similar la violencia pues ello involucra el imponer control y dominio sobre el sexo femenino o población vulnerable; la Ley N° 26260 conceptúa que la violencia familiar en el Perú resulta ser todo acto u omisión que provoque maltrato físico o psicológico, maltrato sin lesión, incluye también la amenaza o coacción graves y/o reincidentes. También es clara en establecer que la violencia sexual se produzcan entre cónyuges, ex cónyuges, convivientes, ex convivientes, ascendientes, descendientes; parientes colaterales hasta el 4° de consanguinidad y 2°, sujetos que viven en el mismo seno familiar siempre que no medien relaciones del tipo laboral; quienes hayan engendrado hijos en común, independientemente que vivan juntos o no al momento de producirse el hecho de violencia, y uno de los convivientes y los parientes del otro hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, en la unión de facto.

1.4.- QUÉ ES VIOLENCIA SEXUAL:

En el año 2003, la OPS emitió el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud en ella conceptúa que la violencia sexual como todo acto sexual, la intención de consumir un acto sexual, los comentarios, las insinuaciones sexuales no deseados, o los hechos que lleven a comercializar o utilizar cualquier otra forma de sexualidad de una persona a través de la coacción por otra persona, independientemente del vínculo

que tenga el agresor con la víctima, y se realice en cualquier espacio o lugar inclusive el seno familiar o centro laboral. Lo que hace que aumente el riesgo para que el sexo femenino se convierta en una víctima de actos violentos del tipo sexual, lamentablemente es su estatus como estar casada o estar conviviendo, ya que precisamente el tipo de agresor más común es el que se encuentra como pareja. Otro de los factores que influyen es la edad, ya que las jóvenes son más propensas, otro aspecto que se incluye es el consumir drogas y/o alcohol, haber sido víctima de violación o haber sido abusada sexualmente con anterioridad especialmente antes de cumplir los 18 años edad en que son más vulnerables, entre otras características que se encuentran ligadas al tema sexual y de dominio de género. En el año de 1994, según datos del Banco Mundial el cual lleva una gran información a nivel mundial sobre violaciones contra los derechos humanos, determino que, en países como Perú, Chile, Estados Unidos, México, Malasia, Papua Nueva Guinea, las Instituciones de administración de Justicia y los Centros de Protección de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, indican que entre el 30% y 60% de las personas que fueron víctimas de abuso sexual están comprendidas entre las edades de 15 años a menos.

Uno de los factores de riesgos más potenciales para que las mujeres sean agredidas por potenciales agresores, es sin duda el consumo de alcohol y drogas, que las deja en condiciones de mayor desigualdad y baja capacidad de reacción frente a los abusos y ataques del tipo sexual. En el año 2000 en los Estados Unidos se realizó una investigación nacional en la cual se pudo establecer que el 18% de las mujeres que sufrieron violación antes de la edad de 18 años, tenían más probabilidades de que al ser adultas puedan nuevamente ser violadas que las que no fueron violadas durante su niñez. Se puede también establecer algunas características que poseen las personas que sufrieron violencia familiar y sexual y estas son:

1.4.1.- Pertenecer al sexo femenino constituye en nuestra sociedad el doble riesgo de ser víctima de violencia sexual.

1.4.2.- Haber tenido pareja sentimental, lo que la hace vulnerable.

1.4.3.- Haber sufrido violencia sexual antes de los quince años de edad, se constituye en un factor de riesgo que aumenta en tres veces la probabilidad de sufrir abuso sexual en los últimos doce meses.

1.5.- FEMINICIDIO:

El asesinato de mujeres o feminicidio por circunstancias de género resultan ser las expresiones más extremas de violencia que se pueden ver en nuestra sociedad, y que vienen a ser el corolario a un desencadenamiento de hechos de violencia en contra de la población más vulnerable como es la mujer, hechos que configuran la máxima violencia en detrimento de la mujer.

Mediante la Resolución Vice Ministerial N° 003-2009-MIMDES, el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, aprobó e inicio el programa de Registro de víctimas de feminicidio o tentativa de feminicidio de ámbito nacional.

Existen muchas definiciones perniciosas, pero su definición más clara es la que establece que Homicidio de mujeres es el que se comete presuntamente por la pareja o ex pareja de la víctima, por cualquiera de las personas comprendidas en la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar y sexual, o por alguna persona desconocida por la víctima, siempre y cuando las autoridades determinen que el asesinato haya sido realizado por la discriminación contra la mujer. Lamentablemente "feminicidio" no está tipificado en el Código Penal Peruano, la que sólo establece homicidio simple, homicidio calificado (asesinato), parricidio, homicidio por emoción violenta e infanticidio.

La antropóloga *Marcela Lagarde* le dio una contextualización política al concepto al definirla por feminicidio o genocidio contra las mujeres, que incluye al sistema policial y judicial como cómplices. Existe también feminicidio cuando el Gobierno no da garantías a las personas de sexo femenino y no crea estatus de seguridad para sus vidas en el país, en el hogar, ni en los centros laborales, espacios públicos diversos, más aún cuando el gobierno nacional y local no realizan con eficiencia sus obligaciones. Los hechos de violencia contra el sexo femenino están basados principalmente la desigualdad de poder entre la mujer y el varón en sus diferentes manifestaciones, es a su vez legitimada culturalmente a través de la aceptación social de una organización basadas en valores y creencias respecto del papel que deberían tener las mujeres y los varones en la organización patriarcal.

Según la sociedad, hombres son superiores a las mujeres también se cree que el hombre es el jefe del hogar y que tienen derechos de propiedad sobre la mujer y los hijos, estos estereotipos que son transmitidos de generación en generación, reforzados en la escuela, difundidos por los medios de comunicación, etc. Estas

Creencias y valores expresados en los estereotipos de género, están basadas en un simple machismo que es muy difícil erradicar por nuestra cultura.

1.6.- EQUIDAD DE GÉNERO:

Es la correcta distribución por parte del gobierno, instituciones o autoridades que se hace entre hombres y mujeres respecto a los derechos, deberes, acceso a la justicia, oportunidades brindadas sin exclusividad para un correcto desarrollo en términos de igualdad lo que hace a las personas libres e independientes, esto conlleva a la igualdad de género sin discriminación.

1.7.- IGUALDAD DE GÉNERO:

Compartir de manera real los mismos deberes y obligaciones entre las mujeres y varones, obteniendo las oportunidades de una forma igualitaria, en la que tenga la libertad de decisión su estatus en la sociedad e incidir en ella en los ámbitos político, social económico y cultural.

1.8.- REVICTIMIZACIÓN:

Circunstancias en que otras personas incluyendo los profesionales encargados de la recuperación hagan recordar a la víctima de violencia sexual, los hechos sufridos de manera traumática.

II.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1.- APROXIMACIÓN TEMÁTICA:

Para obtener información sobre la problemática precedente, se recurrió a estudios similares al tema planteado estos estudios son recurrentes ya que los conceptos de calidad en la atención y violencia familiar y/o sexual son temas globales e inexorablemente se dan en nuestra sociedad; si bien, es importante la temática por la que el estado brinda el servicio de atención a usuarias que sufren violencia, la calidad en la atención es un factor tan importante como el servicio mismo que se ofrece, ya que esta oferta no puede estar desligada de los óptimas formas de atención a personas que llegan con una disminución física y psicológica que lo único que buscan es el amparo y la ayuda de una sociedad que las margina y les da las espaldas, por lo que todo aspecto que mejore la calidad en la atención, conllevara a

facilitar que las usuarias lleven su proceso con optimismo y a la vez puedan recobrar la esperanza en la justicia, la salud física y mental.

El mejoramiento continuo del servicio se basa en la generación de información a través de las investigaciones que nos permite conocer la calidad y eficiencia de las atenciones brindadas a las usuarias en el CEM. Esta investigación considera las opiniones de los y las usuarias, y representa la primera que, sobre evaluación de servicios, así como viene realizando el Programa Nacional bajo una metodología cuantitativa de encuestas en los y las usuarias de los CEMs a nivel nacional.

Cabe resaltar que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables contribuyen con una línea de base sobre el desempeño de nuestros servicios a nivel nacional, por lo que se hace imprescindible para la generación y establecimiento de nuevas políticas, lineamientos, estrategias y metas; así como para enfrentar cara a cara nuevos desafíos para una mejor y pertinente intervención desde el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, en el marco del proceso de descentralización, para quienes esta información se convierte en fundamental.

