



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM  
comisaría, Yurimaguas 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Herrera Flores Nilton Norbertho (ORCID: 0000-0002-4615-991X)

**ASESOR:**

Mag. Encomenderos Bancallán Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación representa uno más de mis sueños en mi formación profesional, por ello, quiero dedicarlo a mi padre, Augusto Emilio Herrera Chávez, quien desde el cielo me guía y me alienta, a mi madre, Clara Flores Canchaya, quien está siempre presente en cada paso que doy dándome cariño, amor y aliento, a mis hermanos quienes confiaron en mí y a mi tío Efraín Prado Canchaya, por contar íntegramente con su apoyo. Finalmente, a todos los que hicieron posible con su aporte y las motivaciones inquebrantables, en esta etapa de superación en lo personal y profesional.

**Nilton Norbertho**

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo infinitamente, a cada uno de los docentes, por el tiempo dedicado con las enseñanzas, y paciencia que tuvieron, esto me servirá en mi desempeño profesional y cumplir las metas propuestas.

A mi asesor quienes con sus aportes y recomendaciones ayudaron al mejoramiento y correcciones de la presente investigación.

Agradezco al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable, al Centro de Emergencia Mujer, Comisaría Yurimaguas, por brindarme facilidades en el recojo de información documentaria para el desarrollo de mi tesis, a mis compañeros de trabajo, y amigos que confiaron en mí.

**El Autor**

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

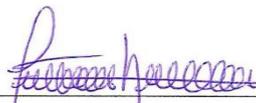
### Declaratoria de autenticidad

Yo, Nilton Norbertho Herrera Flores, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, en 64 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 14 de enero del 2020.



---

Nilton Norbertho Herrera Flores

DNI 10340030

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de las variables .....	20
2.3. Población, muestra y muestreo .....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimientos.....	26
2.6. Métodos de análisis de datos.....	27
2.7. Aspectos éticos.....	28
III RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	45
Anexos .....	49
Matriz de consistencia.....	50
Instrumentos de recolección de datos .....	52
Validación de instrumentos .....	54
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	60
Autorización de publicación de tesis al repositorio .....	61
Acta de aprobación de originalidad .....	62
Informe de originalidad .....	63
Autorización final del trabajo de investigación.....	64

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable .....	21
Tabla 2. Estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019.....	29
Tabla 3. Estado de las medidas de protección por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019.....	30
Tabla 4. Grado de la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.....	31
Tabla 5. Grado de la satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019. ....	32
Tabla 6. Pruebas de normalidad.....	34
Tabla 7. Correlación de variables .....	34

## Índice de figuras

Figura 1. Estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019.....	29
Figura 2. Estado de las medidas de protección por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019.....	30
Figura 3. Grado de satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer CEM comisaría, Yurimaguas 2019.....	32
Figura 4. Grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.....	33

## RESUMEN

La investigación titulada “Medidas de protección y satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019” tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables de estudio. Este trabajo fue de tipo correlacional, cuya muestra fueron 94 usuarias del centro de emergencia mujer - CEM, se empleó como técnica la encuesta, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario para cada variable. El resultado de la correlación Rho de Spearman fue de Sig. (bilateral) = 0.00, este valor es menor a 0.05 por lo que se establece que existe relación entre las variables, aceptando la hipótesis general ya que existe relación significativa entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM. Así mismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355 que indica una correlación positiva baja.

**Palabras claves:** Medidas de protección, satisfacción y violencia contra las mujeres.

## **ABSTRACT**

The objective of the investigation was to establish the relationship between protection measures and satisfaction in the users of the women's emergency center - CEM commissioner, Yurimaguas 2019, in this sense the research entitled "Protection and satisfaction measures in users of the center of emergency woman - CEM curator, Yurimaguas 2019 ", developed in the department of Loreto, Alto Amazonas Province, Yurimaguas District, with a type of correlational investigation, whose sample was 94 users of the Yurimaguas Commissioner Emergency Center, in the period 2019 , two surveys were used as techniques, the instruments used were a questionnaire for both variables. The result of the Spearman Rho correlation was Sig. (Bilateral) = 0.00, this value is less than 0.05 so it is established that there is a relationship between the variables, there is a significant relationship between protection measures and user satisfaction of the emergency center for women - CEM curator, Yurimaguas 2019. Likewise, the Spearman Rho correlation coefficient of 0.355 indicating a low positive correlation.

Keywords: Protection, satisfaction and violence against women.

## I. INTRODUCCIÓN

Es fundamental y relevante señalar que para la presente investigación científica se ha precisado todo lo referente a la problemática en estudio y para ello se ha visto conveniente tomar como autor institucional de referencia de índole internacional, a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (CEPAL, 2014), a fin de esclarecer y fortalecer dicho estudio; en ese sentido pone en manifiesto que los episodios de crímenes que muchas veces se comete contra las mujeres, trae consigo que cada vez se vulneren y se provoque un quebrantamiento enorme para con los derechos humanos que, dan principio a determinadas necesidades de los estados de comprometerse con el derecho internacional. Por otro lado, el origen público de las distintas manifestaciones que suelen darse en contra de la violencia hacia las féminas, como expresión exagerada de la discriminación de género y de las diversas manifestaciones de poder entre hombres y mujeres, se ha tornado una inquietud pública y en tal circunstancia, ha generado la necesidad de los estados de garantizar las condiciones para una vida sin intimidación hacia la mujer. Por tal motivo, la institución de renombre como es el caso de las Naciones de América Latina y el Caribe, han hermanado obligaciones con la sociedad a nivel mundial, concluyendo con múltiples herramientas de derechos humanos, tales como las que se enumera a continuación: *-La Convención acerca de la Eliminación de todas aquellas formas que involucre situaciones como es el caso de Discriminación contra la Mujer, su Protocolo Facultativo -y- la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Fémmina-*(p.22). Como respuesta los diferentes estados optaron por brindar a las féminas víctimas de violencia acceso a los derechos y a la justicia. (CEPAL, 2014), indica que en el período 2000 empezaron a tener relevancia las decisiones legales encaminadas concretamente a la violencia contra las mujeres. En estas legislaciones, llamadas de “segunda generación”, se señalan no solo hechos violentos en la esfera de las relaciones interpersonales, sino que además, las distintas expresiones de violencia expresadas en la convención de Belém do Pará. De acuerdo a esta recomendación enunciada, los estados por naturaleza y por el bien social están obligados a: proveer a las víctimas resguardo y soporte adecuado, establecer medidas para salvaguardar a la fémmina del acoso sexual y de otras formas de manifestaciones, ya fuese el caso de agresión o coacción en el terreno laboral, además de constituir ordenamientos legales imparciales y enérgicos para la mujer que haya sido

humillada violentamente, es decir, poniendo y estableciendo medidas de cuidado para bien de ella (as) y, no solo aquello sino que tengan un juicio apropiado y además cuenten con acceso seguro a dichos procedimientos (p. 55). Por otro lado, un estudio de investigación realizado por Benito (2013), quien puso de manifiesto estimar y apreciar la satisfacción de féminas víctimas de violencia de género de dicha ciudad de Girona sobre su asistencia a los diversos recursos especializados que proporciona la distinguida ciudad para el progreso de la experiencia vivida. (p. 3). Según esta investigación menciona de manera genérica, que las usuarias aprecian favorablemente la prestación brindada, sin embargo, lo ven de diversa gama. Por ejemplo, en función a los recursos policiales mencionan que si bien la atención que brindan los profesionales y el trato ofrecido ha estado totalmente correcto, pero piensan que la calidad como tal, de dicho trato aún podría ser de una u otra manera mejorada según la situación que se presenten en cada uno de los casos. Otra de las preocupaciones que muestran son las insuficientes medidas que se toman para proteger en ciertos casos, es decir, después de asentar la respectiva denuncia. Otras investigaciones han señalado que las féminas víctimas de agresión, si bien se muestran conforme saben que ningún dispositivo puede ser lo bastante eficiente como para contener un siguiente embate del agresor, consideran efectiva y sobre todo primordial la disposición de retiro del atacante (agresor) en vista que esto lo conciben como una percepción mental de protección.(Arenas, Cerezo, y Benítez, 2013, p. 2)

Esta realidad, en el ámbito nacional es similar, tal y como lo señala la Defensoría del Pueblo (2018), que entre los meses de enero y julio de dos mil dieciocho, y para ser exacto en cuanto a las cifras se afirma razonablemente que se han registrado un promedio de 71,317 casos de maltrato contra las mujeres, donde señala al hogar como uno de los lugares en el que se presentan relaciones de poder en su estado más elemental. Estos casos siguen dándose a pesar de que, en el año 1993, el gobierno como tal, aprobó por unanimidad la (Ley N° 26260) misma que fue titulada: "*Ley de Protección frente la Violencia Familiar*". Esta ley protegía a todos los miembros que se encuentren dentro del ámbito familiar, el escenario en sí ponía de manifiesto de que la principal víctima de violencia y/o maltrato, como tal, dentro del hogar, eran las mujeres. En este escenario, se hizo necesario crear espacios con profesionales que tengan experiencia y conocimiento en cuanto a cuidado y prevención de casos de agresión y/o maltrato contra

las mujeres a nivel nacional. Por tal motivo, en el año 1999, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, órgano del estado peruano dedicado específicamente a la fémina y al derecho en la sociedad de los peruanos, misma que creó un módulo piloto, para la atención directa en contra de la violencia familiar “*Emergencia Mujer*”, el cual en adelante pasaría a ser los denominados Centro Emergencia Mujer (CEM), propagándose hasta la fecha (junio -2018) a 296 sedes en todo el país. (p, 9).

