



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

“Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias  
víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia  
del Distrito de Tarapoto, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :  
ABOGADO**

AUTOR:

Yasser Valderrama Vallejos.

ASESORA:

Dra. Grethel Silva Huamantumba

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Civil

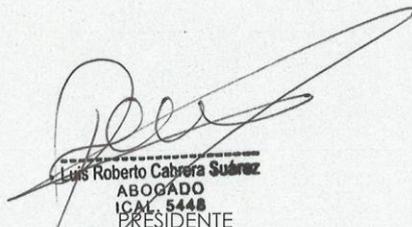
**TARAPOTO – PERÚ**

**2017**

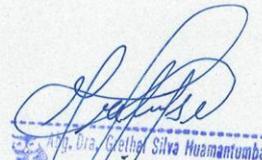
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **VALDERRAMA VALLEJOS YASSER** cuyo título es: **RELACIÓN ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO 2017.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **12 (DOCE).**

Tarapoto, 15 de diciembre de 2017



Luis Roberto Cabrera Suárez  
ABOGADO  
ICAL 5448  
PRESIDENTE



Dra. Geitha Silva Huamantumba  
E.A.S.M. N° 396  
ESTUDIO JURIDICO SILVA & ASOCIADOS  
SECRETARIA



**MOREY RIVA**  
Abogados & Asociados E.A.S.M.  
Luis Felipe Morey Riva  
ABOGADO  
C.I.A.S.M. N° 592  
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Dedicatoria

**A Dios**, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**A mi madre Magali**, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

**A mi padre Antero**, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

## Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y llenarme de Bendiciones; a la Universidad César Vallejo, por contribuir en mi formación profesional y en la calidad de la educación.

Al Juzgado de Familia, por facilitarme importante información requerida para la investigación, aplicar la encuesta y así lograr el objetivo trazado.

Finalmente, a todas las personas que de una y otra manera han brindado el apoyo desinteresado y las facilidades para lograr mi propósito.

A todos ellos: Muchas gracias

*Yasser*

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Yasser Valderrama Vallejos**, identificado con DNI N° 45230253, estudiante de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Filial Tarapoto, con la tesis titulada: **“Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el Primer Juzgado especializado en familia del distrito de Tarapoto, 2017”**;

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 11 octubre de 2017

  
Yasser Valderrama Vallejos  
DNI N° 45230253

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer juzgado especializado en familia del distrito de Tarapoto, 2017**”, con la finalidad de optar el título de Abogado.

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
<b>Resumen.....</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema .....	25
1.5 Justificación de estudio .....	26
1.6 Hipótesis .....	27
1.7 Objetivos.....	28
<b>II. MÉTODO:</b> .....	<b>28</b>
2.1 Diseño de investigación .....	28
2.2 Variables, operacionalización .....	29
2.3 Población y muestra.....	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:.....	31
2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
2.6 Aspectos éticos	
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>

<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>43</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

## Índice de tablas

Tabla 1. Consultas.....	31
Tabla 2 Asesorías.....	32
Tabla 3 Asistencia Jurídica.....	33
Tabla 4 Garantías y Protecciones.....	34

## Índice de figuras

Figura 1 Consulta de Atención.....	31
Figura 2 Asesorías.....	32
Figura 3 Asistencia Jurídica.....	33
Figura 4 Garantías y Protecciones.....	34

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el Primer Juzgado especializado en familia del distrito de Tarapoto, 2017”, centró su accionar principal en Establecer la relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer juzgado especializado en familia del distrito de Tarapoto, 2017.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, el diseño fue no experimental, siendo la población los casos denunciados de delito de violencia familiar presentados en la corte superior de justicia del Distrito de Tarapoto, tomando como muestra a 45 personas víctimas de violencia familiar. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de juicio de 3 expertos.

La conclusión a la que se llegó fue que, la relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar es media a consecuencia que un 50% refiere que las garantías, así como el trato fueron otorgados de modo adecuado.

**Palabras claves:** Usuarias, víctimas de violencia familiar, actividad procesal, Juzgado de Familia, nivel de satisfacción.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled "Relationship between the procedural activity with the satisfaction of female victims of family violence in the First Family Court of the Tarapoto district, 2017", focused its main action in establishing the relationship between the procedural activity with the satisfaction of the victims of family violence in the first specialized court in family of the district of Tarapoto, 2017.

The type of investigation was descriptive correlational, the design was non-experimental, the population being the reported cases of family violence crime filed in the Superior Court of Justice of the District of Tarapoto, taking as sample 45 people victims of family violence. The techniques used were the survey and the questionnaire. For the validity of the instruments, the judgment criterion of 3 experts was used.

The conclusion reached was that, the relationship between the procedural activity and the satisfaction of the victims of family violence is average, as a result of which 50% say that the guarantees, as well as the treatment, were granted in an appropriate manner.

Keywords: Users, victims of family violence, procedural activity, Family Court, level of satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

### **1.1. Realidad problemática:**

La sociedad, señalamos un punto importante que es la violencia familiar que hoy en día ocasiona enormes costos que son exorbitantes tanto para sociedad y la familia, ocasionando perjuicios irremediables en los seres humanos que puedan vivirla en sangre propia y la sufren. Díaz (2012)

La violencia familiar es un tema relevante, ya que en los últimos tiempos se ve el incremento desmesurado, en la que un aproximado de ocho mujeres que han venido sufriendo tanto maltrato físico y psicológicamente. **Díaz (2009)** Las principales causas que generan este fenómeno es la falta de trabajo y dinero, que trae como resultado, complementando el gran problema y necesidad que esto pueda generar básicamente en la familia, lo cual hace que los seres humanos puedan mejorar un nivel educativo como cultural, asimismo puedan tener una formación integral, adecuada y buena, ya que vienen faltando los valores lo cual cabe precisar que los seres humanos fomenten actitudes violentas. **Sausa (2016)**

La violencia familiar representa una forma de desigualdad por ejercer el poder entre los integrantes de una familia (esposos, ex esposos, convivientes, ex convivientes, abuelas y/o abuelos a nietas y/o nietos o al contrario; padres y/o madres a hijas y/o hijos o al contrario; hermanos y hermanas, cuñadas o cuñados; suegros y/o suegras a nueras y/o yernos, o al contrario; entre los que viven en la misma casa, entre personas que tienen un hijo o hija en común), donde existe una intencionalidad clara de someter y/o dominar a la otra persona en beneficio único para los intereses del agresor. Estrada (2015)

Por tanto, Estrada (2015) manifiesta que , la violencia hacia la mujer requiere una inmediata intervención por parte de los responsables, siendo este accionar de manera multidisciplinaria y coordinada con diferentes organizaciones y/o instituciones para actuar de manera sistemática e integral con la finalidad de garantizar la protección social y de mejorar un adecuado acceso a la justicia, como

los establecimientos de salud, hospitales, policía nacional, instituto de medicina legal, los centros de emergencia mujer, ministerio público y el poder judicial. A ello, se hace necesaria una adecuada gestión de los procesos que desarrolla los juzgados de familia para garantizar una adecuada respuesta, al cese de la misma con un buen servicio y las necesidades que genera la víctima de violencia familiar, que ayuden a brindar soluciones.