Los CEMs son el único servicio del Estado especializado en la atención de las víctimas de violencia familiar y sexual. Cumple un papel catalizador para lograr la adecuada y oportuna atención, en las instancias pertinentes, de las personas involucradas con los hechos de la violencia familiar y sexual, tanto para canalizarla a las instancias legales, como para la rehabilitación psicosocial.

2.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Para hallar la formulación del problema y conocer cómo se determina una de las principales variables de estudio, es necesario conocer el ciclo de atención que otorga el Centro Emergencia Mujer en cuanto a la violencia contra las poblaciones vulnerables especialmente en mujeres en este caso violencia sexual y familiar, así como el llamado feminicidio (que se define como asesinato de mujeres por razones de género), hechos por lo que la sociedad no levanta su voz de protesta ni la convierte en hechos de gravedad y que atañen a la de violación de los derechos fundamentales de la mujer, sino como un suceso policial que sucede diariamente como una cadena de hechos únicos y con una fuerte carga de modelos de género en este caso de machismo, donde se resta importancia a la violencia en contra de estas

poblaciones vulnerables, especialmente de la violencia que se genera por nuestra sociedad y sus individuos de género masculino en contra de la mujer y de la población vulnerable integrada por niños, poseen un origen antiguo en la desigualdad de poder entre el varón y el sexo femenino y que deben ser desterradas definitivamente.

Por esta razón, el problema está formulado de la siguiente manera: **¿Cuáles son los factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016?**

2.3.- JUSTIFICACIÓN:

El estudio logrado se basa en las siguientes justificaciones:

- Lograr una mejor calidad en la atención del área social del Centro Emergencia Mujer.
- Cambiar la percepción negativa a positiva por parte de los usuarios/as quienes se atienden en el área social del Centro Emergencia Mujer.
- Buscar una mejor calidad en el servicio prestado por el CEM, este trabajo se ha visto respaldado por la motivación y la sensibilidad alcanzada en el transcurso del trabajo social en los últimos 10 años, en este periodo de actividad social en el centro de atención de emergencia, se ha podido observar cientos de casos de violencia, los cuales en su mayoría son realizados en contra de mujeres y la respuesta de parte del Gobierno es atender la necesidad de soporte a través de un abordaje adecuado para afrontar la violencia desde un punto de vista de además de manejar una valoración correcta por parte de los profesionales de atención.
- Contribuir a solucionar el problema de la deserción y abandono de las usuarias en sus respectivos procesos de investigación.
- Permitir que esta información se encuentre a la mano de funcionarios del Estado, especialmente del ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para así poder contribuir en la mejora de los estándares de atención al público y sociedad en general.

2.4.- RELEVANCIA:

Según lo que establece la Ley N° 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar y su Texto Único Ordenado DECRETO SUPREMO N° 006-97-JUS, permitirá a los responsables y personal de los CEM's operar eficientemente en la atención a las usuarias, específicamente en el área social lo que llevará a mejoras sustanciales en el servicio brindado.

La idea rectora de la presente investigación es lograr que el Centro Emergencia Mujer alcance sus objetivos y pueda atender con una mejor calidad y a un mayor número de usuarias que sufren maltrato y violencia familiar y/o sexual.

Se alcanza un cambio de actitud repercutiendo en alcanzar un alto nivel de atención de parte de las trabajadoras sociales hacia las usuarias trasladándose al interior del CEM y ello contribuirá a mejorar el Clima Laboral.

La relevancia de esta tesis no solo radica en forma global en mejorar la calidad de vida de las usuarias, lo cual repercute en el equilibrio social, sino que, la importancia también radica en que por su naturaleza humana persigue el bien común y la equidad de género, patrones básicos del orden en una sociedad que evoluciona correctamente bajo el amparo del respeto mutuo y la justicia social.

2.5.- CONTRIBUCIÓN

Soluciona y combate la mala atención a las usuarias por parte del Centro Emergencia Mujer, las cuales han afrontado maltrato físico, psicológico y/o sexual, el resultado es que se mejora la sensación que las convirtió en personas temerosas, desconfiadas y/o desprotegidas, entre otros factores.

El estudio pretende medir la calidad de atención, a la vez evaluar los resultados para mejorar la calidad al establecer un nuevo protocolo que contribuya a esta mejora en la atención de las personas afectadas que acuden a solicitar los servicios del Centro emergencia Mujer en los siguientes puntos:

2.5.1.- RESPETO A LA DIGNIDAD DE LA VICTIMA:

La sugerencia va por el lado del testimonio en el que la víctima la ofrezca en condiciones de tranquilidad y que se le brinde las garantías para su recuperación emocional, lo que será de mucha utilidad y sin morbo. Se debe respetar el derecho de toda persona a solicitar el acceso a la justicia con igualdad, así como un irrestricto respeto a las normas además de salvaguardar su intimidad evitando la revictimización.

2.5.2.- VALORAR LA INFORMACIÓN:

Los actos de violencia contra el sexo femenino (que se incluyen a la violencia familiar, violencia sexual y feminicidio) se deben enfocare como una violación de los derechos humanos, pues este atenta sobre todo contra una serie de derechos y libertades fundamentales. Es un problema social que involucra a todos a la comunidad en especial, frente al cual los profesionales de atención deben tomar una actitud firme y sea estricta en cuando se aborde el caso, siendo su compromiso el contribuir a ayudar a la víctima y a no tolerar ni permitir más abuso de parte del agresor.

La población vulnerable que sufren hechos de violencia se encuentran emocionalmente afectadas, las cuales se llenan de llanto y desesperanza, en estos casos es necesario coadyuvar el momento para que el testimonio en esas condiciones sea completo y valedero para poder aportar ante tal situación, es preferible esperar a que se recupere emocionalmente teniendo en cuenta que el relato completo debe terminarse en el mismo día.

2.5.3.- REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE CASOS:

Los casos abordados en el CEM sobre violencia, deben ser tomados con la seriedad rigurosa y se tiene que informar periódicamente sobre el problema de violencia contra el sexo femenino de manera integral, sobre la red de soporte, sobre la situación judicial del agresor y de la pena recibida, de la ruta seguida en un proceso de violencia familiar y sexual, del desempeño de los operadores de justicia, etc.

2.5.4.- BRINDAR INFORMACIÓN ÚTIL A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA:

Proporcionar información útil a los medios de información para sensibilizar a la comunidad y autoridades respecto al caso y a las victimas otorgarles una cartilla de

seguridad con un cuadro de teléfonos de emergencia de instituciones como por ejemplo Centros Emergencia Mujer, de la Fiscalía, Serenazgo, Línea policial que es el 105 de la Policía Nacional del Perú a las cuales las víctimas pueden acudir para buscar ayuda.

Difusión de la Línea 100, Línea gratuita de orientación, consejería y derivación ante situaciones de violencia familiar y sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

2.6.- OBJETIVOS

2.6.1.- OBJETIVO GENERAL:

Conocer los factores que influyen en calidad de atención en el área social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016

2.6.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1) Identificar los niveles de capacitación del personal del Centro Emergencia Mujer en temas de atención al público, estrategias de abordaje eficientes, sensibilización social y psicología social.
- 2) Establecer criterios básicos para la selección del personal para el área social del Centro Emergencia Mujer.
- 3) Identificar nuevos y mejores protocolos que mejoren la calidad en la atención del área social del Centro Emergencia Mujer.
- 4) Conocer el grado de influencia de los factores que tienen la selección y capacitación del personal del personal para el área social del Centro Emergencia Mujer

2.7.- HIPÓTESIS

La adecuada selección y el nivel de capacitación del personal influyen significativamente en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer.

III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Metodología

La metodología de la Tesis es de tipo ESTADISTICO, dado que, contribuye a determinar la muestra de las usuarias a estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos, para luego poder formular una teoría para establecer cuáles son los factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer durante el segundo semestre del 2016 y con ello, luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se obtuvieron los resultados los mismos que se generalizaron a la población de estudio constituida por las usuarias del Centro Emergencia Mujer.

3.1.1.- Tipo de Estudio

Se estudia la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer, y su tipo de estudio es una Investigación Cualitativa, los que están orientados al cambio y toma de decisiones, por lo que podemos parametrar lo siguiente:

- Según la finalidad: es investigación aplicada porque tiene como finalidad generar información de manera rápida para poder realizar correcciones en los procesos de atención.
- Según su carácter: es investigación Correlacional porque busca conocer la relación entre las variables calidad de servicio de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Según su naturaleza: es investigación Cuantitativa porque tendremos como objetivo cuantificar y medir los datos obtenidos a través de la recolección de datos y su cuantificación.
- Según su alcance temporal: es una investigación transversal porque la información será recogida de los usuarios del área de social por grupos de sexo y edad.
- Según la orientación que asume: investigación orientada a la aplicación porque la información y conocimientos que se generan serán para la toma de decisiones.