En el año 2016, como tal, la autoridad competente del gobierno, en ese entonces emitió el Decreto Supremo (D.S N° 009-2016-Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP), y que prácticamente a su vez acata el reglamento de la ley N° -30364, (esta norma es aprobada con el propósito único de prevenir en toda su amplitud, y, no solo aquello sino que busca erradicar y sancionar exclusivamente a toda forma que involucre agresión en contra de las féminas y de todo el conjunto familiar, producida ya sea en el ámbito privado y/o público. Esta se diferencia netamente por crear una nueva forma de proceso protector, en la que garantiza la manifestación única y exclusivamente de la víctima e instaurando plazos, mucho más cortos permitiendo lucidez al momento de otorgar las medidas cautelares y/o protección que juega definitivamente a favor de las víctimas y en contra de los agresores. Por su parte, el órgano, que también es denominado en nuestro país como: (MIMP, 2017, creada exactamente en el año 1996), mediante su Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) y, siguiendo la línea expresó que, en el año 2017, hubo un total de 95,317 atenciones por asuntos de agresión en contra de ellas y porque no decir de los integrantes del conjunto familiar. De los cuales, el 85 por ciento, que representa a un total de 81,009 fueron mujeres las víctimas y, el 15 por ciento de los casos presentados fueron varones y que a su vez representa a un total de 14,308. Pero allí no acaba la situación, porque hace mención a las diferentes manifestaciones de violencia que afectaron directamente a las mujeres fueron: violencia psicológica (40, 221), violencia sexual (8,419), violencia física (32,041), y finalmente se encuentra la violencia económica (328) eso no significa que es la menos importante, es tan importante como las otras antes mencionada. (p. 6)

De acuerdo a lo señalado se puede analizar que las usuarias agredidas por violencia no se hallan del todo satisfechas con las medidas de protección dictadas por el juzgado. Este problema surge específicamente en el departamento de Loreto, provincia de Alto Amazonas, distrito de Yurimaguas. Se cuenta con un local de atención conocido muy

bien por las féminas como: Centro de Emergencia Mujer (CEM), donde se atiende a todos los posibles casos de violencia que se da contra la mujer, (Guía CEM, 2016), pues bien, los (CEM) son instituciones de atención al público que cuenta con profesionales con conocimiento sobre temas de violencia contra la mujer, brindan servicios sin ningún costo y cuenta con un grupo multidisciplinarios (Psicólogos, Trabajadoras Sociales y Abogados), que brindan cuidado integral a mujeres que han sido partícipes de hechos de violencia, a los miembros que conforman el conjunto familiar, como también a todas aquellas que son explícitamente e implícitamente víctimas de violencia sexual. Busca apoyar a la protección, acceso a la justicia, acciones de prevención de violencia y respeto a los derechos humanos.(p. 19). Pero en el mes de octubre del 2018 entra en funcionamiento el Centro de Emergencia Mujer (CEM) comisaría en el departamento de Loreto, provincia de alto Amazonas, distrito de Yurimaguas, brindando atención a las distintas usuarias que habían sido directa o indirectamente víctimas de hechos de violencia física, psicológica y porque no decir, sexual. Sin embargo, en el año 2019 en los primeros meses, la demanda de hechos atendidos por violencia en contra de todas aquellas mujeres era bastante elevada y al no contar con el equipo de profesionales completo en los diferentes turnos (mañana, tarde, noche), esto sumado a la demora en dictar las medidas de protección por parte del juzgado y no realizar un seguimiento a las usuarias que ya contaban con medidas de protección para saber si la persona que ha cometido actos de violencia está cumpliendo con las medidas respectivas de protección dictadas; con estos inconvenientes señalados se genera un problema que es percibido por las usuarias, señalando que las medidas de protección no son las adecuadas, no evitan nuevos casos de violencia, que la atención que se le brinda no es la que esperaban y la falta de personal no cumple con satisfacer sus necesidades. Por tal motivo al ser un centro con poco tiempo en funcionamiento no cuenta con información ni trabajos relacionados al tema de investigación. Sin embargo, un dato importante, (Defensoría del Pueblo, 2018), indicó de manera clara que el número de medidas tomadas en cuanto a protección, han sido concedidas y ejecutadas al mismo tiempo. En el departamento de Loreto entre los meses de enero y junio de dos mil dieciocho; entre las solicitudes de medidas de protección que se han recepcionado son: 973 de los cuales se concedieron 11 y se ejecutaron 11. (p. 64). También, señala que en general, las usuarias en su gran mayoría, por no decir, el 55 % considera en sí que, la atención que se ha dado por mucho tiempo en el CEM fue magnífica, en otras palabras, fue buena; por otro lado hablamos

que un 34 % la ha considerado como muy buena. Por tanto, ninguna de las usuarias entrevistadas expresó que la atención que se había brindado hasta entonces ha sido mala.

Por otro lado, en la exploración de fuentes virtuales y físicas sobre el tema de investigación, hasta hoy en la fecha, no reporta estudio alguno en los que se relacione a todas las medidas de protección recibidas y la satisfacción de las usuarias en la práctica. Sin embargo, si se llevó a cabo estudios en el que se evalúa de forma individual las medidas dadas de protección y el nivel de satisfacción en usuarias que acudieron a los centros policiales para ser atendidas, juntamente con investigaciones realizadas en otras instituciones. Por lo tanto, con el propósito de respaldar la investigación científica se procedió a señalar investigaciones ya desarrolladas en concordancia a dichas variables de estudio como las que se muestra a continuación (Medidas de protección – Satisfacción del usuario), tanto en un contexto internacional, nacional y porque no decir a nivel local.

A nivel internacional se resalta el trabajo propuesto por el tesista Gonzales, J. y Garrido, M. (2015); en dicha investigación que llevó por título: *Satisfacción de las víctimas de violencia de género - con la actuación policial en España: validación del Sistema VioGen*. (Publicado en un artículo anuario de psicología - jurídica) que queda en la ciudad de Madrid - España. El autor expuso que se desarrolló a modo descriptivo pero sin dejar de lado el diseño conocido como es el no experimental, con una población - muestra accesible al estudio compuesta 1128 individuos, estos como tal, oscilan en promedio una edad aproximada de 39 años, en su gran mayoría, son personas que sufrieron agresiones. La técnica fue la encuesta. El instrumento que utilizó el tesista para dicho trabajo de investigación fue el ya conocido por muchos, cuestionario de satisfacción Vs, CSv3. El estudio en sí busca a grandes rasgos identificar el grado de satisfacción que presentan las usuarias de violencia, con respecto a la intervención del cuerpo de policías de España, en la ejecución y empleo de un sistema nuevo de monitoreo de las víctimas de violencia, designada VioGen. Concluyó que, el 80% de participantes, se encuentran satisfechas con el desempeño de los miembros policiales, con relación a todas sus víctimas. Particularmente utilizando razonable los criterios de valoración que sirve como apoyo en la solución del problema, en la cual se consiguió una valoración alta del 67% y la pronta respuesta por parte del personal policial, se obtuvo una valoración relevante e importante del 78 %. Y, finalmente con respecto a la data prestada

por los miembros de la policía la aprobación fue en su máximo esplendor con un porcentaje bastante alto del 79%.

En cambio, para Pereira et al (2013), en su investigación titulada: *Violencia conyugal - la atención de la mujer en la comisaría y en el servicio de salud*. (Publicado en un artículo científico), mismo que se desarrolló como tal, en la ciudad Del Salvador. El tesista desarrolló la investigación teniendo encuentra el primer nivel de investigación científica: exploratorio, pero acompañado de un diseño muy conocido, no experimental y cualitativo como enfoque. Con una población muestra de once personas, solo mujeres en situación de violencia conyugal, en cuanto al interés recibido en comisaría y junto a ello, el servicio de salud prestan los mismos. El instrumento utilizado fue la encuesta, los datos fueron estudiados detenidamente usando como base el análisis de contenido de Bardin. Concluyó que, las mujeres que han hecho uso correspondiente del servicio en dicha institución presentan una sensación de disgusto, ya que la atención que han recibido no fue agradable, además, hubo falta de respeto por parte de la institución y del servicio de salud. Por otra parte, cabe resaltar que el disgusto que expresan las usuarias es la falta de preparación profesional que tienen, lo que ha conllevado al abandono de las víctimas en este servicio.