Como parte de una realidad local se señala que el juzgado de familia dentro de la administración de justicia es relevante desde todo punto de vista. En principio porque tienen la delicada misión de preservar el bienestar de los menores en general y solucionar las diversas contrariedades que les toca enfrentar y además porque tienen la responsabilidad de tratar problemas básicamente humanos. Los juzgados de familia, resuelven casos de violencia familiar, abandono de menor, interdicciones, adopciones, entre otros, asimismo tratan casos netamente civiles: divorcios, régimen de visitas, tenencia de menores y autorizaciones para disponer de un menor, e infracciones a la Ley Penal cometidas por menores. Por la naturaleza de los casos que analizan, magistrados y profesionales que trabajan en estos órganos jurisdiccionales.

Asimismo, existe un horario donde los usuarios pueden conferenciar con el magistrado; ello resulta insuficiente a consecuencia que por la sobrecarga laboral la atención a los usuarios víctimas de violencia familiar es insuficiente.

Actualmente en el primer juzgado especializado de familia – tarapoto, reporta la cantidad de procesos tramitados desde el periodo noviembre 2015 hasta setiembre del 2016 un total de 1321 expedientes: mujeres agraviadas 1090. Niños agraviados 44. Niñas agraviadas 58. Adultos mayores 18. Discapacitados 2. Agraviados Hombres 109

Se viene dictando medidas de protección hasta la fecha en el distrito judicial ascienden a un total de 1171.

Casos remitidos a la fiscalía ascienden a un total de 1184.

Casos remitidos al juzgado de paz letrado ascienden a un total de 14

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel Internacional

Olivares, F. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar por parte de la uravit de las frms.* (Tesis para optar el grado de Magíster). Universidad de Chile, Chile.

Donde concluye:

Se centra en conocer la percepción de mujeres de entre 25 y 40 años de la comuna de San Miguel, en la Región Metropolitana de Chile han sido víctimas de violencia intrafamiliar, respecto de la calidad de la atención brindada por el Ministerio Público, específicamente la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) de la Fiscalía Regional Metropolitana Sur (FRMS), a la luz del Modelo de Orientación, Proyección y Apoyo (OPA), implementado por la institución en 2012.

En el análisis se ha venido aplicando 3 cuestionarios y 3 entrevistas a los sujetos, asimismo se ha venido desarrollando el procedimiento de los resultados y de los análisis desde la elaboración de las entrevistas, información proveniente de los cuestionarios y las notas tomadas en campo. Por lo tanto, se ha venido generando y analizando con similitudes, oportunidad pertinencia, accesibilidad, y eficacia, dando se cuenta que se encontraba y se mantenía justo en un nivel relativamente bajo, sin embargo, conforme con las perspectivas de los sujetos.

El estudio obtiene nos ha generado como respuesta mediante los instrumentos aplicados que se ha venido utilizando, llegando a las perspectivas de todo sujeto, de igual manera las instituciones no están brindando una atención de buena calidad, ya que estas propuestas de interposición que soy destinadas a la mejor calidad, los que no generan ni logran descubrir niveles medios del modelo OPA.

Sánchez, L. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de los usuarios de la consulta externa en una institución de seguridad social del municipio de guadalupe, N. L., México.* (tesis para optar el grado de Magíster).

Universidad de México, México. Donde concluye que:

Plantea como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones:

infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta.

Asimismo, el análisis tiene la siguiente suposición; la satisfacción del usuario de la consulta externa está asociada con las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal tiempo de espera y tiempo de consulta.

De la misma manera la investigación es de tipo transversal, en el que se aplicó como instrumento la encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social.

Los resultados del estudio mostro que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción del usuario.

asimismo, la confianza que se ha venido por parte del médico, por el área de admisión y el trato recibido por todo el personal de salud se encuentra previamente asociados a toda satisfacción del paciente. El tiempo que se genera en la sala de espera para ser atendido por un médico no resultado estar de la mano asociadamente a la satisfacción que este puede generar, si bien es cierto se genera por el tiempo de la duración de la consulta, un punto importante es en cuanto a la accesibilidad: El tiempo que pueda generar un trámite.

Álvarez. (2012). Trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis para optar el título de Abogado). Universidad de Venezuela, Venezuela. donde concluye que:

Las medidas alimentarias se han vendido fortaleciendo a través de la creación que ha venido generando nuevas distribuciones y al mismo tiempo la nacionalización de antiguas cadenas de supermercados.

Dichas políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes/ciudadanos a los cuales van dirigidos. De acuerdo a los factores de la investigación, plantea la interrogante de ¿Cuál será la percepción por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno?

El estudio tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL)

ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos.

El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transaccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de mediación la escala CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la Misión Alimenticia. El tamaño de la población estuvo conformado por 2.950 beneficiarios/día.

El tamaño de la muestra se determinó de manera probabilística, con un nivel de confianza del 95% y estuvo conformada por 830 clientes que realizaron alguna compra en la red directa PDVAL del Distrito Capital. Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas.

### **A nivel Nacional**

Arenas, L. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Violencia psicológica y mantenimiento en relaciones de pareja*. (tesis para optar el título de Abogado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Perú. donde concluye que:

Donde refiere que la violencia en la pareja es la forma más común de violencia experimentada por la mujer. A diferencia del maltrato físico, el psicológico suele ser evidente solo en situaciones de gravedad y puede ser tanto o más devastador que el físico.

El estudio realizado en Lima Metropolitana con 35 participantes, pretendió explorar la relación entre el mantenimiento en una relación psicológicamente violenta y ciertas variables psicosociales. Para este propósito se adoptó una escala ad-hoc para medir niveles de violencia psicológica recibida y se

realizaron análisis no paramétricos para explorar asociaciones entre las variables.

Los hallazgos del estudio sugieren que los niveles de violencia psicológica, la satisfacción, las acciones compensatorias y las expectativas de cambio se asocian a la permanencia en una relación de esta naturaleza.

Aguirre (2012). En su trabajo de investigación titulado: *El programa nacional contra la violencia familiar y sexual y su impacto en la prevalencia de la violencia familiar y sexual en el Perú, periodo 2003-2009* (tesis para optar el grado de Magíster) Universidad San Luis Gonzaga de Ica, Perú, donde concluye que:

El presente estudio de investigación tiene por objetivo probar que a través de la intervención con una gestión de resultado del programa nacional contra la Violencia familiar y sexual, del ministerio de la mujer y desarrollo social, se contribuye en la reducción de la prevalencia de la violencia familiar y sexual en el Perú, en el periodo 2004-2009.

El estudio tuvo como fuente de datos la información oficial del programa nacional contra la violencia familiar y sexual, para los periodos 2003-2009, asimismo, las hipótesis planteadas en la tesis se probaron mediante el uso de técnicas estadísticas y matemáticas.

El estudio concluye que la intervención del programa, a través de las variables de gestión por resultados y la inversión, influye en la disminución de la prevalencia de la violencia familiar y sexual en el Perú, en los periodos 2003-2009.

Huiza (2010). En su trabajo de investigación titulado *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval del Callao*. (Tesis para optar el grado de Magíster). Universidad del Callao, Perú. donde concluye que:

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la base naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003.

Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de donabedian quien señala tres componentes de la calidad traducida en este estudio como dimensión humana, técnico-científico y del entorno.

La muestra del estudio estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98% y a un error relativo de  $e = 1,677...%$ . Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman-Brown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854).