3.1.2.- Diseño

Etnográfico.

3.2.- Escenario de Estudio

El trabajo de investigación se llevó a cabo en las oficinas del Centro Emergencia Mujer de Trujillo, ubicado en el Distrito de Trujillo, Departamento La Libertad.

Este escenario constituido por trabajadores del Centro Emergencia Mujer y las usuarias/os que constituye nuestra población y muestra de estudio (unidad de análisis), es de donde se recabará la información documentaria, archivo y a quienes se aplicará el cuestionario de recolección de datos.

Cabe precisar que la muestra lo constituyen 36 usuarias/os del Centro Emergencia Mujer.

3.3.- Caracterización de sujetos.

Los participantes e informantes del presente estudio, viene a ser la muestra equivalente al 20 % de la muestra (36 encuestas), que comprende a usuarias atendidas por mes en un periodo de seis meses es decir 180 usuarias (población), de nivel socio-económico bajo, su nivel de identificación y compromiso con su caso es complicada, ya que se registra una mayoría que fluctúa entre los 20 y 35 años y la diferencia bordea los 45 y 65 años de edad los que vienen a integrar una población vulnerable que la integran, mujeres, niños, adolescentes y personas adulto mayor, cuyas características generales son que han sido víctimas de maltrato físico y/o psicológico, y/o abuso.

Las usuarias se apersonan a los CEM para interponer su denuncia y pasan por un circuito de atención lo cual tienen relación directa con la profesional del servicio social, asunto de nuestro estudio.

3.4.- Trayectoria Metodológica

En tanto que la etnografía, diseño de nuestro estudio de investigación, recoge datos predominantemente descriptivos sobre actividades, valores, ideologías y expectativas de las usuarias(os), se considera como una primera característica el requerimiento de la observación directa por parte del profesional que conoce profundamente el comportamiento y perfil de las usuarias (os) y la entrevista donde se toman encuestas con la finalidad de obtener mayor número de datos registrados; asimismo utilizando

otros instrumentos, como el cuestionario y la guía de observación y seguimiento. Por lo tanto, los procedimientos a seguir para desarrollar la investigación, son:

- 1.- Observación
- 2.- Entrevista
- 3.- Cuestionario de Investigación cualitativa
- 4.- Guía de Observación

3.5.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de la información necesaria respecto a la atención que reciben en el CEM, se utilizará entre ellos:

- La observación
- Entrevista
- Análisis de documentos
- Guía de observación
- Cuestionarios

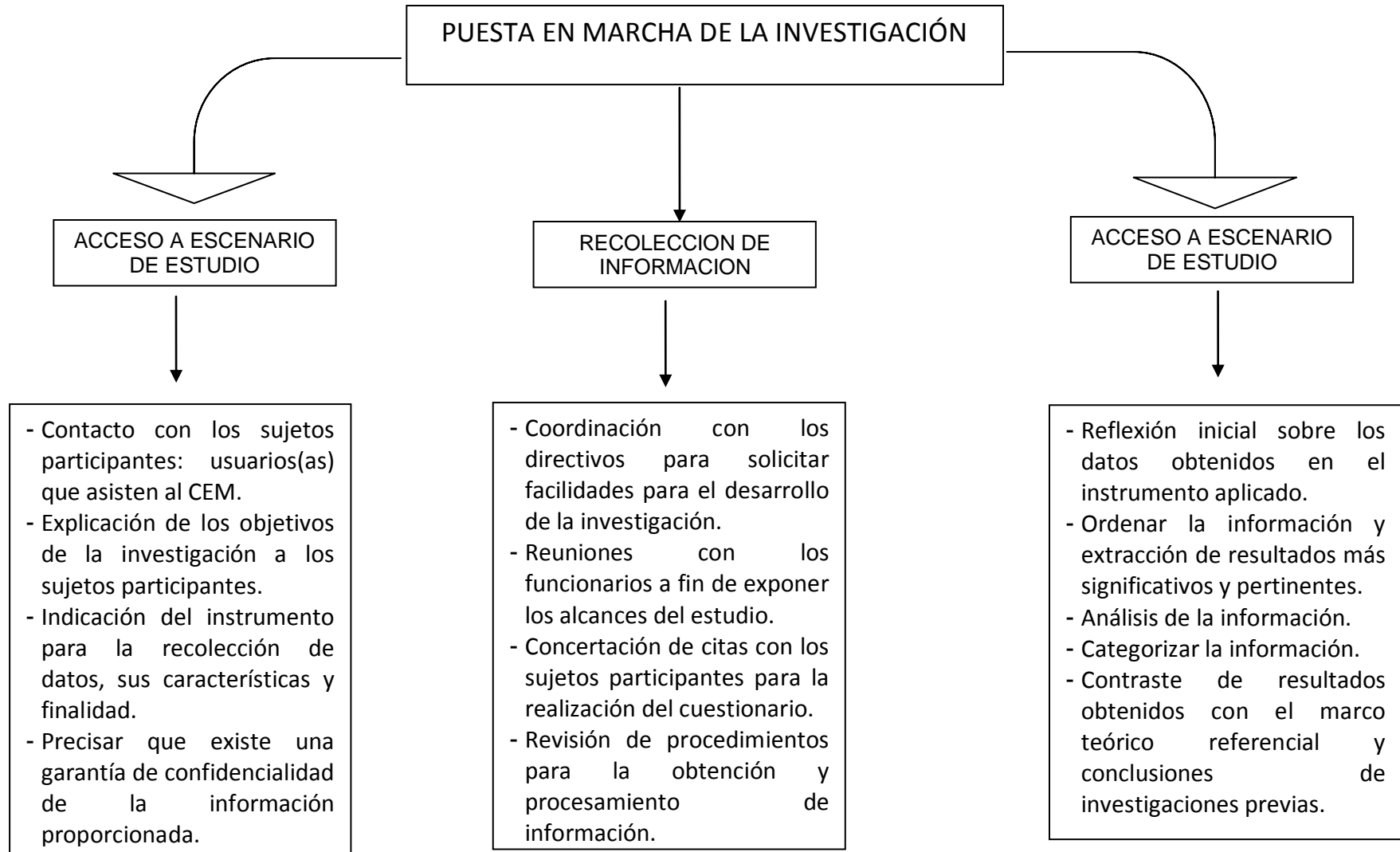
3.6.- Tratamiento de la Información

En función al propósito de investigación, que es el de determinar cómo se mejora la calidad de atención del servicio social del CEM Trujillo. Estructuralmente se ha recurrido al esquema del Informe de Investigación, enfoque cualitativo, propuesto por la Universidad Cesar Vallejo; metodológicamente, se ha desarrollado todos los pasos o aspectos de lo que comprende el diseño etnográfico de investigación, no solo de su configuración física de elementos, sino la precisión de las interacciones entre dichos aspectos, es decir de la interpretación y análisis de los fenómenos de estudio, conocidos a través de la observación y los datos rescatados de la unidad de análisis a través de los instrumentos de recolección de datos, como son la guía de observación, la entrevista, análisis de documentos, en nuestro caso.

Los datos obtenidos a través de nuestro test serán analizados utilizando el programa estadístico SPSS21. Con la prueba de Chi cuadrado validaremos nuestra hipótesis para comprobar si existe relación entre las variables, nos ha posibilitado desarrollar secuencialmente el siguiente proceso:

- 1.- realizar la observación directa, mediante la permanencia suficiente del investigador en el ámbito de estudio.
- 2.- Mejorar el carácter evolutivo de la investigación mediante la conservación de la confianza con las fuentes de información.
- 3.- El paso más importante de la investigación ha sido el registro de las observaciones y entrevistas, empleando la guía de observación y cuestionario de entrevista, a parte de la revisión de archivos; como instrumentos de recogimiento de datos.
- 4.- finalmente, nos ha generado espacios para identificar, observar, analizar, interpretar y desarrollar las diferentes variables intervinientes extraídas y relacionadas con nuestro marco teórico referencial y demás partes o aspectos de la investigación.

3.7.- MAPEAMIENTO



3.8.- RIGOR CIENTIFICO

La investigación cualitativa, realizada con un diseño etnográfico, conforma una imagen real de la situación por la que atraviesan las usuarias y población vulnerable que han sido víctimas de maltrato y abuso familiar y/o sexual.