Asimismo, Benito, J. (2013), en su trabajo de investigación titulado: *Una aproximación a la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género - los recursos disponibles en la ciudad de Girona*. (Estudio para el grado de Maestría en Intervención Criminológica y Victimológica). Realizado en la ciudad de Girona - España. El autor elaboró su estudio teniendo como base el nivel descriptivo, no experimental y cualitativo en cuanto a su enfoque, desarrolló un muestreo probabilístico, en concreto una muestra aleatoria simple. Se habla de una población bastante numerosa y accesible de 228 mujeres que han sido violentadas, y de ese total solo el autor tomó en consideración para dicho estudio una muestra finita misma que estuvo conformada por 14 mujeres. La técnica utilizada fue la entrevista semiestructurada siguiendo el paradigma constructivista, como es el análisis de los discursos. El instrumento a través de una guía y grabación de las entrevistas. Concluyó que, la mayoría de las víctimas valoran de manera satisfactoria los recursos empleados aunque con ciertos puntos de vista. Finalmente, señaló que a pesar de que el cuidado y el trato brindado han sido de los mejores, todavía la calidad de dicho cuidado aún podría ser mejorada de acuerdo a los

hechos y/o casos de violencia. Pero otra de las preocupaciones que se pone en tela de juicio son precisamente las pocas medidas de protección que se toman para algunos hechos, tras haber puesto la denuncia en el ipso facto (inmediatamente en el acto).

En lo que se refiere a las investigaciones de nivel nacional, se encontró a Calisaya, P. (2017), el cual elaboró su investigación teniendo como tema de importancia: *Análisis de la idoneidad de las medidas de protección dadas a favor de las usuarias de violencia en el primer juzgado de familia de Puno, periodo noviembre de 2015 a noviembre de 2016 en el marco de la ley 30364*, la cual fue elaborada y puesta a disposición con el único deseo de precave, sancionar y erradicar en todo sus niveles la violencia en contra aquellas dignas mujeres, y de otro bando los integrantes del grupo familiar. Este trabajo por ser de pregrado no significa que no tenga relevancia, al contrario, ya que fue presentado a la UNAP-Perú. De hecho el autor teniendo conocimiento de la metodología optó que su estudio tome relevancia desde el nivel descriptivo (jurídico-socia). Y para complementar dicho trabajo utilizó un diseño no muy visto como es el caso de mixto, lo que implicó realizar un proceso de recolección y análisis minucioso de todos aquellos datos que involucran ambos enfoque cuantitativos-cualitativos. La población materia de investigación fue un total de 375 se ha escogido el tamaño de la muestra de 76 expedientes. La técnica fue la observación documental y se empleó como instrumento básicos de recopilación de información fichas de observación. Concluyó que: la medida de protección se encuentra limitada a lo que determine absolutamente el magistrado Penal o el magistrado de Paz Letrado. Cabe considerar que, la situación es otra, ya que las medidas actuales tomadas en cuenta como parte de amparo otorgadas por el Primer Juzgado de Familia de Puno en los tiempos de noviembre de dos mil quince hasta el mes de noviembre de dos mil dieciséis no están aptas como para resolver situaciones de esta naturaleza. La medida de protección considerada son disposiciones emitidas por el propio Magistrado de Familia donde ordena amparar de forma preventiva a la usuaria de un nuevo intento de violencia por parte de su agresor en curso.

En ese sentido, para Ventura, B. (2016), consideró que su tema tendría mucha relevancia, es por ello que planteó: *El proceso por violencia familiar - garantía de los derechos de las víctimas de violencia de género en el 2do Juzgado de familia de Huánuco, 2014*. (Trabajo de Escuela que fue presentada con el fin de poder tener el grado de Maestro), además fue aprobada por la UPT- Perú. Ésta investigación a criterio del autor fue de tipo

básico descriptivo-explicativo, y cuantitativo en cuanto a su enfoque. Siguiendo la línea de la metodología su diseño natural fue el no experimental transaccional – simple. El tipo de muestra más accesible para dicho estudio fue el ya conocido no probabilístico de 40, utilizando como técnica la encuesta, entrevista, fichaje y análisis de contenido. Los instrumentos utilizados fueron tomados en cuenta a partir de la necesidad del estudio, es por ello, que se recurrió a las fichas de recojo de datos, los archivos y/o documentos en asunto de familia, fichas de encuesta tipo cuestionario con escala de medición de tipo Likert, estas mismas fueron aplicadas a los Magistrados en asunto de familia. Concluyó que el cincuenta por ciento de los operadores jurídicos del departamento de Huánuco, expresan de una u otra manera su incomodidad a los procesamientos de violencia por violencia de género dado que no avalan y, tampoco se reclama como tal, los derechos de las agraviadas por violencia de género en las audiencias de la zona jurídica de la ciudad de Huánuco al 100%. El 85 por ciento de los Magistrados en asuntos de familia sostienen que la acusación hecha por la misma agraviada si elude de una u otra manera a que el agresor violento nuevamente a su víctima. Por tanto, el 50 por ciento de los operadores jurídicos de la región Huánuco, expresan su malestar frente a los procesos contra la violencia familiar vigente, pero sin embargo, de una u otra forma ayudan a precaver o disminuir su incidencia en el segundo Juzgado de Familia de Huánuco.

Un trabajo de Lasteros, L.A. (2016), presentada a la UTA como tema de investigación: *Las Medidas de protección -y- prevención de violencia familiar en el Juzgado de Familia en la ciudad de Abancay, 2016.* (Trabajo elaborado con la consigna de conseguir el grado de: Abogado). Enfocó su estudio teniendo como propósito esencial, determinar cuál es el nivel de eficacia de las Medidas de protección, dictadas por el Juzgado de Familia de Abancay en la disminución de actos de Violencia Familiar - 2016. De acuerdo a su naturaleza fue básica, de carácter descriptivo y con un diseño conocido como no experimental. La muestra de dicho estudio fue de 68 medidas de protección otorgadas por el Juzgado de Familia de Abancay durante el dos mil dieciséis. Contó con técnicas e instrumentos ya conocidos como son: análisis de datos, encuesta, guía de análisis de datos y cuestionario). El resultado a todo ello fue que el 85% de las víctimas han sido ingresadas y al mismo tiempo procesadas por Violencia Familiar, asimismo, expresó que dichas Medidas de Protección dadas respectivamente por el Tribunal de familia no las avala de forma apropiada. Concluyó que, las agraviadas que han hecho prevalecer su

derecho denunciando episodios de agresión familiar en la dependencia policial de Familia que luego han obtenido Medidas de Protección favorable, en el Juzgado de Familia de Abancay - 2016, indican que estas medidas fueron dadas a fin de custodiar la total integridad de las agraviadas. Sin embargo, no se cumplen a cabalidad, ya que, genera malestar en la mayoría de casos la reiteración de la conducta del agresor, ya que, según detallan con esta frase: “no pasa nada” (refiriéndose a que la Ley está dada pero que no se hace cumplir tal cual está estipulada debido a que existen casos de agresores que no han sido castigados por su conducta.)

Siguiendo la línea nacional, se consideró a Asseo, C.J. (2018), estudio denominado: *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las agraviadas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo. 2017.* (El autor realizó esta investigación con el propósito de conseguir el grado de Maestro en la UCV, Trujillo – Perú). El tipo de investigación fue no-experimental, con diseño descriptivo-relacional y de corte transversal. La población que el tesista tomó en consideración para dicho estudio fueron 180 mujeres que han sido víctimas de violencia familiar y que reiteradas veces acudieron a la comisaría de familia entre los meses de octubre y diciembre de 2017, con edades comprendidas que van desde 18 hasta 59 años. En cambio, la muestra que consideró fue cincuenta féminas que son víctimas de agresión familiar. La técnica para recolectar información, consiste en la aplicación de una encuesta. El instrumento un cuestionario: Service Quality SERVQUAL. Concluyó que la calidad de cuidado brindada y ofrecida por la Institución que lleva por nombre Comisaría de familia, misma que se encuentra ubicada en ciudad de Trujillo, donde hubo un reporte sobre la realidad y que quizás es bastante alarmante, ya que el porcentaje de valoración es 54% para el nivel medio y 46% para el nivel alto. A todo ello, lo más probable es que el nivel de satisfacción que presentan las usuarias por la atención recibida sea 64% media y, altamente satisfechas 36% tal y como lo reflejan los resultados de dicha tesis.