Respecto a los antecedentes y/o estudios previos a nivel local no se evidencia investigaciones, por lo que será unas de las primeras investigaciones que relacionan la Gestión de la Atención ofertada con la satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar en el juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1 Violencia familiar.**

La Organización Mundial de la Salud-OMS (1996) define a la violencia como el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Organización Mundial de la Salud-OMS (2016). Asimismo, las Naciones Unidas hace referencia que la “violencia es todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

OPS & OMS (2002). Las definiciones referidas abarcan también a la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados. Abarcar además existe una lista de hechos alcanzan y sobrepasan el acto físico incorporando las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones propiamente, la definición comprende a las múltiples consecuencias del comportamiento violento, siendo menos visible, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometan el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades. A tales repercusiones incorporan las acciones del sector salud, basado en la salud pública que define la complejidad del problema concreto de salud que se está tratando; en aras de poder diseñar políticas válidas y que haga frente a la actual problemática.

Hernández (2015). La violencia de la mujer se produce por causa de la desigualdad de poder entre mujeres y hombres es la base de la violencia de género contra las mujeres, de la misma manera la percepción de la masculinidad ligada a la dominación, honor y violencia como forma de solucionar conflictos, son los elementos que van encaminado al camino de

la agresión donde los hombres ejercen el control de la conducta femenina y el castigo. Las causas en referencia ocasión en un determinado tiempo daños físicos, discapacidad, pudiendo ocasionar la muerte, daños emocionales (trastornos del sueño, alimentación, depresión ansiedad, suicidios) y el abuso de alcohol o drogas.

OPS & OMS (2003) desde la Asamblea Mundial de la Salud de 1996 y por conducto de la resolución WHA49.25, declaró que la violencia es un importante problema de salud pública en todo el mundo y pidió a la Organización Mundial de la Salud que elaborara una tipología de la violencia para caracterizar los diferentes tipos de violencia y los vínculos entre ellos. La clasificación que se propone aquí divide la violencia en tres categorías generales, según las características de los que cometen el acto de violencia i) la violencia autoinfligida; ii) la violencia interpersonal y iii) la violencia colectiva.

OPS & OMS (2003) La violencia autoinfligida, comprende el comportamiento suicida y las autolesiones. El primero incluye pensamientos suicidas, intentos de suicidio también llamados parasuicidio o intento deliberado de matarse en algunos países— y suicidio consumado. Por contraposición, el automaltrato incluye actos como la automutilación.

OPS & OMS (2003) La violencia interpersonal, se divide en dos subcategorías:

Violencia familiar o de pareja: esto es, la violencia que se produce sobre todo entre los miembros de la familia o de la pareja, y que, por lo general, aunque no siempre, sucede en el hogar.

Violencia comunitaria: es la que se produce entre personas que no guardan parentesco y que pueden conocerse o no, y sucede por lo general fuera del hogar.

La violencia colectiva se subdivide en violencia social, violencia política y violencia económica. A diferencia de las otras dos categorías generales, las subcategorías de la violencia colectiva indican los posibles motivos de la violencia cometida por grupos más grandes de individuos o por el estado.

### **1.3.2 Actividad Procesal.**

La Ratio Legis (Razón de la Ley ó Razón Legal) de la Ley 30364, inspirada tanto en la realidad nacional (estado de necesidad de tutela urgente a las víctimas) como en la Convención de Bolemo Para de la que el Perú es parte desde el año de 1996, tiene por objeto otorgar tutela inmediata a favor de la víctima a fin de evitar el crecimiento en espiral de la violencia y sancionar penalmente al agresor con fines de reeducación del mismo dentro del cumplimiento de su condena, es decir este proceso tiene dos etapas: protección y sanción (Ley 30364).

La gestión procesal, inicia con el primer proceso donde ejerce tutela de forma rápida a favor de la víctima imponiendo la medida de protección, esto recae la responsabilidad del juez de familia, el acto es de conocimiento inmediato del agresor que no concurra a la audiencia con su propia ejecución, ya que su naturaleza es inaudita para, haciendo valer su derecho de defensa en vía recursiva, de ser el caso.

Finalmente, es menester resaltar que con el dictado de las medidas de protección finaliza la responsabilidad tuitiva del juez de familia de acuerdo a su competencia, quien diligentemente deberá remitir los actuados a la siguiente instancia que es el Ministerio Público para que se pronuncie conforme a sus atribuciones (investigando, denunciando, o archivando), de ahí depende que se siga o no un proceso penal ya sea por faltas o porque haya indicios de la comisión de un delito.

OPS & OMS (2003) Un elemento de real importancia es la temporalidad que tiene la respuesta al caso que se presente, para el Artículo N°16 que hace referencia de plazo para el Poder Judicial. Quien tienen un plazo máximo de 72 horas, siguientes a la interposición de la denuncia, el juzgado de familia o su equivalente procede a evaluar el caso y resuelve en audiencia oral la emisión de las medidas de protección.

Ante lo mencionado es el Juzgado de familia, órgano jurisdiccional encargado de impartir y administrar justicia en materia de Derecho de familia, es decir de aquel conjunto de normas e instituciones jurídicas que

regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros que integran la familia, entre sí y respecto de terceros, donde el Juez de Familia es el Director del proceso; como tal, le corresponde la conducción, organización y desarrollo del debido proceso.

Asimismo, el Juez imparte órdenes a la Policía Judicial para la citación, comparecencia o detención de las personas. Los servicios del Equipo Multidisciplinario de la oficina Médico - Legal, de la Policía y de cualquier otra institución para el esclarecimiento de los hechos apoyan la labor jurisdiccional.

Ramos & UNFPA (2011). Las atribuciones principales que corresponde al juez de familia es: a) resolver los procesos en materias de contenido civil, tutelar y de infracciones, en los que interviene según su competencia; b) hacer uso de las medidas cautelares y coercitivas durante el proceso y en su etapa de ejecución, requiriendo el apoyo policial si fuere el caso; c) disponer las medidas socio - educativas y de protección en favor del niño o adolescente, según sea el caso; d) remitir al registro del adolescente infractor de la corte superior, sede del juzgado, copia de la resolución que dispone la medida socio- educativa; e) aplicar sanciones sobre las contravenciones a los derechos del niño y del adolescente. En cuanto a las sanciones podrá ser hasta de diez unidades de referencia procesal; y f) cumplir las demás funciones señaladas en el código de los niños y adolescentes código y otras leyes. Por otro lado, el juez de familia, está facultado para fijar la pensión de alimentos, dentro del mismo proceso, en los casos de litigios por patria potestad, tenencia y régimen de visitas.

### **1.3.3 Satisfacción de las usuarias.**

Es incuestionable que en el transcurrir de los procesos para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, debido a que siempre no se satisfacen, de hecho, lo que se logra en gran parte es la insatisfacción. Por lo tanto, solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en las personas.

Calva (2009). Asimismo, las personas buscan de uno u otra forma (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos.

OPS (2010) menciona que la eficacia en la respuesta a la violencia familiar está en relación de las medidas y acciones para asegurar el acceso a los servicios y la calidad de estos, donde se destaca el profesionalismo del personal, los sistemas de información, la coordinación intersectorial y el acceso a los servicios.

Calva (2009). Las medidas para asegurar el acceso a los servicios para las víctimas de violencia familiar pueden incluir disposiciones específicas, entre otras, para la atención de todos los casos sin excepción y para los horarios de sus servicios. De igual manera las estrategias para ampliar el acceso de las víctimas a los servicios deben incorporar la diseminación de información sobre los derechos de las personas afectadas y los servicios y recursos disponibles en la comunidad.