La ventaja que tiene la investigación etnográfica radica en la flexibilidad que le ofrece su orientación naturalista y fenomenológica. Por ello, el estudio de campo se caracteriza por sus descubrimientos sociales que conforman la realidad de nuestra sociedad, estas realidades solo pueden registrarse mediante la observación permanente, registrada por su mejor y principal instrumento que es el mismo investigador en su permanente convivencia con el grupo en estudio.

Otro aspecto que le da un mayor soporte científico a la investigación, es la elección de la muestra, porque de su correcta elección y comprensión depende el significado del estudio, pero es el investigador el que debe acceder e implementar los mejores criterios para definirlo. Son importantes también, la utilización de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Sin embargo, siempre habrá una pregunta que el investigador ha de hacerse y que debe saber contestarlo, ¿qué decirle a los investigados sobre la naturaleza y los resultados de la investigación? (Llanos, 2012).

La validez de las encuestas está basada en una objetiva y honesta toma de información por parte del investigador teniendo en cuenta que el objetivo es mejorar la calidad, por lo que resulta difícil variar la información debido a que es una persona externa al Centro Emergencia Mujer quien tomara la información.

IV.- RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Los Factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016. Se muestra en las tablas y gráficas del 1 al 8.

TABULACION DE LA BASE DE DATOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO SOCIAL DEL CEM

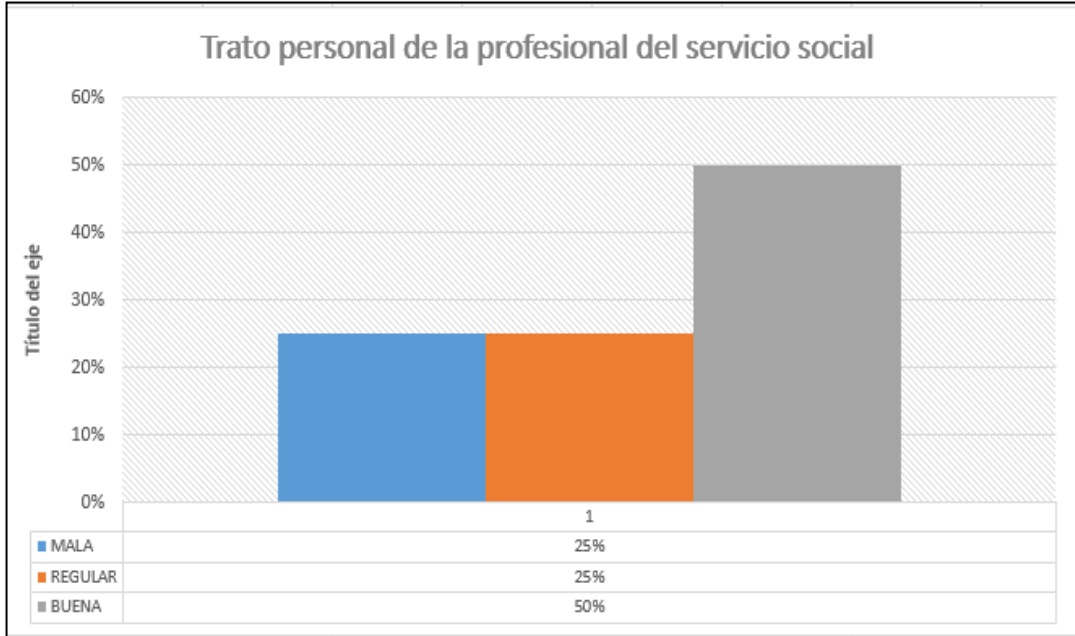
Pregunta	Aspectos del Servicio Social	Mala	Regular	Buena	Total
1	El trato personal de la profesional del servicio social	9	9	18	36
2	La facilidad de comunicación del personal del servicio social	13	11	12	36
3	Satisfacción con el tiempo de atención del servicio social	11	20	5	36
4	La información y orientación proporcionada por la profesional del servicio social	8	20	8	36
5	La sensibilización e identificación con su caso	12	13	11	36
6	Interés y seguimiento en el caso	15	12	9	36
7	Cómo funciona el sistema de redes familiares y sociales proporcionada por el profesional	10	16	10	36
8	Cómo funciona el plan de seguridad proporcionado	17	12	7	36
Sub Total		95	113	80	288

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 01

¿CÓMO CALIFICA EL TRATO DEL PERSONAL DEL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?

(%)



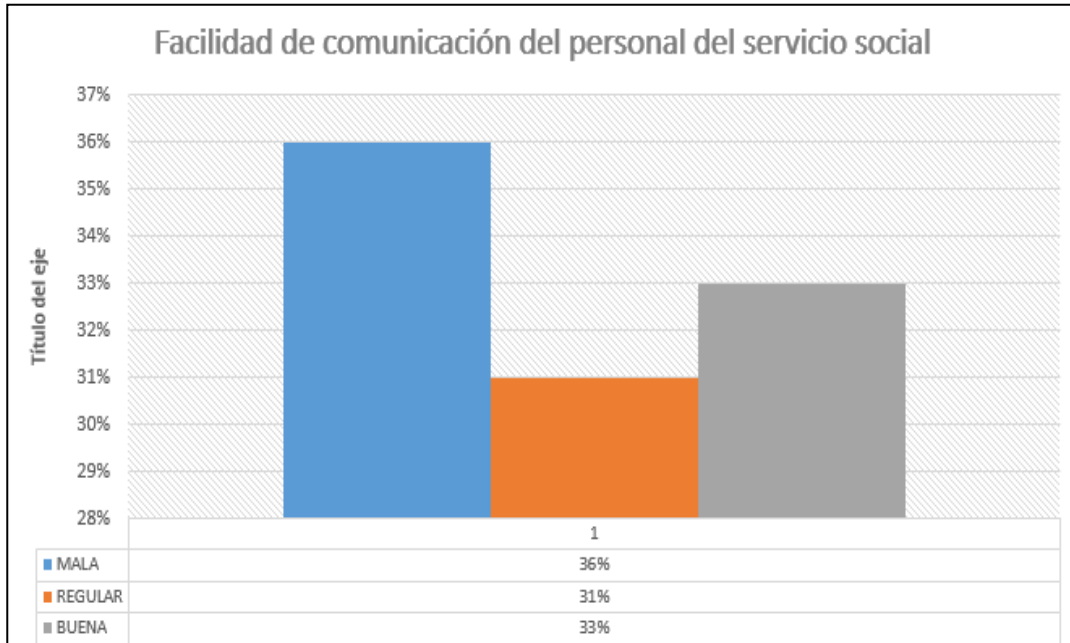
Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

Podemos Interpretar según el grafico como se califica el trato del personal del área social en el CEM, la que considera que atención es MALA en un 25%, aspecto frecuente, la cual genera una problemática en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 25%, que se traduce en que el personal no aporta más en su trato ya que no le interesa la valoración del servicio prestado ya que supone que solo importa el cumplimiento del proceso de atención, el otro 50% de los encuestados, considera que es BUENA la atención y eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 75% donde se indica que es malo y regular el trato brindado por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 75% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora del trato por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 02

¿CÓMO CALIFICA LA FACILIDAD DE COMUNICACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA SOCIAL EN
EL CEM?
(%)



Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

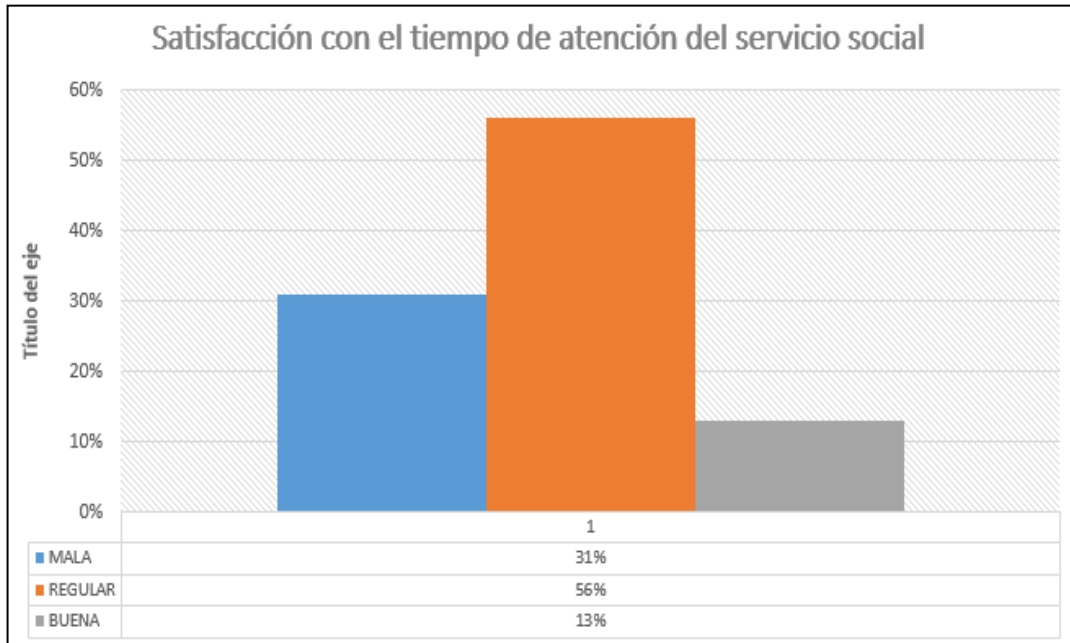
Podemos Interpretar según el grafico como se califica la facilidad de comunicación del personal del servicio social en el CEM, la que considera que la comunicación es MALA en un 36%, resultado muy preocupante, la cual genera falta de coordinación en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 31%, que se traduce en que el personal no se esmera en crear un clima de comunicación eficiente ya que solo se limita al cumplimiento de sus funciones, el otro 33% de los encuestados, considera que es BUENA la comunicación y eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 67% donde se indica que es malo y regular la comunicación brindada por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 67% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de la comunicación por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 03

¿CÓMO CALIFICA LA SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?

(%)



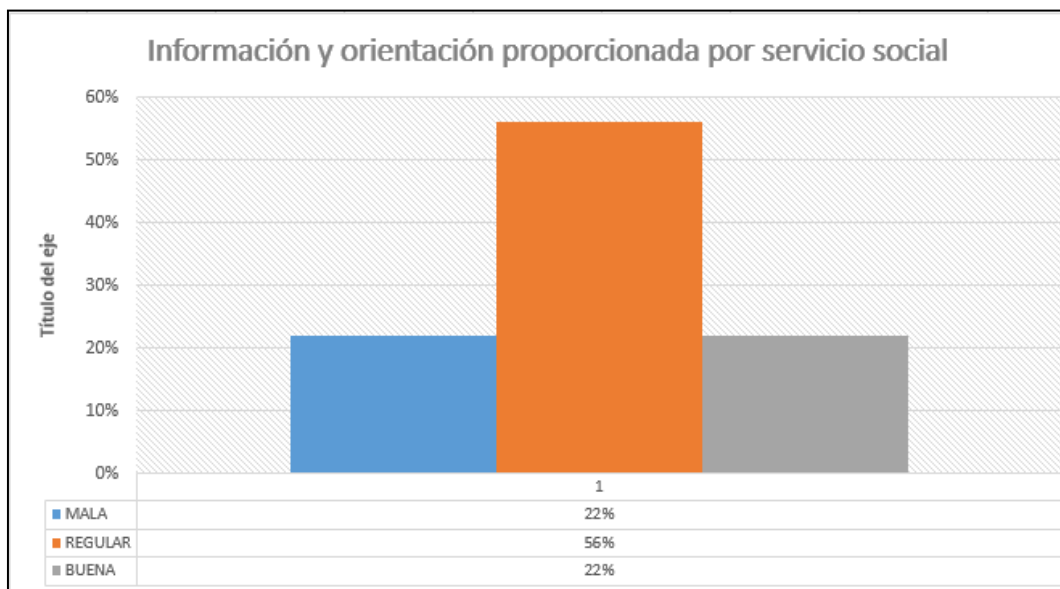
Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

Podemos Interpretar según el grafico como se califica la satisfacción con el tiempo de atención del servicio social en el CEM, la que considera que la satisfacción es MALA en un 31%, indicador alto de insatisfacción, la cual genera ineficiencia en los procesos de atención en el CEM, por lo que se evidencia retrasos en la atención que aún no se corrigen, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 56%, que se traduce en que el personal no se organiza ni planifica en la atención y el tiempo que demanda, el otro 13% de los encuestados, considera que es BUENA la satisfacción con el tiempo de atención; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 87% donde se indica que es malo y regular la satisfacción del tiempo empleado en cada caso por el personal del área social y que se necesitan medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 87% de los encuestados considera que se necesita de una reorganización en el empleo del tiempo de atención por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 04

¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?
(%)



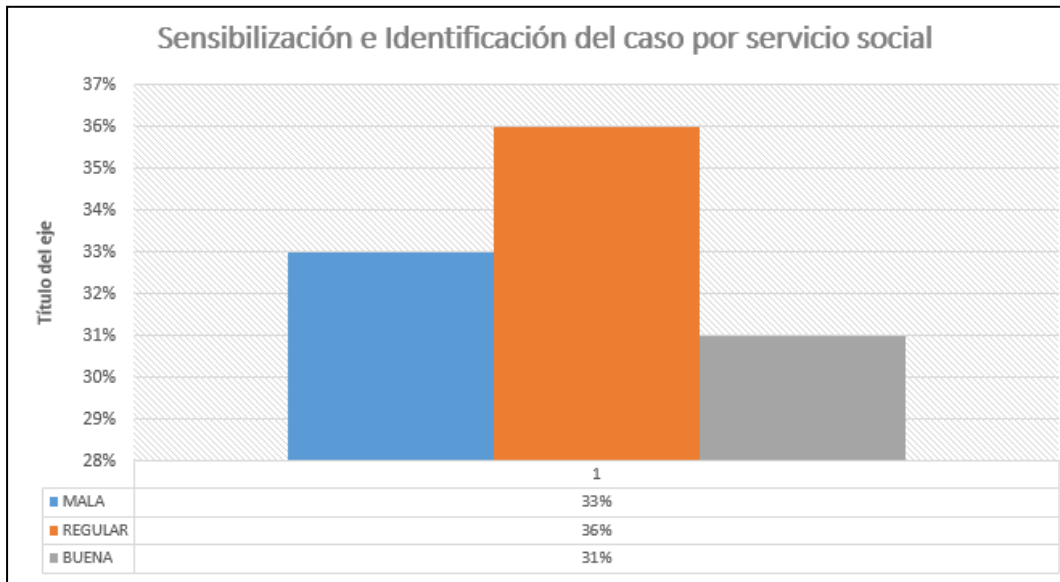
Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

Podemos Interpretar según el grafico como se califica la información y orientación proporcionado por el personal del servicio social en el CEM, la que considera que la información y orientación proporcionada es MALA en un 36%, resultado que demuestra deficiencia, la cual genera falta de coordinación en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 56%, que se traduce en que el personal no tiene un formato de información sencilla que pueda proporcionar claramente los servicios a las usuarias, el otro 22% de los encuestados, considera que es BUENA la información y orientación, esto se traduce en un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 78% donde se indica que es mala y regular la información orientación brindada por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 78% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de la información y orientación por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 05

¿CÓMO CALIFICA LA SENSIBILIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN CON SU CASO POR EL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?
(%)



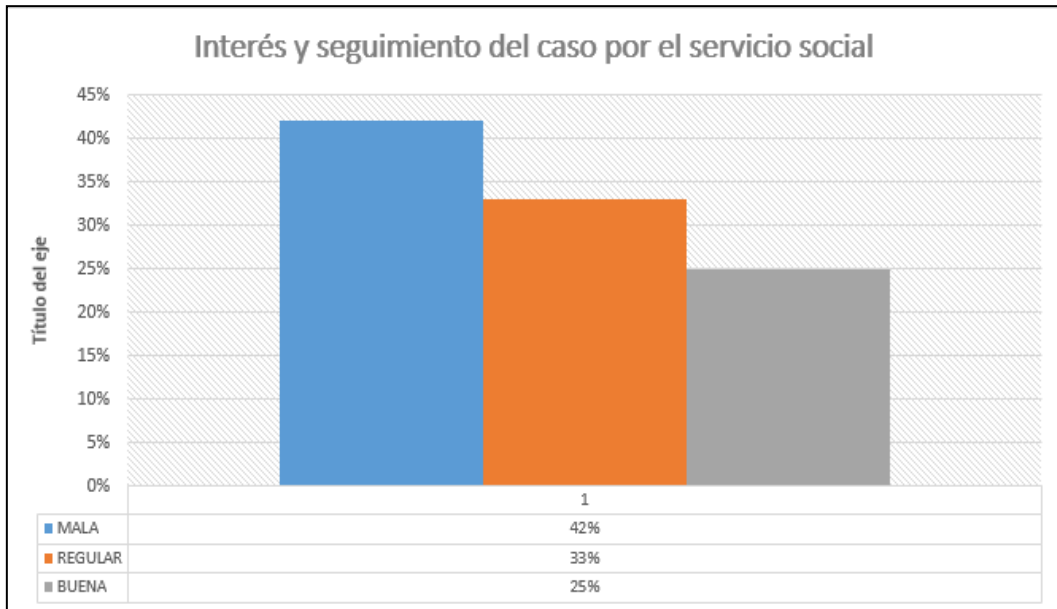
Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