Asimismo, Mejía, A.P. (2018), en su investigación titulada: *Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la integridad de víctimas en la corte superior de justicia de Tacna, sede central 2017.* (Tesis de maestría y/o post grado). Presentada dignamente a dicha UPT, Perú. El trabajo previo propuesto por el autor, fue cuantitativa-cualitativa, es decir, de enfoque mixto, pero de diseño descriptivo-exploratorio y dogmático-jurídico. La población estuvo compuesta por 2803

casos y/o documentos jurídicos de violencia familiar gestionados netamente en los tribunales de Familia de la CSJT, en el marco de la Ley N° 30364 (misma que fue creada a través de la Resolución Administrativa N° 020-2016-CE-PJ, 10 - 02 - 2016). También, por 2962 Abogados, entre ellos se consideró a los litigantes de la Defensoría Pública, del Centro de Emergencia Mujer (CEM), Jueces de Familia y sus Asistentes en Función Fiscal. Para su muestra el autor ha considerado a 338 resoluciones de audiencias de otorgamiento de medidas de protección devenidas directamente por acusaciones de agresión familiar, así como 341 encuestados. La técnica más apropiada para este tipo de estudios es la encuesta y observación; además utilizó el cuestionario, ficha de análisis de datos y finalmente una ficha de data estructurada. Concluyó que aquellas medidas de protección en procesos de violencia familiar son eficaces, en vista que avala la seguridad de las agraviadas y/o de la víctima. El 90% de los casos en los que se ha otorgado las medidas de protección han sido en favor de las agraviadas, éstas medidas como tal se vienen cumpliendo a toda cabalidad. De allí que, las medidas cautelares de cuidado impuestas por los dichos Magistrados en procesos de agresión familiar disuaden considerablemente a los agresores a no cometer por segunda vez actos violentos en contra de las usuarias.

A nivel local, se empleó la investigación de Villanueva, M. E., et al (2018), presentó su trabajo de investigación científica que llevó el nombre de: *Capacidad resolutive de establecimientos de salud en la detección de la violencia de género*. (Investigación de un equipo de docentes). Presentado a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos -Perú. La investigación cuenta con un enfoque y este fue cuantitativo, pero con diseño descriptivo transversal y relacional. La población objeto de estudio estuvo conformada nada más y nada menos que por todos los prestadores de salud de Iquitos que atienden específicamente los casos de mujeres victimizadas. La muestra que se ajustó para este trabajo de investigación fueron exactamente 256 profesionales prestadores de salud. Dentro de la metodología existen varias técnicas, pero para esta oportunidad el autor vio conveniente recabar toda la información por medio de entrevistas, los instrumentos fueron un cuestionario de conocimientos sobre violencia de género, lista de cotejo de indicadores de capacidad resolutive frente a la detección de la violencia de género y escala de actitudes en violencia contra la mujer. Concluyó que: el 40 por ciento de profesionales prestadores de salud, presentan nivel alto de conocimiento

sobre violencia de género y el 34 por ciento como medio. Por otro lado, se percibe que el 84 por ciento muestra indicios de una actitud neutra frente a la violencia de género y solo el 5 por ciento muestra indicios de una actitud favorable. Los profesionales prestadores de salud son quienes informan y al mismo tiempo son quienes tienen la mayor capacidad de conocimiento acerca de la violencia física, y porque no decir de los casos de violencia sexual, motivo por el cual indican que la mayor referencia de casos es de violencia de género.

Además, Ordóñez, K. M. (2018), en su tesis marcada por el siguiente tema: *Cumplimiento de las medidas de protección en los procesos de violencia familiar en el juzgado especializado de familia, Tarapoto 2016*. (Investigación de pre-grado) sustentada en la Universidad César Vallejos, Moyobamba-Perú. La investigación que desarrolló el autor fue bajo la modalidad tipo básico, siendo así el diseño metodológico no-experimental-transaccional simple. En ese sentido, optó que la población de investigación desarrollada fueran tomadas en consideración por los recursos que se encuentran en el archivo central de dicha Institución (Poder Judicial), que se encuentra ubicada en la capital de Moyobamba, donde precisamente se encuentran los casos tomados por violencia familiar del año dos mil dieciséis y, que a su vez se han ido dando secuencialmente procesos en la sala del juzgado especializado de la familia de la localidad de Tarapoto, que hoy por hoy alcanza como máximo a un total de 26 expedientes. La numérica muestra establecida por el autor es un total de 16 expedientes. La técnica utilizada es la más apropiada para este tipo de estudios, la observación documental y la entrevista directa a las partes afectadas. En tanto el instrumento fue una guía de observación y la guía realizada en forma de entrevista directa a las familias directamente perjudicadas. Se concluyó que, la mitad de las familias directamente afectadas por actos de violencia familiar, afirman drásticamente que la agresión como tal, en el hogar ha disminuido desde el momento en que se ha dictado el respectivo anuncio-emisión de la orden jurídica. Es por ello, el 56 por ciento de las personas agresoras han cumplido con las medidas de protección y no solo se ha percibido eso sino que el agresor ha mostrado indicios de contrición con disposición de acuerdo, pero también este término es conocido como reconciliación; sobre todo, expresó que el 25 por ciento de las agraviadas y/o afectadas con hechos de violencia familiar ratifican una vez

más que los agresores han vuelto a ser de la suya a posteriori de la primera orden jurídica por más de 10 coincidencias.

Para ilustrar la presente investigación, se tuvo en cuenta teorías relacionadas al tema, señaladas por diversos autores que describen las características de las variables en estudio. En cuanto a la primera variable: **Medida de protección** - (Ley N° 30364, MIMP, 2016), define como medidas totalmente judiciales con el fin de salvaguardar y proteger en su totalidad la integridad personal y pertenencia de la perjudicada actos de violencia; teniendo en cuenta los momentos específicos del caso, estos resultados obtenidos de la ficha de valoración de riesgo, con anterioridad de demandas realizadas en relación de la perjudicada con la persona agresora, entre otros. Asimismo (Ley N° 30364, en su Artículo 37), señala que las medidas de protección: otorgadas por la sala penal del Juzgado de Familia, dispone el cuidado más adecuado para salvaguardar totalmente el confort y seguridad íntegra de la afectada, en ese sentido, implica estar pendiente en todo momentos del expediente y/o caso, ya que estos son resultados conseguidos directamente de la ficha de valoración del riesgo, la pre existencia de demandas por actos similares; es decir, que el tema va en relación con la víctima y la persona denunciada, tiene que ver mucho con la diferencia de edades o con la relación de dependencia que existe entre la afectada y el demandado, además de ello algo relevante es la situación económica y sobre todo social de la persona que ha sido afectada íntegramente, pero también se puede hacer mención entre otros elementos probatorios que muestren de una u otra manera la vulnerabilidad de la fémina.

Es importante señalar la Finalidad de las (MP), medidas de protección dadas, ya que estas se pueden visibilizar rápidamente en la conocida ley (Ley N° 30364, artículo N° 22), donde se contempla los tipos de medidas con el propósito de proteger a la persona agraviada: el retiro del demandado del domicilio, esta medida que es otorgada por un juez o magistrado, con la finalidad de que el agresor no vuelva a tener por ningún motivo acercamiento o proximidad con la fémina que ha recibido agresión, de cualquier forma o modalidad, tal como lo estipula la ley. Debe ser a la distancia que la autoridad máxima determine (es decir, queda totalmente prohibido el acceso a lugares de trabajo o estudios de la víctima, como cualquier otro lugar que ésta frecuenta y de acercarse a una distancia de 300 metros. También existe la prohibición de comunicación con la víctima vía epistolar, pero hoy en la actualidad queda prohibido hasta por vía telefónica (llamada),

vía chat, para ser precisos nada de lo que involucre redes sociales entre otras modalidades. Por otra parte vale recalcar que queda determinada la prohibición del derecho de tenencia y porte de armas por parte del agresor, debiéndose notificar a la SUCAMEC, conocida en el Perú como la (*Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil*), para que se incaute las armas que están en posesión de personas las cuales se haya dictado las medidas de protección. Inventario sobre sus bienes, derivación a una casa de acogida. Cualquier otra requerida para defender la integridad personal y la vida de las víctimas o familiares. Todas estas medidas han sido creadas con una sola finalidad, que es la de prevenir acontecimientos y/o escenarios de violencia y sobre todo está la de proteger a la víctima del potencial agresor.