Calva, (2009). Otro tema de vital importancia es la competencia de personal, donde urge de manera constante del aprendizaje en la superficie de violencia contra la mujer incorporando competencias para detectar, evaluar, atender, orientar, referir y registrar casos.

Calva, (2009). La vinculación con otras instituciones es vital para hacer frente a la violencia familiar donde se cuente con coordinación entre los distintos sectores, particularmente la articulación entre los sectores de salud, justicia y educación. La vinculación del personal de salud con otros

sectores puede ser de naturaleza diversa; en algunos casos pueden actuar como peritos, expertos o auxiliares de la justicia.

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación existente entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar e el Primer Juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto, en el periodo 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio:**

##### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación permitió conocer la Relación de la Atención ofertada entre la satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar, con ello asegurar que la demanda y la necesidad de los servicios demandados tengan una respuesta adecuada y que cubra las expectativas de los usuarios que hacen uso del servicio y cada vez ir cerrando las brechas de insatisfacción.

##### **1.5.2. Justificación práctica**

La investigación permitió demostrar alguna relación que existe entre la atención realizada con la satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar en el Primer Juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto. La implicancia práctica radica en la prontitud de la respuesta a los diferentes casos que tiene que resolver la institución y ello repercutir de una u otra forma en la merma de los casos de violencia familiar.

##### **1.5.3. Justificación por conveniencia**

La presente investigación es conveniente desarrollar porque permitió conocer la relación entre la gestión de la atención que realiza el Primer Juzgado de Familia con la satisfacción de los usuarios en las personas que son víctimas de violencia familiar. Asimismo, la investigación permitió tomar acciones para realizar un

servicio adecuado, el mismo que puedan solucionar todas sus demandas y necesidades de manera oportuna y de forma integral.

#### **1.5.4. Justificación social**

La presente investigación fue de gran relevancia social porque permitió gestionar adecuadamente cada servicio que realiza, con la finalidad de asegurar la accesibilidad a todas las personas que son víctimas de violencia familiar y responder de manera adecuada y oportuna las demandas que tienen las personas; con ello visibilizar el problema y evitar que los casos suscitados queden solo en denuncia o impunes.

#### **1.5.5. Justificación Metodológica**

El presente estudio contribuyó a aclarar la relación entre las variables estudiadas, mediante constitución de nueva base metodológica para estudios venideros en función al tema estudiado. Las hipótesis planteadas en la tesis se probaron mediante el procesamiento estadístico de datos primarios y secundarios que se obtuvieron de la dependencia respectiva de los indicadores seleccionados, durante el periodo de estudio escogido.

### **1.6. Hipótesis.**

#### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la Actividad Procesal con el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el Primer Juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto en el periodo, 2017.

#### **1.6.2. Hipótesis específica**

H1. Los niveles de conocimiento en las usuarias víctimas de violencia familiar en la Actividad Procesal por dimensión que desarrolla el Primer Juzgado de Familia del distrito de Tarapoto en el periodo, 2017.

H2. El nivel de satisfacción es media en la atención de las usuarias víctimas de violencia familiar que desarrolla en el Primer Juzgado de Familia del distrito de Tarapoto en el periodo, 2017.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer juzgado especializado en familia del distrito de Tarapoto, 2017 mediante una guía de Observación.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

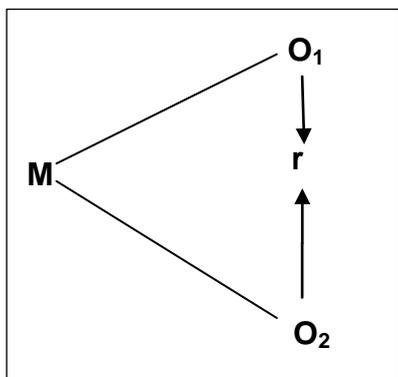
Identificar los niveles de conocimiento en las usuarias víctimas de violencia familiar en la actividad procesal por dimensión que desarrolla el Primer Juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto, 2017 mediante una Búsqueda Documental.

Conocer los niveles de satisfacción en la atención de las usuarias víctimas de violencia familiar por dimensión que desarrolla el Primer Juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto, 2017 mediante una encuesta.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación utilizó el diseño correlacional, porque examinó la relación existente entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio (Hernández Sampieri, 2010).



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Relación procesal

O<sub>2</sub> = Satisfacción de las usuarias

r = Relación entre la Actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el Juzgado de Familia del Distrito de Tarapoto.

#### TIPO DE ESTUDIO

El estudio de investigación fue de tipo no experimental, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se pudo determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández Sampieri, 2010).

### 2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Actividad Procesal en la atención ofrecida.

Variable 2: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.

Operacionalización

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Actividad procesal.</b>	La Actividad procesal es el otorgamiento de la tutela de manera inmediata a favor de la víctima a fin de evitar el crecimiento en espiral de la violencia y sancionar penalmente al agresor con fines de reeducación del mismo dentro del cumplimiento de su condena, es decir este proceso tiene dos etapas: protección y sanción (Ley 30364).	La Actividad procesal es medido por el otorgamiento de protección a la víctima de violencia familiar, donde se evalúa considerando si el proceso de protección es: Pésima/ Deficiente/	Consultas Asesorías Asistencia jurídica Garantías y protecciones	Nº de consultas diarias Nº de asesorías brindadas Nº de asistencia jurídicas realizadas Nº de garantías prestadas	Nominal
<b>Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.</b>	Satisfacción es la razón, acción o modo con que se sosiega responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (Calva, 2009).	La satisfacción es la respuesta a una denuncia que percibe una víctima de violencia familiar; donde se medirá la satisfacción desde: Muy baja.	Objetivos Procesos Resultados	% de respuesta al problema % de procesos desarrollados en virtud de su problema. % de logro obtenido	Nominal

### 2.3. Población y muestra.

2.3.1.- Población: La presente investigación señala como población un total de 45 personas.

2.3.2.- Muestra: Se señala como muestra la totalidad de la población.

2.3.3.- Muestreo: Se considera la totalidad de la población

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### Técnicas

Las técnicas fueron: encuesta y cuestionario.

#### Instrumentos

Los instrumentos fueron: Guía de cuestionario y el Esquema de entrevista.

#### Validez

Los instrumentos fueron validados por tres profesionales especialistas en Derecho de Familia.

Mg. Janira Isabel Kino Saravia

Abg. José Luis Carranza García

Abg. Kathia Sánchez Dávila.

#### Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos de aplicación se hizo uso de la herramienta estadística denominada Alfa de Cronbach.

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	35

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Habiéndose obtenido los datos mediante la aplicación de los instrumentos seleccionados se procedió a su clasificación y almacenamiento en una matriz de datos que creó el investigador, para luego ser ingresada y procesada mediante un sistema idóneo. Finalmente, los datos se presentaron mediante tablas y gráficos estadísticos.