Podemos Interpretar según el grafico como se califica la sensibilización e identificación del caso por parte del personal del servicio social en el CEM, la que considera que la sensibilización e identificación es MALA en un 33%, resultado muy preocupante, la cual genera indiferencia por parte del área social del CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 36%, que se traduce en que el personal no se esmera en crear un clima de sensibilización ya que solo se limita al cumplimiento de sus funciones, el otro 31% de los encuestados, considera que es BUENA la sensibilización e identificación y eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 69% donde se indica que es mala y regular la sensibilización e identificación brindada por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 69% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de la sensibilización e identificación por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 06

¿CÓMO CALIFICA EL INTERES Y SEGUIMIENTO DE SU CASO POR EL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?
(%)



Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

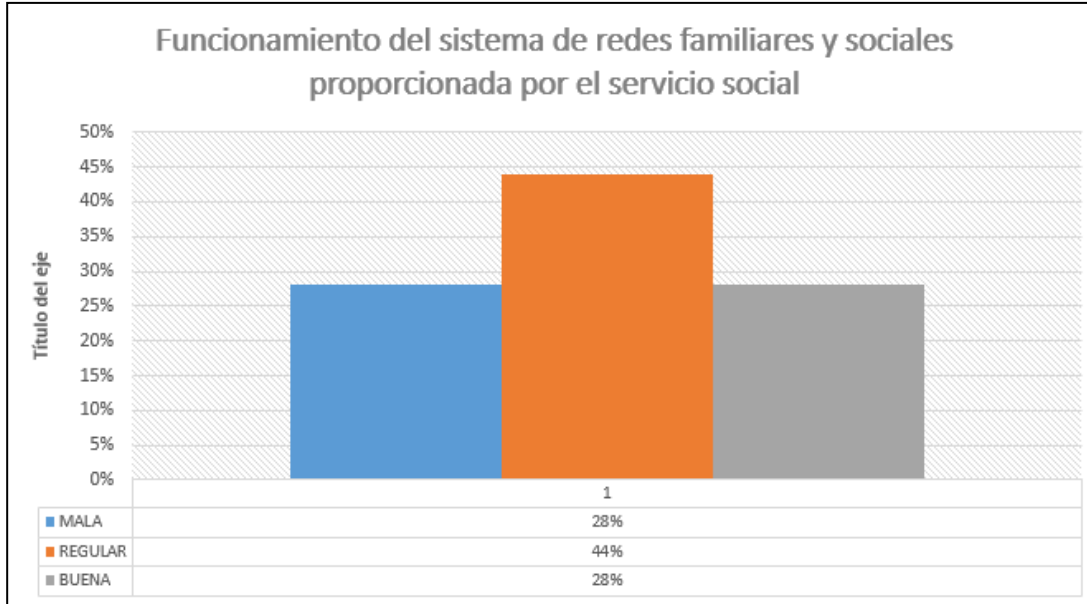
Podemos Interpretar según el grafico como se califica el interés y seguimiento del caso por parte del personal del servicio social en el CEM, la que considera que el interés y seguimiento es MALA en un 42%, resultado desalentador, la cual genera falta de identificación institucional por parte del área social del CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que el interés es REGULAR en un 33%, que se traduce en que el personal no se esmera en el seguimiento de los casos ya que solo se limita al cumplimiento de sus funciones, el otro 25% de los encuestados, considera que es BUENO el interés y seguimiento y eso se traduce que es un aspecto humano muy importante; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 75% donde se indica que es malo y regular interés y seguimiento de los casos por parte del personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 75% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para el aumento del interés en los casos por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 07

¿CÓMO CALIFICA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE REDES FAMILIARES Y SOCIALES PROPORCIONADA POR EL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?

(%)



Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

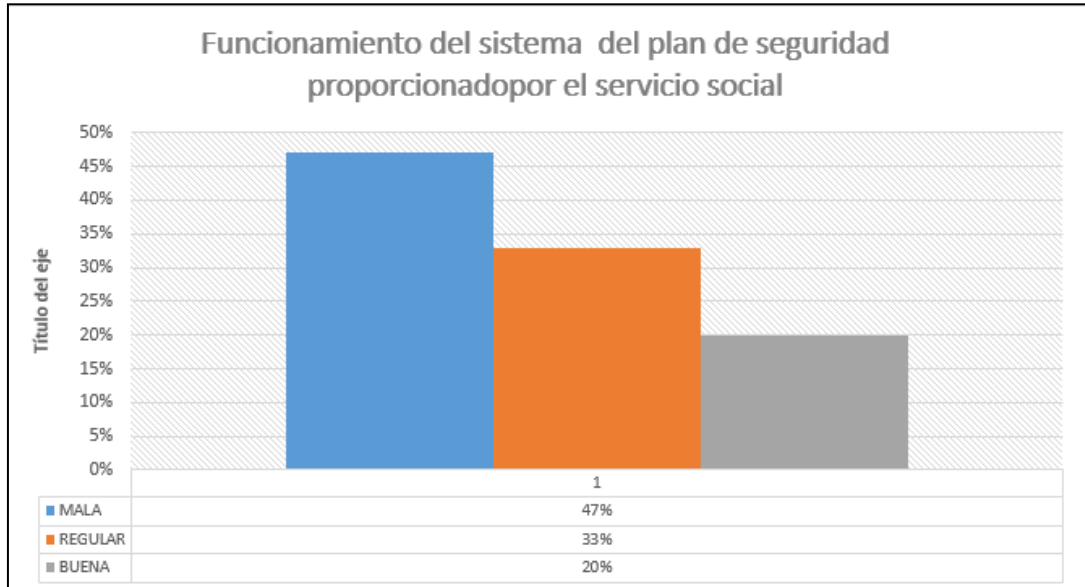
Podemos Interpretar según el grafico como se califica el sistema de redes brindadas por el personal del servicio social en el CEM, la que considera que el sistema de redes es MALA en un 28%, resultado que indican que no funcionan adecuadamente, la cual genera falta de coordinación en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que los sistemas de redes proporcionados es REGULAR en un 44%, que se traduce en que el personal no brinda un correcto soporte ya que solo se limita al cumplimiento de otras funciones, el otro 28% de los encuestados, considera que es BUENO los sistemas de redes brindadas y eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 72% donde se indica que es malo y regular los sistemas de redes brindadas por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 72% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de los sistemas de redes familiares y sociales brindadas por parte del personal del área social del CEM.

GRAFICO 08

¿CÓMO CALIFICA EL FUNCIONAMIENTO DEL PLAN DE SEGURIDAD PROPORCIONADO POR EL ÁREA SOCIAL EN EL CEM?

(%)



Fuente: Aplicación de encuesta en Centro Emergencia Mujer 2016.

Podemos Interpretar según el grafico como se califica el sistema del plan de seguridad brindadas por el personal del servicio social en el CEM, la que considera que el sistema del plan de seguridad es MALA en un 47%, resultado que indican que los planes no funcionan adecuadamente, la cual genera falta de planificación en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que el sistema del plan de seguridad proporcionados es REGULAR en un 33%, que se traduce en que el personal no brinda un correcto plan de seguridad ya que solo se limita al cumplimiento de otras funciones, el otro 20% de los encuestados, considera que es BUENO el plan de seguridad brindadas por el personal del área social del CEM, eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 85% donde se indica que es malo y regular los sistemas del plan de seguridad brindadas por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

Análisis: De los resultados se deduce que el 85% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de los sistemas del plan de seguridad brindadas por parte del personal del área social del CEM.

V.- DISCUSIÓN

La problemática por la que enfrentan las mujeres y poblaciones vulnerables víctimas de maltrato y violencia familiar y/o sexual ante sus agresores, se ve mayormente menguadas cuando atraviesan sus procesos en el sistema estatal que paradójicamente debe ampararlos, apoyarlos y darles sustento, sin embargo, en muchas oportunidades estas víctimas abandonan los procesos judicializados especialmente por una baja calidad en la atención por parte de los Centro Emergencia Mujer, enmarcada en la ley N° 26260 Ley de Protección frente a la violencia familiar y sexual.