Importante señalar, en la variable medidas de protección, como primera dimensión **Valoración de riesgo**, se lleva a cabo basándose en un instrumento con el propósito de revelar y medir los riesgos palpables a los que día a día están expuestas las víctimas, respecto a la persona que ha sido denunciada en el ipso facto. En el caso de usuarias que han sido víctimas de violencia, están en todo su derecho de ser orientadas y a recibir medidas necesarias con la finalidad de prever nuevos hechos de violencia, como algunos casos o situaciones llegando a provocar la muerte de la víctima. En este sentido la ficha sirvió de insumo en la audiencia oral, donde se resuelve las medidas de protección a ser empleada en cada uno de los casos. (Conoce la Ley N° 30364, MIMP, 2017). En la Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer / MIMP / PNCVFS 2016, se señala los niveles de riesgo que son tomados para la investigación como los indicadores de la dimensión valoración de riesgo. Donde se señala el nivel de riesgo leve, este suele darse muchas veces cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad bastante mínima para la fémina . En otras palabras, lo que trata de explicar es que se debe valorar como Riesgo Leve, a toda las féminas víctimas de agresión que tienen una calificación que va desde 0 hasta el 12 como puntaje máximo, lo que podría significar que las agresiones presentadas a la víctima no expondrían la vida. Cuando se determina que existe una baja probabilidad de repetición del hecho y bajo impacto del hecho, existen elementos protectores y el tiempo de ocurrencia es mucho más prolongado de lo habitual. En segundo plano está el nivel de Riesgo Moderado, pero por ser el segundo no deja de ser el más relevante. Por el contrario, en este se dice que el peligro hace vulnerable a la fémina en sí. Por tanto, se

debe considerar cuando se determina que existe una enorme probabilidad de recurrencia del hecho por parte del agresor. Bajo impacto del hecho, se toma como referencia a algunos elementos protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho, es de tiempo corto a fin de salvaguardar la integridad total de la persona. Asimismo, se debe examinar cuando se llega a determinar si hay una baja probabilidad de recurrencia del hecho por parte del agresor en contra de la fémina, es decir, se considera como un alto impacto del hecho, pero para ello es necesario que se identifiquen algunos elementos protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es de mediano a largo plazo aproximado. Finalmente el último nivel de riesgo es el Severo, esto se conoce cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la fémina. Además de ello, es que el agresor reúne las condiciones y pruebas que definitivamente favorecen y determina que existe una alta probabilidad de recurrencia del hecho por parte del agresor, de allí que surge la afirmación de que dicha acción sea considerada como alta, ya que, existen escasos elementos protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es corto.

La segunda dimensión, medidas de protección para la víctima de violencia (Alení, 2010), lo conceptualiza como aquellas a las que se le suele llamar actitudes y medidas que toma en cuenta el Estado Peruano a través de sus diversas y/o diferentes entidades públicas, que se encargan de salvaguardar la vida de la persona, pero especialmente la de la mujer, a fin de hacer cumplir de forma efectiva el cuidado y protección en bien de la agraviada por parte del agresor, con respecto a la agresión misma y a su agresor; son dispositivos que buscan ofrecer apoyo y resguardo a las víctimas de agresión e impedir la repetición de estas. Además, estas medidas buscan que la víctima se sienta tranquila y pueda progresivamente volver a su vida normal y recuperarse de sus traumas. Asimismo, Díaz (2010), en la revista electrónica del trabajador judicial, sobre la efectividad de las medidas de protección frente a la violencia familia, señala y define las medidas de protección que nuestra legislación establece, cabe resaltar que para esta investigación se tomó como indicadores: El retiro, consiste cuando el demandado de la víctima se retira sin presión alguna, lo cual significa que lo hace voluntariamente o cuando por fuerza mayor se tiene que acudir a la fuerza pública; de todo modos, se constituye que el agresor como tal, debe hacer abandono de las instalaciones del lugar o domicilio donde reside la agraviada a fin de evitar hechos que continúen con los ataques a ésta, también se tiene como propósito que la agraviada evite cualquier acercamiento o contacto alguno sobre

el agresor, para que no se repitan escenas bochornosas e impedir que suela darse nuevos enfrentamientos. Por su parte, puede ser tomada en cuenta como función rehabilitadora, porque de alguna manera facilita a que la víctima se sienta resguardada y por el contrario no sienta en peligro, lo que conlleva de alguna manera a que ésta se pueda recuperarse física, psicológica, moral y mentalmente de su agresión en el menor tiempo posible, y así sienta que puede ser valiosa para la sociedad. Por otra parte, el impedimento de acoso a la perjudicada, este se determina precisamente cuando la persona agresiva ya no pueda aproximarse y perjudicar a la víctima, debido a que se pretende inmediatamente impedir que el agresor pueda tener contacto alguno, sobre todo vuelva a tener similares enfrentamientos y nuevos hechos de violencia. Ello también, resulta muy favorable para la afectada, por cuanto se busca proteger y cuidar de una manera su integridad, sanar sus temores y heridas. También está la suspensión temporal de visitas, ésta se refiere al impedimento del atacante en potencia realice visitas a la agraviada. Este es de carácter temporal, por lo cual se tiene que poner hincapié en el tiempo que tiene tal impedimento. También, se realiza la indagación respectiva para que el agresor no tenga mayores posibilidades de acercamiento, así como contacto con la agraviada y/o víctima. Finalmente, El inventario sobre los bienes, pues esta medida se adopta con la intención de impedir que el agresor tome venganza y disponga o se lleve consigo los bienes de la vivienda, salvaguardando de alguna forma el patrimonio de la familia.

En cuanto a la segunda variable Satisfacción, (Rey, 2000), señala que, está entrelazada a varios términos, como por ejemplo la calidad y evaluación en el servicio que ofrecen continuamente organizaciones, empresas y/o institución del Estado, con mayor frecuencia se ve este tipo de situaciones en aquellas que se encuentran vinculadas al sector educación y porque no decir de la salud. Asimismo: *“El conglomerado de sensaciones y sentimientos de placer o decepción que se genera prácticamente en una persona, es básicamente por la consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto- servicio (o resultado) ante las expectativas generadas por consigo mismo”*. (Kotler y Keller, 2012, p. 128), por otro lado, el concepto acuñado para efectos de poder medir con exactitud la satisfacción en el caso de mujeres que día a día son víctimas de violencia, esta data fue recuperada por los siguientes autores (Giese y Cote, 2000), y no basta con ello, sino que son ellos los que exponen que la satisfacción vendría

a ser nada más y nada menos que la magnitud en el contraste de la experiencia individual y lo esperado al recibir en una atención (Expectativas).

Para ello, se consideró de manera peculiar estas dimensiones, que en seguida son descritas una tras otra: la *calidad funcional percibida*, en la cual se hace mención a la manera en que se brinda el servicio. La segunda que se consideró fue: *calidad técnica percibida*, este a su vez se cimenta en las particularidades innatas del llamado y conocido servicio, *Valor del servicio*, tiene que ver mucho con la sensación que se tiene de la calidad del servicio recibido. Por otro lado, la confianza, esta hace referencia totalmente a la percepción que tiene el usuario para luego recomendar a otras personas sobre el servicio. Finalmente, expectativas, entendiéndose este como uno de los niveles de referencia que debe esperar todo usuario, antes de efectuar el servicio. Habiendo señalado la definición de la satisfacción es importante señalar la finalidad, que tiene la variable “*satisfacción*” de las usuarias para dicho estudio en curso. (Huiza, 2006), pone de relieve que la satisfacción se ve afectada por múltiples factores, uno de ellos son los llamados patrones culturales-cuestiones, morales-necesidades individuales y colectivas, de forma principal por lo que espera recibir la persona pertinente en el trascurso que se le da el respectivo servicio. No obstante, aun con los elementos que influyen directamente en la satisfacción de todo usuario, muchos profesionales investigadores coinciden en que esta puede ser evaluada como indicador de un servicio de calidad. La satisfacción como un estado mental de acuerdo a como percibe la persona cuando se le brinda un servicio, ya sea una adecuada información, el trato cuando acude ante una institución que bien puede ser pública o privada. En el caso de mujeres víctimas de violencia física, psicológica o sexual, busca encontrar una solución a su problema, contar con una medida que brinde satisfacción a nivel individual y colectivo. Estado esencialmente subjetivo que implica sentimiento individual de bienestar en una persona como consecuencia de comparar lo que se desea o espera de un servicio.

En la investigación como tal, se planteó el problema general, debido a que toda debe contar con un cuestionamiento a la cual debe responder, es por ello, que se vio conveniente hacerse las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la relación entre las medidas de protección y satisfacción en las usuarias y/o víctimas del centro de emergencia mujer – CEM comisaría, Yurimaguas 2019? y, seguido de ello se formularon los problemas

específicos: ¿Cuál es el estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019? ¿Cuál es el estado de las medidas de protección por indicadores en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019? ¿Cuál es el grado de satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019? ¿Cuál es el grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019?

La investigación se justificó por conveniencia, dado que la medida de protección es fundamental para prevenir y proteger a la mujeres que hayan sido partícipes de un hecho semejante como es de violencia, ya sea por maltrato físico, maltrato psicológico o maltrato sexual. Una buena aplicación y otorgación de las medidas cautelares de protección conlleva a la satisfacción de las afectadas, en el caso del *Centro de Emergencia Mujer Comisaría de la localidad de Yurimaguas* no se cuenta con una información sobre la satisfacción de las usuarias con respecto a las medidas de protección. En el aspecto social se justificó, ya que en el distrito de Yurimaguas los hechos de violencia que suelen darse en contra la fémina son elevados y genera una situación alarmante en la población y hace que las políticas del Estado Peruano se centren en los casos de la lucha contra la violencia hacia la mujer y porque no incluir a los que son parte del grupo familiar en dicho distrito. Con el desarrollo de la investigación se trató de recoger información esencial que permita conocer si las medidas de protección a las féminas que han sido víctimas de violencia y prevenir nuevos hechos de violencia, también si estas satisfacen a las usuarias. Finalmente, si las medidas de protección contribuyen a disminuir hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Asimismo, la justificación por el valor teórico que presenta este trabajo, se puede decir, hasta tal punto que, brindó un aporte teórico sumamente relevante para la sociedad científica con respecto al trabajo realizado a cada una de las variables en curso, como es las medidas de protección y satisfacción en usuarias del Centro de emergencia mujer – CEM Comisaría, éstas fueron recogidas a fin de poder elaborar estudios similares usando como prioridad aquellas teorías mencionadas en líneas arriba de esta misma investigación. En ella también, se plasmó la implicancia práctica que todo estudio involucra, por el hecho mismo de que la obtención de los resultados de la investigación fue considerada y tomada para la utilización de posteriores estudios de investigación.