## **2.6. Aspectos éticos.**

El presente proyecto de investigación cumplió con las normas, métodos y técnicas que estipula las normas APA, dentro de los aspectos éticos, consideramos que la información obtenida de los resultados se dio a conocer solo a la población interesada, quienes fueron los mayores beneficiarios del estudio. Además, para la administración de los instrumentos de recolección de datos de la muestra, se solicitó el consentimiento informado por parte de la institución que brindó la información necesaria (La corte superior de justicia de distrito de Tarapoto). (Ver anexo 4)

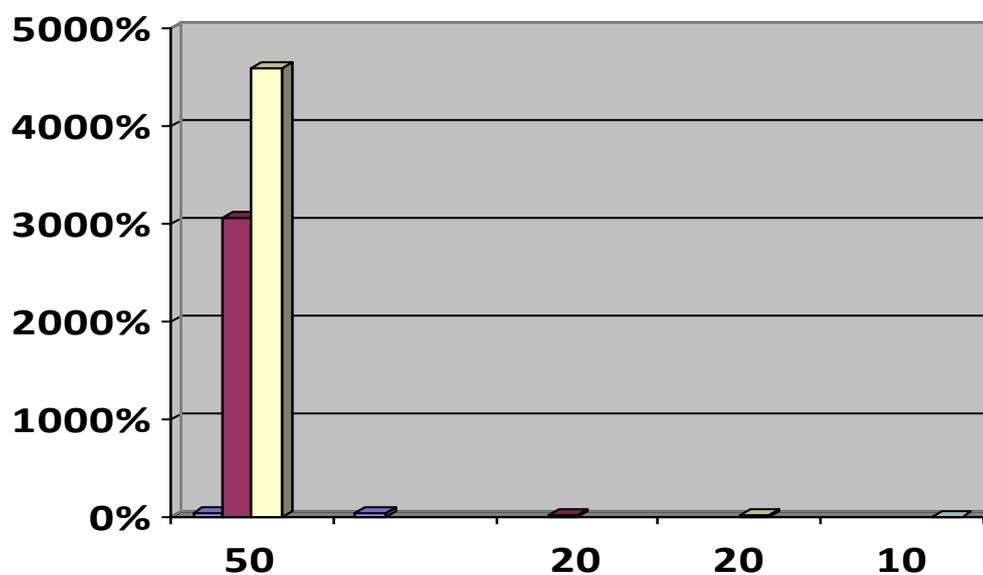
### III. RESULTADOS.

**Tabla 1**

*Consulta de atención adecuada y satisfechas a sus necesidades*

Respuesta	50%	20%	20%	10%
Información adecuada	X			
Satisface las necesidades		X		
Completamente valido			X	
Insatisfecho				x

**Fuente:** Encuesta aplicada a 45 personas del distrito de Tarapoto.



**Figura 1.** Instrumentos de investigación- Encuesta dirigida a los ciudadanos de la provincia de tarapoto

**Fuente:** Consulta de atención adecuada y satisfechas a sus necesidades

#### **Interpretación**

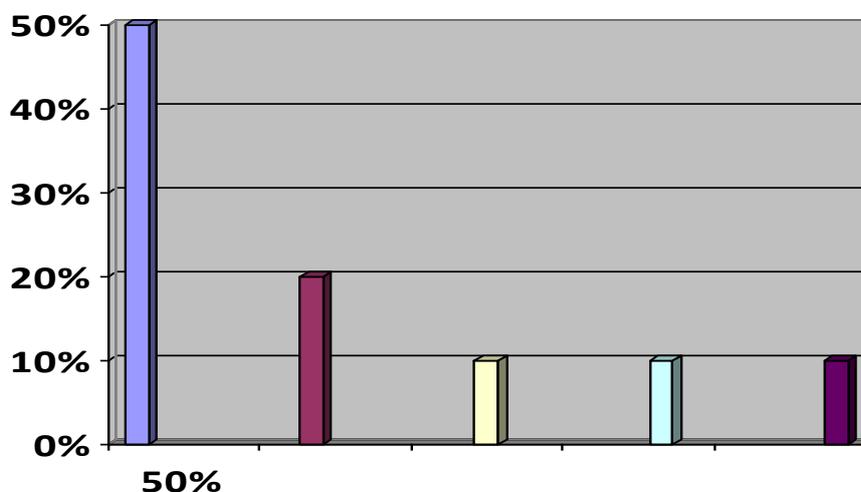
De los resultados obtenidos se indica que un 50% señalan que han recibido información inadecuada, un 20% satisface las necesidades, 20% refiere que la atención fue completamente valida y un 10% refiere que la atención fue inconforme

**Tabla 2**

*Asesoría sobre las etapas del proceso*

<b>Respuesta</b>	<b>50%</b>	<b>20%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>
Asesorías desarrolladas por el personal es competente.	<b>x</b>				
Resolvieron su problema en esta instancia.		<b>x</b>			
La capacidad de las asesorías se traduce en la Capacidad de respuestas.			<b>x</b>		
Personal entrenado para realizar las asesorías respectivas				<b>x</b>	
Asesorías cumplen con los criterios de integridad y oportuna a su demanda.					<b>x</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a 45 personas del distrito de Tarapoto.



**Figura 2.** *Asesoría sobre las etapas del proceso*

**Fuente:** Instrumentos de investigación - Encuesta dirigida al juzgado de familia de la provincia de Tarapoto

**Interpretación**

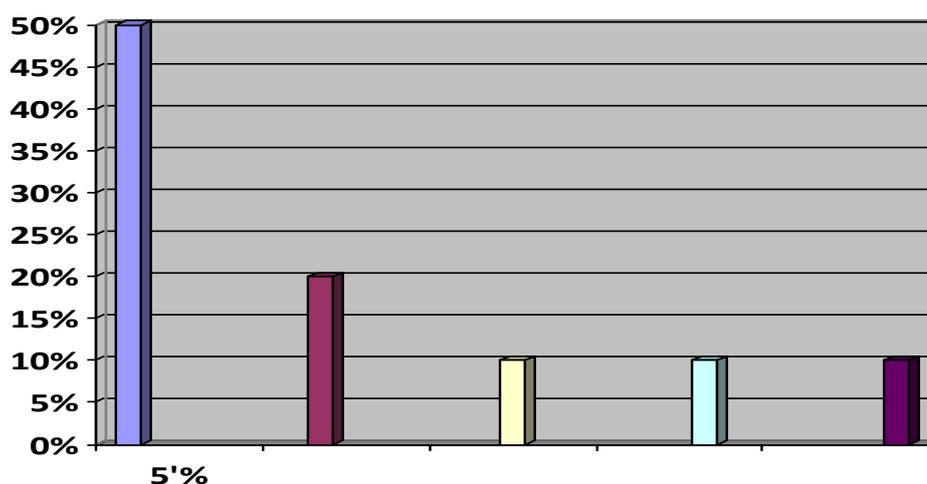
De los resultados obtenidos se indica que un 50% señalan que las asesorías desarrolladas por el personal son competentes, un 20% resolvieron su problema en esta instancia, 10% refiere que la capacidad de las asesorías se traduce en la capacidad de respuestas, un 10% señala que el personal está entrenado para realizar las asesorías respectivas y finalmente un 10% refiere que las asesorías cumplen con los criterios de integridad y oportuna a su demanda.

**Tabla 3**

*Asistencia jurídica*

<b>Respuesta</b>	<b>50%</b>	<b>20%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>
Asesoramiento y orientación fueron gratuitos.	<b>x</b>				
Defensa y representación fueron gratuitos por el abogado en el procedimiento judicial.		<b>x</b>			
Prestación de los servicios de asistencia jurídica- parámetros de calidad.			<b>x</b>		
Asesorías recibidas fueron de forma oportuna y debidamente señaladas.				<b>x</b>	
En las asesorías las partes acordaron los periodos de pago de forma mutua.					<b>x</b>

Fuente: Encuesta aplicada a 45 personas del distrito de Tarapoto.