En estudios anteriores realizados por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, del año 2009, en su boletín anual se pudo establecer que en cuanto a la atención al público por parte de área social a nivel nacional, el 63% de las encuestadas manifestaron que recibieron una mala atención, otro 21% indico que la atención fue regular, y el restante 16 que fue una buena atención, con ello se quiere confrontar la presente investigación que no hace más que corroborar consecutivamente los datos estadísticos, pero que aún no se han adoptado medidas eficaces que hayan arrojado resultados favorables.

En la Investigación operativa: “Eficacia de la Intervención de los Centros emergencia Mujer”, Documento interno, Agosto 2009, de la investigadora Olga Bardales Mendoza, quienes analizaron entre otros temas, la efectividad de las acciones del CEM para con el caso y la situación de la violencia, los resultados manifiestan que de los encuestados, el 82% fueron atendidos con “buena amabilidad”, que el 43% fueron acompañados a realizar su denuncia, el 45% manifiesta que al menos a recibido una visita social, 2 de cada 10 refiere que culminada la atención del CEM, los hechos de violencia continuaron.

Cuando se inicia un proceso en su mayoría realizado por mujeres que a su vez representan aproximadamente el 93% de estas denuncias mediante los hechos de violencia, ante las autoridades, este grupo llega a encontrar una gran cantidad de barreras e impedimentos para su consecución, ya que en su mayoría los operadores de justicia son hombres, lo que lleva a pensar que en nuestra sociedad aún no se ha establecido claramente la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, que hay

muchísimo por trabajar en cuanto formar conciencia en nuestra sociedad e impartir reglas claras en nuestra jurisprudencia para que se haga respetar los derechos igualitarios de las mujeres y las sanciones que sobre ella se infrinjan en pos de la supremacía que imparte la sociedad de mala manera.

Otro aspecto que ponemos a discusión es el hecho que el mayor grupo de mujeres violentadas por parte del sexo masculino representan al grupo de edad entre 18 a 45 años, ellas representan un 68% aproximadamente, y ello evidencia que la edad en que la mujer se une al varón ya sea en edad de enamoramiento o matrimonio en sus diversas etapas, coloca a la mujer en una desventaja ya sea social y cultural, ya que se desprende del análisis que el hombre se impone en una relación pre y post matrimonial en la mayoría de veces en cuanto a opinión, discusión y toma de decisiones respecto a la relación y el hogar y eso es un aspecto negativo que debería abordarse por nuestra sociedad.

En la realidad un gran número de mujeres y víctimas de violencia que denuncian, abandonan sus casos debido al temor, trauma, amenazas, pero sobre todo al desinterés de parte de los operadores de justicia quienes muestran un total desinterés en las víctimas lo cual es un efecto desesperanzador en las víctimas que a veces vuelven al círculo de la violencia y resultan retirando las denuncias, por lo que es importante que mejorar la calidad en la atención a las víctimas quienes presentan sus denuncias, sean atendidas de una forma adecuada y profesional quienes tienen que verse respaldadas desde el inicio por el Estado para evitar abandonos de casos y generar en ellas desesperanza.

Los resultados han permitido cumplir con el objetivo principal de la investigación, así como los objetivos específicos inicialmente propuestos.

El Gráfico N° 1. Nos muestra que el 75% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora del trato por parte del personal del área social del CEM. Sin embargo, se considera en el objetivo específico N° 1, promover nuevas condiciones en la selección del personal para el área social del Centro Emergencia Mujer brindando capacitaciones al personal del área social en temas de calidad de atención.

En el gráfico N° 2, se observa que el 67% de los encuestados considera que se necesita mejorar de la comunicación por parte del personal del área social del CEM.

El gráfico N° 3, arroja el 87% de los encuestados, considerando que se necesita de una reorganización en el empleo del tiempo de atención por parte del personal del área social del CEM.

El gráfico N° 4, luego de aplicada el instrumento, se deduce que el 78% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de la información y orientación por parte del personal del área social del CEM.

El gráfico N° 6, de los resultados se deduce que el 75% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para el aumento del interés en los casos por parte del personal del área social del CEM.

El gráfico N° 7, relacionado a nuestro objetivo específico N° 2, se deduce que el 72% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de los sistemas de redes familiares y sociales brindadas por parte del personal del área social del CEM.

En el gráfico N° 8, De los resultados se deduce que el 85% de los encuestados considera que se necesita de una reforma para la mejora de los sistemas del plan de seguridad brindadas por parte del personal del área social del CEM, sin embargo, se considera en el objetivo específico N° 2, el “implementar protocolos” que mejoren la calidad en la atención del área social del Centro Emergencia Mujer.

De acuerdo con la investigación se pudo corroborar lo que se planteó inicialmente, en especial lo que la hipótesis enunció respecto a la adecuada selección y el nivel de capacitación del personal influyen significativamente en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer; es así que se han obtenido resultados significativos los cuales arrojan que existe una mala calidad en la atención por parte del área social del Centro Emergencia Mujer hacia las usuarias, estos resultados de por sí, generan una problemática debido al abandono de los casos de violencia seguidas por las usuarias,

que engrosan las estadísticas por las cuales vuelven ineficiente este servicio a nivel general.

Las limitaciones que tuvo esta investigación se enfocaron en la actitud de las propias usuarias a no manifestar objetivamente su disconformidad, las cuales fueron superadas con una introducción y explicación respecto al proceso de investigación y a la manera explicativa con lo que se quiere lograr que era mejorar la calidad de la atención en el Centro Emergencia Mujer.

Las fortalezas de esta investigación se basaron en el trabajo previo que tuvo la investigadora durante 8 años en el Centro Emergencia Mujer, de los cuales 4 años en el área de atención, donde se recibe a la usuaria en primera instancia, y otros 4 años en el área social lo que se traduce en precisión investigación basada en la experiencia.

Con la presente investigación se enmarca las causas de la problemática del abandono de casos de violencia por parte de las usuarias que han sufrido el maltrato y la vulnerabilidad de sus derechos, los cuales deben servir de tema prioritario a resolver por nuestras autoridades.

VI.- CONCLUSIONES

Cumplidos los pasos metodológicos del presente trabajo de investigación, concluimos en lo siguiente:

Las estadísticas evidencian que la violencia familiar y sexual es un problema frecuente que afecta a la mayor parte de la población peruana, estos casos son poco denunciados por factores como la vergüenza, temor o desconocimiento de los servicios de a dónde acudir, sobre esto suma el desinterés de los controladores de justicia, pues ni bien encausado el proceso, estos se pierden en una maraña de trabas; por si eso no es poco en la presente investigación se aborda por primera vez la mala calidad que se obtiene en la atención a las usuarias, quienes ven menguadas aún más sus posibilidades de alcanzar justicia, es por ello que se pone de manifiesto un problema álgido dentro de una cadena de obstáculos por la que deben atravesar las víctimas de algún tipo de violencia y es consabido que la solución está en el mismo Estado.

En la presente investigación sobre factores que influyen en la calidad del servicio se pudo identificar y establecer los principales factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer Trujillo 2016, los que son:

- Trato del personal profesional del servicio social
- Facilidad de comunicación del personal
- Satisfacción con el tiempo de atención
- La información y orientación proporcionada
- La sensibilización e identificación de los casos
- Interés y seguimiento del caso
- Funcionamiento de las redes familiares y sociales proporcionadas
- Funcionamiento del plan de seguridad proporcionado

Estos factores analizados y desagregados conforman las características de la calidad de atención del personal del área social en el CEM, las que mediante encuestas realizadas y tabuladas, considera, en términos generales que la atención es MALA en un 25%, aspecto frecuente, la cual genera una problemática en el CEM, por lo que se conoce de esta falencia a priori sin embargo aún no se toman correcciones, otro tanto considera que la atención es REGULAR en un 25%, que se traduce en que el

personal no aporta más en su trato ya que no le interesa la valoración del servicio prestado ya que supone que solo importa el cumplimiento del proceso de atención, el otro 50% de los encuestados, considera que es BUENA la atención y eso se traduce que es un aspecto muy alentador para las personas que atienden esta área; sin embargo este resultado final se contrasta con los dos grupos antecesores que suman 75% donde se indica que es malo y regular el trato brindado por el personal del área social y que se necesita medidas correctivas con nuevos y mejores protocolos.