También para conocimiento de instituciones públicas y privadas con el fin de mejorar el servicio que se brinda a las mujeres que han sufrido violencia. Finalmente, la utilidad metodológica de la presente investigación se justificó sencillamente por el hecho de utilizar dichos instrumentos mostrados frente a un diseño totalmente descriptivo, para ser utilizados en posteriores estudios que posean la misma problemática, dentro del universo de la investigación de las ciencias sociales y educación. Permitirá emplear los instrumentos en otras instituciones públicas que se dediquen a brindar servicios similares de tal forma que se pueda evaluar y plantear las recomendaciones correspondientes.

Por otra parte, el objetivo general es establecer el grado de relación entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019. También se señala los objetivos específicos cuyo primer objetivo es identificar el estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019. El segundo Identificar el estado de las medidas de protección por indicadores en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019. El tercero Mostrar el grado de la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019. Y por último Mostrar el grado de la satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.

La hipótesis en un estudio de esta categoría no puede pasar desapercibida, ya que a través de ellas, el autor tendrá la facilidad de aceptar o rechazar lo planteado, por tal motivo se partió con la hipótesis general: existe relación significativa entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019. También se planteó las hipótesis específicas teniendo como primera: El estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019 es buena, El estado de las medidas de protección por indicadores en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019 es buena, El grado de satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019 es buena. Y por último, El grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019 es buena.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

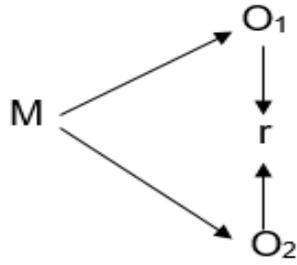
#### **Tipo de investigación científica**

Según su carácter fue correlacional, porque el autor buscó identificar las relaciones pertinentes entre medidas de protección y satisfacción en féminas del Centro de Emergencia Mujer -CEM- Comisaría de la localidad de Yurimaguas, según su naturaleza es cuantitativa porque está dado por una expresión numérica, a través de fórmulas estadísticas (Monje, 2011, p.101). Según el alcance temporal fue transversal porque los indicadores de las variables son medidas en un solo momento, sin modificación de su comportamiento a través del tiempo. Según (Hernández, et al 2014 p. 121), *“La investigación correlacional, son estudios normalmente cuantitativos que se ocupan explícitamente de medir nada más y nada menos que el grado de relación que hay o existe entre esas dos o más variables que están en marcha (cuantifican relaciones)”*.

#### **Diseño de investigación científica**

Así mismo, este estudio se cimentó siendo no-experimental, es decir: *“la que se realiza sin que exista motivo alguno para la manipulación deliberada sobre dichas variables”*. (Hernández, et al 2014 p. 267). Finalmente, el tesista se orientó por un estudio accesible como por ejemplo el no-experimental de naturaleza transversal. *“Dicho de otro modo, es aquella que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y real. Su propósito no es nada más que describir variables para luego analizar su incidencia e interrelación en un momento específico”* (Pallela, y Martins, 2010, p. 87). De esta manera para recabar la data objetiva sobre la variable medidas de protección y satisfacción de las usuarias se realizó una medición que permitió recoger la información necesaria para analizarlas y correlacionarlas en función de sus dimensiones e indicadores.

Esquema diseño correlacional:



**Dónde:**

M = Usuarías del (CEM) comisaría del Departamento de Alto Amazonas, Distrito de Yurimaguas

O1 = Medidas de Protección

O2 = Satisfacción

r = Indica la relación entre ambas variables (V1-V2)

**2.2. Operacionalización de las variables**

**Variable independiente** : Medidas de Protección:

Escala de medición : Ordinal

**Variable dependiente** : Satisfacción.

Escala de medición : Ordinal

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Medidas de protección	Son medidas judiciales para proteger la integridad personal y la pertenencia de la víctima de violencia; teniendo en cuenta las circunstancias específicas del caso, resultados de la ficha de valoración de riesgo, anterioridad de denuncias, relación de la víctima con la persona agresora, entre otros. (Ley N° 30364, MIMP, 2016, p. 10)	Fue evaluado según el propósito en las que las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaria, formaron parte de ello. Y surgió a partir de sus dimensiones.	D2: Medidas de Protección de la víctima de violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El retiro del agresor del domicilio de la víctima.</li> <li>- El impedimento de acoso a la víctima.</li> <li>- La suspensión temporal de visitas.</li> <li>- El inventario sobre los bienes.</li> </ul>	Ordinal/ Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D1 Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal del centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas ha solucionado satisfactoriamente mi problema.</li> <li>- En el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas se le da el servicio que usted espera.</li> <li>- El personal del centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas conoce los intereses y necesidades de sus usuarias.</li> <li>- Me siento segura al realizar la entrevista (contar lo sucedido) en el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas.</li> <li>- El centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas presta un servicio satisfactorio en comparación con otros centros de emergencia mujer u otras instituciones.</li> </ul>	
Satisfacción	Giese y Cote (2003) para quienes la satisfacción vendría a ser la magnitud en el contraste de la experiencia individual y lo esperado al recibir en una atención (Expectativas) (p.1)	Fue evaluado de acuerdo a las especificaciones de la metodología y para ello se valió de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer - CEM comisaria por las siguientes dimensiones.	D2: Calidad técnica Percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativa que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio.</li> <li>- Cubrir sus necesidades.</li> <li>- Buena calidad del servicio.</li> </ul>	Ordinal/ Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D3: Valor del servicio:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- He observado mejoras en el servicio ofrecido en el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas.</li> <li>- La calidad de los servicios del centro emergencia mujer comisaria Yurimaguas es buena.</li> <li>- Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas.</li> <li>- Tengo confianza en el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas.</li> </ul>	
			D4: Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al acudir al centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.</li> <li>- Usted recomendaría al centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas a otras personas.</li> <li>- El centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas es innovadora y con visión de futuro.</li> <li>- Los servicios prestados por el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas están cerca de los ideales para una institución de este tipo.</li> <li>- El centro emergencia mujer comisaria Yurimaguas se preocupa por las necesidades de las usuarias.</li> </ul>	
			D5: Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio que se ofrece en el centro de emergencia mujer comisaria Yurimaguas se adapta a sus necesidades como usuaria.</li> <li>- El personal del centro emergencia mujer comisaria Yurimaguas es claro en las explicaciones o informaciones dadas.</li> <li>- El personal del centro emergencia mujer comisaria Yurimaguas posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.</li> </ul>	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

En palabras del autor Jany (1994), definió el concepto claro acerca de población, donde pone de manifiesto que: “Es aquella *totalidad donde se involucran una serie de elementos o individuos que poseen de una u otra forma características semejantes y sobre ellas se desea hacer la respectiva inferencia* “. (p. 48, citado por Bernal, 2010, p.160), la población estuvo conformada por las usuarias que fueron ingresadas como casos de atención solo por violencia física, psicológica en el Centro de Emergencia Mujer comisaría Yurimaguas 2019, desde el mes de enero hasta noviembre siendo este un total de 300.

### Muestra

La presente tesis no pudo abarcar en su investigación a todos los sujetos por razones de tiempo, de economía, de recursos humanos de accesos, etc. (Achaerandio, 2010, p. 34) Para determinar con claridad la muestra se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones. A continuación, se presenta el cálculo de la muestra:

$$\text{Dónde: } \frac{N * Z\sigma^2 p + q}{d^2 + (N - 1) + Z\sigma^2 + p + q}$$

<b>N</b>	=	Muestra
<b>N</b>	=	Total de la población
<b>Z<math>\alpha</math></b>	=	1.96 al cuadrado (si la segunda es del 95%)
<b>p</b>	=	Proporción esperada (en este caso 90% = 0.9)
<b>q</b>	=	1-p (en este caso 1-0.9 = 0.1)
<b>d</b>	=	Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{300 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (300 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 94$$

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

##### - Técnica

La información de primera mano que se tuvo fue de origen primario en vista que se recogió la información directamente en el campo. Para ello, se empleó como técnica dos encuestas direccionadas a las usuarias afectadas del (CEM) de la Comisaría que se encuentra ubicado en la distintiva ciudad de Yurimaguas. Ambas, permitieron tener una percepción de las Medidas de protección y satisfacción en usuarias del (CEM) comisaría, Yurimaguas.