**Figura 3.** *Asistencia jurídica*

**Fuente:** Instrumentos de investigación- Encuesta dirigida al juzgado de familia de la provincia de Tarapoto.

**Interpretación**

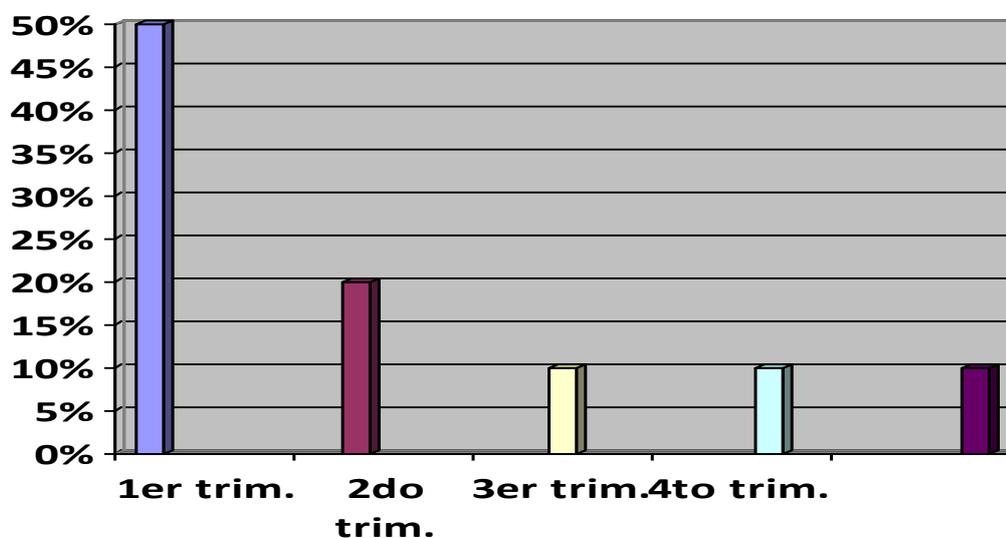
De los resultados obtenidos se señala en un 50% que el asesoramiento y orientación fueron gratuitos; el 20% refiere que la defensa y representación fueron gratuitos por el abogado en el procedimiento judicial, 10% señala que las prestaciones de los servicios de asistencia jurídica están sometidos a los parámetros de calidad, 10% las asesorías fueron recibidas de forma oportuna y debidamente señalados y un 10% señala que las asesorías acordaron los periodos de pago de forma mutua.

**Tabla 4**

*Garantías de protección otorgadas en el plazo establecido*

Respuesta	50%	20%	10%	10%	10%
Garantías fueron otorgadas de manera oportuna	x				
Juzgado competente siguió los procedimientos judiciales		x			
El tiempo para el dictamen de sentencia lo considera				x	
El dictamen final realizado por el juez.					x
La protección que recibió ha sido necesaria para preservar sus derechos.					x

**Fuente:** Encuesta aplicada a 45 personas del distrito de Tarapoto.



**Figura 4.** *Garantías de protección otorgadas en el plazo establecido*

**Fuente:** Instrumentos de investigación - Encuesta dirigida al juzgado de familia de la provincia de Tarapoto

### Interpretación

De los resultados obtenidos se señala que un 50% refiere que las garantías fueron otorgadas de manera oportuna, un 20% refiere que el Juzgado competente siguió los procedimientos judiciales, 10% refiere a tiempo para el dictamen lo considera necesario, 10% el dictamen final fue el adecuado y un 10% señala la protección que recibió ha sido necesario para preservar sus derechos.

#### IV. DISCUSIÓN

Sobre la relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de Violencia familiar; se refiere como antecedente la investigación de Olivares (2012), en su investigación Calidad de la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar por parte de la URAVIT de las FRMS, se centra en conocer la percepción de mujeres de entre 25 y 40 años de la comuna de San Miguel, en la Región Metropolitana de Chile (tesis para optar el grado de Magíster) a cargo de la Universidad de Chile, donde concluye: Han sido víctimas de violencia intrafamiliar, respecto de la calidad de la atención brindada por el Ministerio Público, específicamente la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) de la Fiscalía Regional Metropolitana Sur (FRMS), a la luz del Modelo de Orientación, Proyección y Apoyo (OPA), implementado por la institución en 2012. En el estudio aplicaron tres cuestionarios y tres entrevistas a los sujetos, elaborándose el procedimiento de análisis de los resultados a partir de las transcripciones de las entrevistas, las notas de campo y la información proveniente de los cuestionarios”. Asimismo, evaluaron las sub dimensiones de Oportunidad, Pertinencia, Eficacia y Accesibilidad, y encontró que en general se mantenían en un nivel de satisfacción relativamente bajo, aunque acorde con las expectativas de los sujetos.

Dado que estos no lograron percibir los ejes centrales del modelo OPA, el estudio presenta propuestas de intervención destinadas a mejorar la calidad de la atención entregada. El estudio obtiene resultados mediante la aplicación de los diversos instrumentos utilizados, llegando a afirmar que, desde la perspectiva de los sujetos, la institución está brindando una atención que no es de calidad. Sobre la satisfacción de las usuarias por violencia familiar es definido por Calva (2009) se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. OPS (2010) menciona que la eficacia en la respuesta a la violencia familiar está en relación de las medidas y acciones para asegurar el acceso a los servicios y la calidad de estos, donde se destaca el profesionalismo del personal, los sistemas de información, la coordinación intersectorial y el acceso a los servicios. Del instrumento aplicado se

señala que un 50% refieren que las asesorías desarrolladas por el personal son competentes, un 20% resolvieron su problema en esta instancia, 10% refiere que la capacidad de las asesorías se traduce en la capacidad de respuestas, un 10% señala que el personal está entrenado para realizar las asesorías respectivas y finalmente un 10% refiere que las asesorías cumplen con los criterios de integridad y oportuna a su demanda.

En relación a los niveles de percepción en las usuarias víctimas de violencia familiar en la actividad procesal por dimensión, resulta necesario señalar la investigación de Huiza (2010) “Satisfacción del Usuario externo sobre la calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval del Callao, desarrollado en Octubre-Diciembre 2003 (Tesis Para optar el grado de Magister) Universidad del Callao; donde concluye que: Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre 2003. Este estudio nos permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quien señala tres componentes de la calidad traducida en este estudio como dimensión humana, técnico-científico y del entorno.

La muestra del estudio estuvo compuesta por 260 usuarios externos que corresponden a un nivel de confianza muestral del 98% y a un error relativo de  $e = 1,67\%$ . “Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (militares en actividad) que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003. El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumiéndose en los niveles ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman-Brown (0,890), Rulon-Guttman (0,883) y Alfa de Cronback (0,854). Asimismo Calva (2009). Las medidas para asegurar el acceso a los servicios para las víctimas de violencia familiar pueden incluir disposiciones específicas, entre otras, para la atención de todos los casos sin excepción y para los

horarios de sus servicios. De igual manera las estrategias para ampliar el acceso de las víctimas a los servicios deben incorporar la disseminación de información sobre los derechos de las personas afectadas y los servicios y recursos disponibles en la comunidad.