La presente investigación desarrolla factores clave para los términos de calidad en la atención a las usuarias, las cuales van dirigidas a los profesionales del área social del Centro Emergencia Mujer, y en general a todos los CEM's a nivel nacional que en su totalidad son más de 240; esta debería tomarse en cuenta para que el personal sea capacitado en la mejora de atención que incluyan los factores analizados para mejorar la calidad en la atención del área social y de otras áreas.

VII.- RECOMENDACIONES

7.1.- Se sugiere la capacitación de los profesionales del área social del Centro Emergencia Mujer, y en general a todos los CEM's a nivel nacional que en su totalidad son más de 240; en programas para la mejora de la atención a las usuarias, que incluyan los factores analizados en la presente investigación como por ejemplo:

- Trato del personal profesional del servicio social
- Facilidad de comunicación del personal
- Satisfacción con el tiempo de atención
- La información y orientación proporcionada
- La sensibilización e identificación de los casos
- Interés y seguimiento del caso
- Funcionamiento de las redes familiares y sociales proporcionadas
- Funcionamiento del plan de seguridad proporcionado
- para mejorar de la calidad en la atención del área social y de otras áreas.

7.2.- A los jefes y directores del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y sexual que realicen evaluaciones y monitoreo respecto a la calidad en la atención a las usuarias a nivel nacional, que tomen en cuenta el presente estudio extraído de la realidad que evidencia que el manejo administrativo desde la capital Lima no cubre las necesidades en cuanto al buen servicio que se debe brindar para la mejora continua del círculo de atención de los CEM's.

7.3.- A la Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Primer Ministro y Congresistas que pertenecen a la comisión de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, tomar en consideración la presente investigación que tiene por objetivo mejorar la calidad en la atención a mujeres y poblaciones vulnerables, y brindar la sensación del logro de justicia por parte la mujer y poblaciones vulnerables.

VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Página web del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – CEM:
www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=14

<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/violencia-de-genero-7921/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática: <https://www.inei.gob.pe/>

Página web de la ONU Mujeres: <http://www.unwomen.org/es>

Página de la OMS (Organización Mundial de la salud):
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Página web de ONG Flora Tristán: <http://www.flora.org.pe/web2/>

“Calidad del servicio y satisfacción del cliente”, Vicente Martínez, José M. Peiro Silla y José Ramos, 2014.

“Manual de violencia familiar” Echeburúa, E. (ed.). Siglo veintiuno de España, 1998.

“Agresión. Causas, consecuencias y control”, Berkowitz, L. Biblioteca de Psicología, Desclée De Brouwer, 1996.

“Violencia familiar. Una Mirada interdisciplinaria sobre un grave problema familiar.” Corsi, J., Paidós, 1994.

“Calidad en el Servicio a los clientes”, D. Keith Denton, 1991.

IX.- ANEXOS

ANEXO N° 01

GUIA DE OBSERVACION PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO SOCIAL
DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER

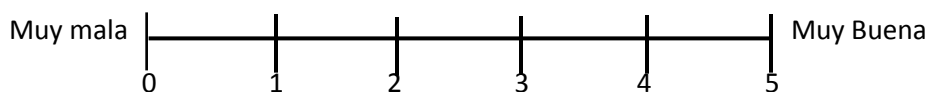
Sexo: F M Fecha: / /

Estimada(o) usuaria(o): El siguiente cuestionario pretende conocer tu opinión en relación al Servicio Social, para poder mejorar la asistencia que te ofrecemos.

Por favor, indica tu satisfacción e indícanos el grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes afirmaciones, rellenando con una equis (x) en la casilla correspondiente.

N°	Servicio Social	Mala	Regular	Buena
1	El trato personal de la profesional del servicio social			
2	La facilidad de comunicación del personal del servicio social			
3	Satisfacción con el tiempo de atención del servicio social			
4	La información y orientación proporcionada por la profesional del servicio social			
5	La sensibilización e identificación con su caso			
6	Interés y seguimiento del caso			
7	Cómo funciona el sistema de redes familiares y sociales proporcionada por el profesional			
8	Cómo funciona el plan de seguridad proporcionado			

Valora globalmente al Servicio Social con la siguiente escala:



SUGERENCIAS DE MEJORA

Muchas gracias por su colaboración. Su opinión es muy importante para nosotros.

Octubre 2016

ANEXO N° 02

Tabla 1

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS: Factores que influyen en la calidad de atención del Área social del Centro Emergencia Mujer, durante el segundo semestre del 2016.

VARIABLE 1: Factores de la calidad de atención												
DIMENSION 1: Abandono de casos												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Causas de abandono de casos	Cuáles son los factores de la inadecuada atención?											
Frecuencia de casos que en abandonados en un periodo del año	Cuál es la frecuencia por los cuales se abandonan los casos en un semestre?											
El rol de las trabajadoras sociales durante la atención de los casos	Cuáles son las actitudes positivas y negativas de las trabajadoras sociales durante la atención de los casos?											

Leyenda:

A=1=Bueno (se acepta el ítem)

B=0=Deficiente (se rechaza ítem)

DATOS DEL EXPERTO			
NOMBRES Y APELLIDOS		DNI	
DIRECCIÓN DOMICILIARIA		TELEFONO DOMICILIARIO	
TITULO PROFESIONAL ESPECIALIDAD		TELEFONO CELULAR	
GRADO ACADÉMICO			
MENCIÓN			
FIRMA		LUGAR Y FECHA	

ANEXO N° 02

Tabla 1

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO

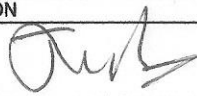
TITULO DE LA TESIS: Factores que influyen en la calidad de atención del Área social del Centro Emergencia Mujer, durante el segundo semestre del 2016.

VARIABLE 1: Factores de la calidad de atención												
DIMENSION 1: Abandono de casos												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Causas de abandono de casos	Cuáles son los factores de la inadecuada atención?	1		1		1		1		1		
Frecuencia de casos que en abandonados en un periodo del año	Cuál es la frecuencia por los cuales se abandonan los casos en un semestre?	1		1		1		1		1		
El rol de las trabajadoras sociales durante la atención de los casos	Cuáles son las actitudes positivas y negativas de las trabajadoras sociales durante la atención de los casos?	1		1		1		1		1		

Leyenda:

A=1=Bueno (se acepta el ítem)

B=0=Deficiente (se rechaza ítem)

DATOS DEL EXPERTO			
NOMBRES Y APELLIDOS	JHONNY RIVERA RODRIGUEZ	DNI	18138488
DIRECCIÓN DOMICILIARIA	M. TEJADA 770, JLS. SN. TERNOS 270	TELEFONO DOMICILIARIO	294215
TITULO PROFESIONAL ESPECIALIDAD	U.C. ADMINISTRACION	TELEFONO CELULAR	94733422
GRADO ACADÉMICO	MD 615702		
MENCIÓN	GESTION ASISTENCIAL Y EDUCACIONAL		
FIRMA		LUGAR Y FECHA	3/11/2016

ANEXO N° 02

Tabla 1

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO

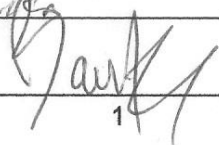
TITULO DE LA TESIS: Factores que influyen en la calidad de atención del Área social del Centro Emergencia Mujer, durante el segundo semestre del 2016.

VARIABLE 1: Factores de la calidad de atención												
DIMENSION 1: Abandono de casos												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACION DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Causas de abandono de casos	Cuáles son los factores de la inadecuada atención?	1		1		1		1		1	1	
Frecuencia de casos que en abandonados en un periodo del año	Cuál es la frecuencia por los cuales se abandonan los casos en un semestre?	1		1		1		1		1	1	
El rol de las trabajadoras sociales durante la atención de los casos	Cuáles son las actitudes positivas y negativas de las trabajadoras sociales durante la atención de los casos?	1		1		1		1		1	1	

Leyenda:

A=1=Bueno (se acepta el ítem)

B=0=Deficiente (se rechaza ítem)

DATOS DEL EXPERTO			
NOMBRES Y APELLIDOS	SAN JUAN BAPTISTA REYES RINZA	DNI	42004781
DIRECCIÓN DOMICILIARIA	Calle Bahamas MZ-F11/7-10 HONORATE	TELEFONO DOMICILIARIO	-
TITULO PROFESIONAL ESPECIALIDAD	CONTADOR PUBLICO	TELEFONO CELULAR	954945397
GRADO ACADÉMICO	DOCTOR		
MENTIÓN	GESTION PUBLICA		
FIRMA		LUGAR Y FECHA	03-11-2016

ANEXO N° 03

FOTO N° 01.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CEM



FOTO N° 02.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CEM