##### - Instrumento

El cuestionario, es aquella que se define como un instrumento que facilita de una u otra forma obtener información que suministra un grupo de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular, en un momento único (Arias, 2016, p.72). Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios que se elaboraron de los indicadores. Es por ello, que para la primera variable “medidas de protección” se tomó 02 dimensiones: Valoración de riesgo, medidas de protección de la víctima de violencia. En ella se diseñó un cuestionario que tuvo un total de 16 preguntas con alternativas cerradas de respuestas entre ellas estuvo el de menor rango: (Uno) totalmente en desacuerdo, (Dos) En desacuerdo, Indiferente (Tres), (Cuatro) De acuerdo y como último rango de la escala de respuesta fue Totalmente de acuerdo (Cinco). En resumen, con escala de tipo Likert tal y como se muestra en seguida:

Escala de medición	Intervalo
Mala	16 - 36
Regular	37 - 58
Bueno	59 - 80

<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
- Retiro del agresor del domicilio de la vivienda	Del uno al cuatro -(1-4)-	❖ Totalmente en desacuerdo, puntaje (1)
- Impedimento de acoso a la vivienda	Del cinco al ocho -(5-8)-	
- Suspensión temporal de visitas	Del nueve al doce -(9-12)-	❖ Totalmente de acuerdo, puntaje (5)
- Inventario sobre los bienes	Del doce al dieciséis -(12-16)-	

Y para la variable satisfacción se presentó 5 dimensiones: Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor del servicio, Confianza, Expectativas. Con respuestas cerradas categorizadas en una escala tipo Likert. En atención a lo anterior, se diseñó una herramienta denominada cuestionario con 21 preguntas que guardan relación con la variable en estudio. Con alternativas cerradas de respuestas: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo tal y como se muestra en seguida:

<b>Escala de medición</b>	<b>Intervalo</b>
Baja	21 - 48
Media	49 - 77
Alta	78 - 105

Dimensiones		Ítems	Valoración
-	Calidad funcional percibida	Del uno al cinco -(1-5)-	❖ Totalmente en desacuerdo, puntaje (1)
-	Calidad técnica percibida	Del seis al ocho -(6-8)-	
-	Valor del servicio	Del nueve al trece -(9-13)-	❖ Totalmente de acuerdo, puntaje (5)
-	Confianza	Del catorce al dieciocho -(14-18)-	
-	Expectativa	Del diecinueve al veintiuno -(19-21)-	

- **Validación y confiabilidad de los instrumentos científicos:**

**Validación de los instrumentos de investigación científica**

Es una de las mejores opciones de aproximaciones hacia “verdad”, que puede tener una proposición, puesto que no solo se rige a soportar cuan verdaderas son las preguntas sino que éstas a su vez lo forman el cuestionario de forma objetiva. Así pues, la validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron sometidas a una evaluación rigurosa permitiendo que éstos sean totalmente sencillos. La validez se realizó mediante tres expertos, dos en gestión pública, y un asesor metodológico.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez
Variable 1	1	Maestro: Economista (Metodólogo)	48
	2	Maestro: Gestión Pública	48
	3	Maestro: Gestión Pública	48
Variable 2	1	Maestro: Economista (Metodólogo)	48
	2	Maestro: Gestión Pública	48
	3	Maestro: Gestión Pública	48

Los instrumentos (cuestionarios), que fueron creados por el tesista, fueron sometidos a su vez a una rigurosa revisión y evaluación por profesionales expertos en la materia a fin de que dichos cuestionarios sean coherentes y pertinentes. Como se exponen en ambas variables en curso y junto a ello se encuentran sus dimensiones e indicadores de estudio. El resultado para esta investigación oscila un promedio bastante positivo, ya que se encuentra entre 4.7, que en porcentaje es un 94% de concordancia entre los tres Magistrados quienes expresaron que los instrumentos de las dos variables del trabajo en curso son positivos (V1-V2); lo que significa que tiene alta probabilidad de validez; reuniendo sumamente las respectivas condiciones de metodología para así ser luego aplicado.

### **La confiabilidad de los instrumentos de investigación científica**

En este apartado, se toma en consideración si la escala que se consideró en dicho estudio funciona de forma semejante bajo distintas condiciones. Es por ello, que se vio la necesidad de recurrir a un sistema estadístico como es el caso del (SPSS, en una versión actualizada - 24) a fin de poder determinar con exactitud el ya conocido (Alfa de Cronbach)  $>$  a 0.75, que representa a al (75%). En ese sentido, el autor vio que es conveniente trabajar con cuestionarios ya estandarizados, validados y que sobre todo transmitan confianza al momento de su respectiva aplicación en el in situ en que realizó el trabajo y que la muestra a la que se dirigió guardó mucha relación al tema que se está investigando. Así también, su autenticidad como también su confiabilidad fue sometida debidamente a validación juiciosa de los denominados expertos profesionales.

## **2.5. Procedimientos**

Hace referencia al respectivo análisis, interpretación e integración que se dio a cada uno de los resultados con base en los objetivos formulados. Además, este trabajo se desarrolló según la línea de investigación, y sobre todo respetando la estructura proporcionada por la misma Universidad. Por otro lado, igualmente a través de la encuesta estructurada a los informantes se obtuvo respuesta a las preguntas abiertas, las cuales fueron sometidas a un proceso de análisis crítico, interpretación y reflexión para ser conceptualizadas, categorizadas y

subcategorizadas a fin de poder conseguir con el propósito que buscó el investigador.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El proceso que se llevó a cabo en esta investigación fue con base en los elementos cuantitativos, donde fueron ordenados para luego ser procesados a través de un conocido sistema estadístico como es el caso de SPSS en una versión 24 actualizada. Por otro lado se empleó la estadística descriptiva con la finalidad de realizar un análisis minucioso acerca de las medidas tendenciales y de dispersión: -Frecuencia (f); Porcentaje (%); -Media aritmética (MA); -Desviación estándar, etc.; Y para marcar la diferencia en cuanto a la respuesta de los objetivos específicos frente al general y así de alguna forma comprobar la hipótesis se tuvo que valerse de lo estadístico inferencial donde se tiene en cuenta la prueba paramétrica correlacional de Rho a fin de poder llegar a establecer la relación que existe entre la variable medidas de protección y satisfacción en usuarias que pertenecen directamente al Centro de Emergencia Mujer - CEM Comisaría que queda en la localidad de Yurimaguas. Por otro lado, es importante hacer mención del coeficiente, ya que este parte teniendo un punto de partida que es el “0”, es decir -1 hasta “0” y de “0” hasta “1” es positivo. Para dar mejor realce a la explicación en seguida se muestra una tabla donde están representado cada una de los valores con sus respectivos significados:

Valor de r	Significado
+ -1	✓ (Correlación negativa grande y perfecta)
-0.9 a -0.99	✓ (Correlación negativa muy alta)
-0.7 a -0.89	✓ (Correlación negativa alta)
-0.4 a -0.69	✓ (Correlación negativa moderada)
-0.2 a -0.39	✓ (Correlación negativa baja)
-0.01 a -0.19	✓ (Correlación negativa muy baja)
0	✓ (Correlación negativa nula)
+ 0.01 a 0.19	✓ (Correlación positiva muy baja)
+ 0.2 a 0.39	✓ (Correlación positiva baja)
+ 0.4 a 0.69	✓ (Correlación positiva moderada)
+ 0.7 a 0.89	✓ (Correlación positiva alta)
+ 0.9 a 0.99	✓ (Correlación positiva muy alta)
+ 1	✓ (Correlación positiva grande y perfecta)

## 2.7. Aspectos éticos

Se puede decir que se respetó la autoría de trabajos similares con relación a la variable -Medidas de protección y satisfacción en usuarias del CEM comisaría, Yurimaguas, Departamento de Loreto. Asimismo, se acató con suma responsabilidad la confidencialidad y cautela de los datos conseguidos, puesto que fueron considerados datos relevantes que de una u otra forma permitieron realizar la investigación. Por tanto, el estudio fue obtenido con anterior conocimiento y consentimiento de las mismas féminas del CEM Comisaría, Yurimaguas-Departamento Loreto.