Y de instrumento aplicado se señala que un 50% señalan que han recibido información inadecuada, un 20% satisface las necesidades, 20% refiere que la atención fue completamente válida y un 10% refiere que la atención fue inconforme.

Sobre los niveles de satisfacción en la atención de las usuarias víctimas de violencia familiar, es necesario señalar investigación: Álvarez (2012) Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales, desarrollado en el Estado Venezolano (tesis para optar el título de Abogado) Universidad de Venezuela, donde concluye que: Las medidas alimentarias han sido fortalecidas mediante la creación de nuevas redes de distribución y a través de la nacionalización de antiguas cadenas de supermercados. Dichas políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes/ciudadanos a los cuales van dirigidos.

De acuerdo a los factores de la investigación, plantea la interrogante de ¿Cuál será la percepción por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno? El estudio tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL) ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos. El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transaccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de mediación la escala CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los

indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la Misión Alimenticia. El tamaño de la población estuvo conformado por 2.950 beneficiarios/día. Por su parte Hernández (2015). La violencia de la mujer se produce por causa de la desigualdad de poder entre mujeres y hombres es la base de la violencia de género contra las mujeres, de la misma manera la percepción de la masculinidad ligada a la dominación, honor y violencia como forma de solucionar conflictos, son los elementos que van encaminado al camino de la agresión donde los hombres ejercen el control de la conducta femenina y el castigo. Las causas en referencia ocasión en un determinado tiempo daños físicos, discapacidad, pudiendo ocasionar la muerte, daños emocionales (trastornos del sueño, alimentación, depresión ansiedad, suicidios) y el abuso de alcohol o drogas.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1. Se concluye que, la relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar es media consecuencia que un 50% refiere que las garantías, así como el trato fueron otorgados de modo adecuado.
- 5.2. Se concluye que, el nivel de conocimiento entre las usuarias víctimas de violencia familiar se señala que un 50% refiere que las asesorías fueron desarrolladas por el personal competente, asimismo cumplen con los criterios de integridad y oportunidad.
- 5.3. Se concluye que, los niveles de conocimiento en las usuarias víctimas de violencia familiar con la actividad procesal en el Juzgado de Familia son medio a consecuencia que un 20% refiere que sus inquietudes fueron resueltas en esta instancia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda que, la relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias; debe darse de forma adecuada es decir ampliar los horarios de atención en el Juzgado Especializado de Familia.
- 6.2. Se recomienda que, a través de las entidades del Estado para que se logre un mejor resultado se realice las capacitaciones correspondientes al personal para lograr que los procesos de violencia familiar concluyan satisfactoriamente.
- 6.3. Se recomienda que, a través del Colegio Profesional de Abogados se realice las charlas- campañas en torno a los temas de violencia familiar a fin de disminuir los procesos judiciales.

#### IV.REFERENCIAS

- Aguirre, C. J. (2012). *EL programa nacional contra la violencia familiar y sexual y su impacto en la prevalencia de la violencia familiar y sexual en el Perú*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Arenas, L. (2012). *Violencia psicológica y mantenimiento en relaciones de pareja*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Bardales M. Olga (2009). *Investigación Operativa de los CEMs*, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social- MIMDES. Lima.
- Calva, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre la necesidad de información*. México: Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas.
- Díaz , A. (2009). *Causas de la violencia familiar más comunes en el medio social en que nos desarrollamos y acciones que se deben adoptar para combatirlas*. *Revista electrònica del trabajador judicial* .
- Estrada, H. (2015). *Estadística sobre la violencia familiar y sexual, violencia contra la mujer y feminicidio en el Perú*. Lima: Congreso de la República .
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, T. (2015). *Violencia familiar en el Perú*. Lima.
- Huiza, G. A. (2010). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval* . Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Ley 30364. (06 de noviembre del 2015). *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Manuela Ramos, & UNFPA. (2011). *El ABC de la atención con calidad a la violencia contra la mujer*. Lima : Servicios gráficos S.R.L. JMD.

- Olivares , F. (2012). *Calidad de la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar* . Santiago de Chile: Universidad Adolfo Hurtado.
- OMS. (1996). WHO *Global consultation on violence and health violence: a public health priority*. Ginebra: OMS.
- OMS. (12 de Agosto de 2016). *Violencia contra la mujer*. Obtenido de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>
- OPS. (2010). *Violencia contra las mujeres*. Washintong DC: OMS.
- OPS, & OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washintong DC: OMS.
- OPS, & OMS. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud* . Washintong DC: OMS.
- Sánchez , L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe*. Nuevo León : Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Sausa, M. (11 de Agosto de 2016). Perú 21. Obtenido de Perú 21: <http://peru21.pe/actualidad/violencia-psicologica-mujer-ministerio-mujer-maltrato-inei-2196442>

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	INSTRUMENTOS																						
RELACION ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCION DE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO, EN EL PERIODO 2017.	<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿CUAL ES LA RELACION EXISTENTE ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCION DE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> ESTABLECER LA RELACION ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LAS SATISFACCION DE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> EXISTE LA RELACION ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCION DE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017.	ENTREVISTA ENCUESTA																						
				<b>DISENO DE INVESTIGACIÓN</b> NO EXPERIMENTAL																						
				<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> NO EXPERIMENTAL																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">VAIRABLES</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 25%;">ESCALADE MEDICIÓN</th> <th style="width: 25%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Variable 1</td> <td style="text-align: center;">N° Consultas diarias</td> <td style="text-align: center;">Consultas</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle; text-align: center;"> <b>VARIABLE INDICADORES</b> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Actividad Procesal en la atención ofrecida</td> <td style="text-align: center;">N° de asesorías diarias</td> <td style="text-align: center;">Asesorías</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">N° de garantías y protecciones prestadas</td> <td style="text-align: center;">Garantías y Protecciones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Variable 2</td> <td style="text-align: center;">% de respuesta al problema</td> <td style="text-align: center;">Objetivos</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle; text-align: center;"> <b>VARIABLE INDICADORES</b> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar</td> <td style="text-align: center;">% de procesos desarrollados en virtud de su problema</td> <td style="text-align: center;">Procesos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">% de logro obtenido.</td> <td style="text-align: center;">Resultados</td> </tr> </tbody> </table>	VAIRABLES	INDICADORES	ESCALADE MEDICIÓN		Variable 1	N° Consultas diarias	Consultas	<b>VARIABLE INDICADORES</b>	Actividad Procesal en la atención ofrecida	N° de asesorías diarias	Asesorías	N° de garantías y protecciones prestadas	Garantías y Protecciones	Variable 2	% de respuesta al problema	Objetivos	<b>VARIABLE INDICADORES</b>	Satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar	% de procesos desarrollados en virtud de su problema	Procesos	% de logro obtenido.	Resultados	<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b> ¿CUAL ES NIVEL DE PERCEPCION ENTRE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN LA ACTIVIDAD PROCESAL POR DIMENSION QUE DESARROLLA EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> 1) IDENTIFICAR LOS NIVELES DE CONOCIMEINTO EN LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN LA ACTIVIDAD PROCESAL POR DIMENSION QUE DESARROLLA EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017.  2) DETERMINAR LOS NIVELES DE SATISFACCION EN LA ATENCION DE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR POR DIMENSION QUE DESARROLLA EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA (H1)</b> LOS NIVELES DE PERCEPCION EN LA USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO EN EL PERIODO 2017.  <b>HIPOTESIS ESPECIFICA (H2)</b> EL NIVEL DE SATISFACCION ES MEDIA EN LA ATENCION DE LAS USUARIAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR QUE DESARROLLA EN EL PRIMER JUZGADO DE FAMILIA EN EL PERIODO 2017.	
VAIRABLES	INDICADORES	ESCALADE MEDICIÓN																								
Variable 1	N° Consultas diarias	Consultas	<b>VARIABLE INDICADORES</b>																							
Actividad Procesal en la atención ofrecida	N° de asesorías diarias	Asesorías																								
	N° de garantías y protecciones prestadas	Garantías y Protecciones																								
Variable 2	% de respuesta al problema	Objetivos	<b>VARIABLE INDICADORES</b>																							
Satisfacción de los usuarios víctimas de violencia familiar	% de procesos desarrollados en virtud de su problema	Procesos																								
	% de logro obtenido.	Resultados																								





## **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – BUSQUEDA DOCUMENTAL**

“Dirigido a los usuarios victimas de violencia familiar del Primer Juzgado especializado en Familia del Distrito de Tarapoto 2017, mediante una Búsqueda Documental”.

### **BÚSQUEDA DOCUMENTAL**

<b>N° DE EXPEDIENTE</b>	<b>TERAPIA PSICOLOGICA</b>	<b>EXAMEN MÉDICO</b>



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-  
ENCUESTA**

“Dirigido a las usuarias víctimas de violencia familiar desarrollada en el Primer Juzgado especializado en Familia del Distrito de Tarapoto 2017, mediante encuesta”.

**Buenos días:**

“Soy estudiante de Pre- grado de la Universidad Cesar Vallejo- facultad de Derecho”. “Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia del Distrito de Tarapoto, 2017**”. “Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible”.

Gracias por su amabilidad.

**CUESTIONARIO:**

1.-A su criterio. ¿Considera usted que ha sido debidamente notificada para su audiencia de violencia física?

SI

NO

¿Por qué?

.....  
 .....  
 .....

2.- ¿Usted ha sido víctima de violencia por segunda vez?

SI

NO

¿Por qué?

.....  
 .....  
 .....

3.- ¿Considera usted que las medidas de protección dictadas por el Juez ha hizo necesario para preservar sus derechos?

 SI NO

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

4.- ¿Usted ha asistido a las terapias psicológicas que ha proporcionado el Juez?

 SI NO

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

5.- ¿Considera usted que el asesoramiento y orientación fueron gratuitos por un Abogado de oficio?

 SI NO

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

6- ¿Usted ha sido víctima de violencia familiar por su cónyuge o por una persona extraña?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Carranza García José Luis  
 Institución donde labora : Abogado, Litigante "Carranza y Asociados"  
 Especialidad : Abogado Litigante  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Yamir Valderrama Vallejo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumentos listos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 José Luis Carranza García  
 ABOGADO  
 CARM 535

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Carranza García, José Luis  
 Institución donde labora : Estudio Jurídico "Carranza y Asociados"  
 Especialidad : Abogado - Litigante  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Yasser Valdebrama Vallegos

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos listos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 José Luis Carranza García  
 ABOGADO  
 CASM 535

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Corraza Garcia Jose Luis  
 Institución donde labora : Estudio Jurídico "Corraza y Asociados"  
 Especialidad : Abogado Litigante  
 Instrumento de evaluación : Guía Documental  
 Autor (s) del instrumento (s): Yare Valderrama Vallejos

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos listos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 JOSE LUIS CORRAZA GARCIA  
 ABOGADO  
 C.A.S.M. 535

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Kathia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente Universitario y Magister  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Yasser Valderama Vallejos.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido, puede ser Aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 Mg. Kathia Sánchez Dávila  
 ABOGADA  
 CASM 598

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Sanchez Davila Kathia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente Universitario y Magistr  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Yaner Valdenra Valljos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento Valido, puede ser Aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**48**

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 Ms. Kathia Sanchez Davila  
 ABOGADA  
 CASM 598

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez David y Katia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente Universidad y Magister  
 Instrumento de evaluación : Busqueda Documental.  
 Autor (s) del instrumento (s): Yaner Valderrama Valizos

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Valido, puede ser Aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 Ms. Katia Sánchez Dávila  
 ABOGADA  
 CASM 598

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Kino Saravia Janira Isabel  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docente Metodologo.  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Xeser Valderrama Vallejo

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					Y
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					Y
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos listos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 MG. JANIRA ISABEL KINO SARAVIA  
 N° DE COLEGIATURA  
 2316801768  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Kino Saravia Janira Isabel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuasi de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Yasser Valderrama Vallijos

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos listos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 MG. JANIRA ISABEL KINO SARAVIA  
 N° DE COLEGIATURA  
 2316801756  
 Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Kino Saravia Janira Isabel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Guía Documental  
 Autor (s) del instrumento (s): Yasser Valdivia Valdejos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Actividad Procesal en la atención ofrecida en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Actividad Procesal en la atención ofrecida.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumentos listos para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**48**

Tarapoto, 20 de Enero del 2018

  
 .....  
 MG. JANIRA ISABEL KINO SARAVIA  
 N° DE COLEGIATURA  
 2316801756  
 Sello personal y firma



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ  
JUZGADO CIVIL - TARAPOTO  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN  
Jr. Maynas N°356-2° Piso

---

Tarapoto. 20 de Diciembre del 2018

Señor (a):

Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto.

PRESENTE.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para poner en conocimiento mediante la presente, que hago constar que la estudiante **Yasser Valderrama Vallejos** de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, realizo la investigación de su tesis titulada, "Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia del Distrito de Tarapoto, 2017." en año que se menciona en el título mismo.

Atentamente.

PODER JUDICIAL  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN  
LIC. ALICIA BERNACLA  
JUEGA EN LA ESPECIALIZADO EN LO CIVIL  
TARAPOTO - SAN MARTIN

Yo, **Luis Roberto Cabrera Suárez**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisor de la tesis titulada.

**"RELACIÓN ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO 2017"**, del estudiante **VALDERRAMA VALLEJOS YASSER**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Él suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 31 de enero de 2019

  
Luis Roberto Cabrera Suárez  
ABOGADO  
ICAL. 5448

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1071007746&lang=es&s=3&o=1071557327

feedback studio | Tesis /0 1 de 29



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO**  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Relación entre la actividad procesal con la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el primer Juzgado Especializado en Familia del Distrito de Tarapoto, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**ABOGADO**

**AUTOR:**  
Yasser Valderrama Vallejos.

**ASESOR**  
Dra. Grethel Silva Huamantumba

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Resumen de coincidencias** X

**14 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
3	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
5	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	www.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Text-only Report | High Resolution Activado

Esperando ev.turnitin.com... 11:38 a.m. 01/02/2019



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 19 de 20

Yo **VALDERRAMA VALLEJOS YASSER**, identificado con DNI N° 45230253 egresado de la Escuela Profesional de **Derecho** de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **RELACIÓN ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO 2017**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA  
DNI: 45230253  
FECHA: 31 de enero de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Yasser Valderrama Vallejos

**INFORME TÍTULADO:**

“RELACIÓN ENTRE LA ACTIVIDAD PROCESAL CON LA SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL PRIMER JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA DEL DISTRITO DE TARAPOTO 2017”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

Abogado

**SUSTENTADO EN FECHA:** 15 de diciembre de 2017

**NOTA O MENCIÓN:** 12

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO

---