### III RESULTADOS

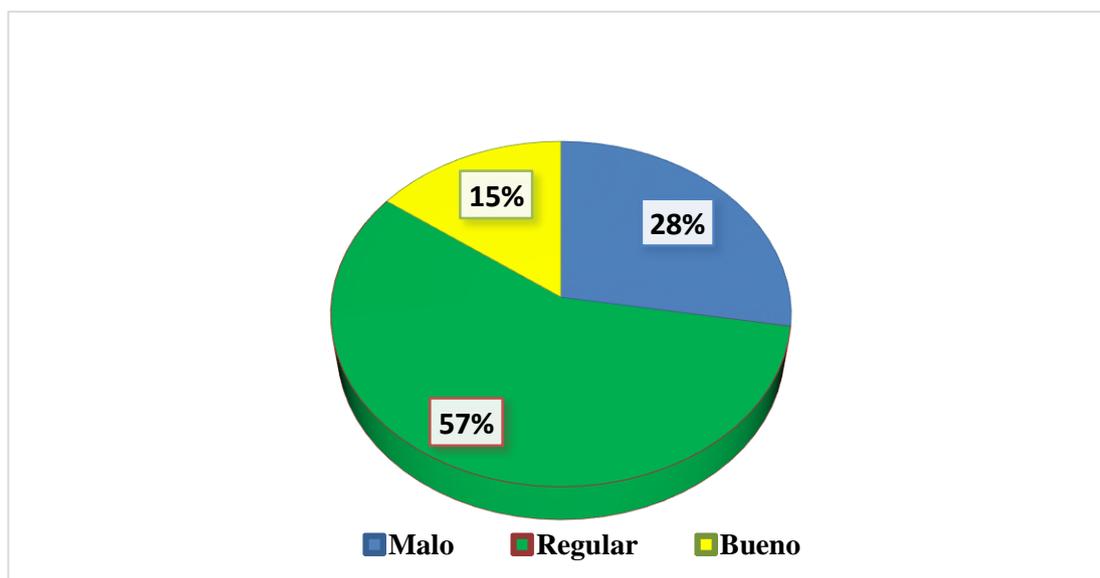
#### 3.1. Medidas de protección en las usuarias del CEM Comisaría Yurimaguas- 2019

**Tabla 2**

*Medidas de protección en las usuarias del CEM Comisaría Yurimaguas-2019*

Escala de medición	Desde	Hasta	frec.	%
Malo	16	36	26	28%
Regular	37	58	54	57%
Bueno	59	80	14	15%
<b>Total</b>			<b>94</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS 24.



**Figura 1** *Medidas de protección en las usuarias del CEM Comisaría Yurimaguas-2019*

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS 24

#### **Interpretación:**

En lo que compete a identificar las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer comisaría del distrito de Yurimaguas en el año 2019, según lo apreciado en la tabla 2 y la figura 1, se indica que el 57% es regular. El 15% señala que es bueno y el 28% señala que es malo. Es evidente que el mayor porcentaje está en una capacidad de respuesta regular donde las usuarias víctimas de violencia ya sea física o psicológica, toman a las medidas de protección como un instrumento preventivo que logra minimizar nuevos hechos de violencia.

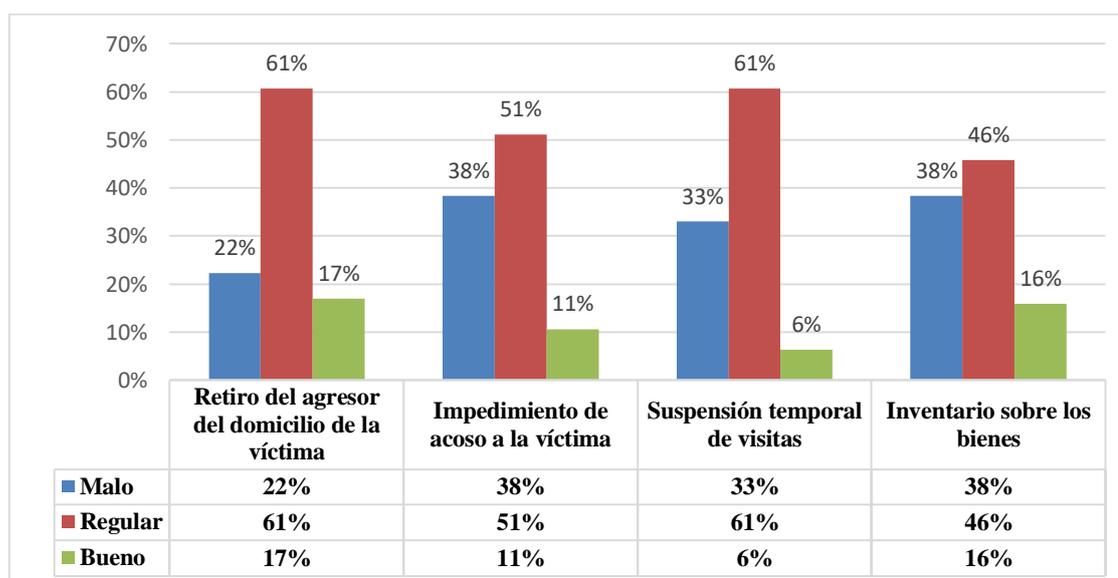
### 3.2. Medidas de protección por indicadores en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer - CEM Comisaría Yurimaguas-2019

**Tabla 3**

*Medidas de Protección por indicadores en las féminas del CEM Comisaría Yurimaguas-2019*

Escala de medición	Retiro del agresor del domicilio de la víctima		Impedimento de acoso a la víctima		Suspensión temporal de visitas		Inventario sobre los bienes	
	frec.	%	frec.	%	frec.	%	frec.	%
Malo	21	22%	36	38%	31	33%	36	38%
Regular	57	61%	48	51%	57	61%	43	46%
Bueno	16	17%	10	11%	6	6%	15	16%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS 24



*Figura 2 -Medidas de Protección por indicadores en las féminas del CEM Comisaría Yurimaguas-2019*

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS 22

#### **Interpretación:**

En lo que corresponde a identificar medidas de protección por indicadores en las usuarias del CEM comisaría Yurimaguas 2019, según lo apreciado en la tabla 3 y la figura 2, en lo que concierne al retiro del agresor del domicilio de la vivienda el 61% señala que es regular, el 17% señala que es buena y el 22% señala que es mala. Es

notorio que el mayor porcentaje es regular donde las medidas de protección de manera preventiva minimizan nuevos hechos de violencia, con respecto al impedimento de acoso a la víctima el 51% señala que es “regular”, el 11% señala que es buena y el 38% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera protegida con el impedimento de acoso, con relación a la suspensión temporal de visitas el 61% señala que es regular, el 6% señala que es buena y el 33% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera protegida con la suspensión temporal de la visita por el agresor. Finalmente, con respecto al inventario sobre los bienes el 46% señala que es regular, el 38% señala que es mala y el 16% señala que es buena. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera que su patrimonio familiar fue protegido (que el agresor no se lleve las cosas del hogar).

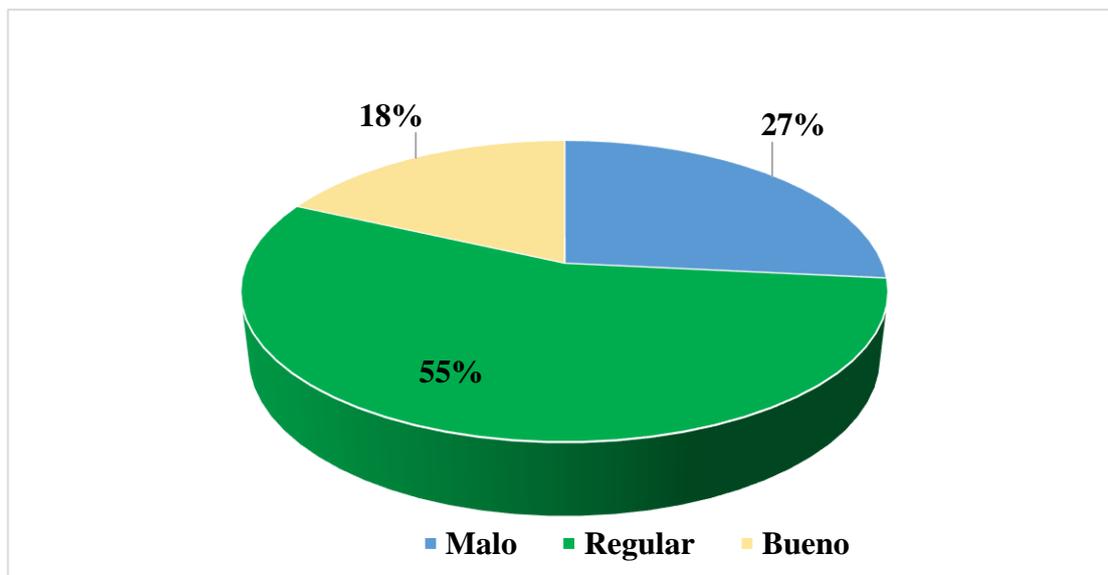
### 3.3. Satisfacción en las usuarias del Centro de Emergencia Mujer - CEM comisaría, Yurimaguas-2019

**Tabla 4**

*Grado de la satisfacción en féminas (usuarias) del CEM comisaría, Yurimaguas-2019*

<b>Escala de medición</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Malo	21	48	25	27%
Regular	49	77	52	55%
Bueno	78	105	17	18%
<b>Total</b>			<b>94</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS 24



**Figura 3** Satisfacción en usuarias del Centro de Emergencia Mujer - CEM Comisaría, Yurimaguas-2019

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS-24

**Interpretación:**

En lo que compete a la satisfacción en usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas-2019, según lo apreciado en la tabla 4 y figura 3, se indica que el 55% es regular, el 18% señala que es bueno y el 27% señala que es malo. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna manera se ha logrado satisfacer las necesidades de las usuarias.

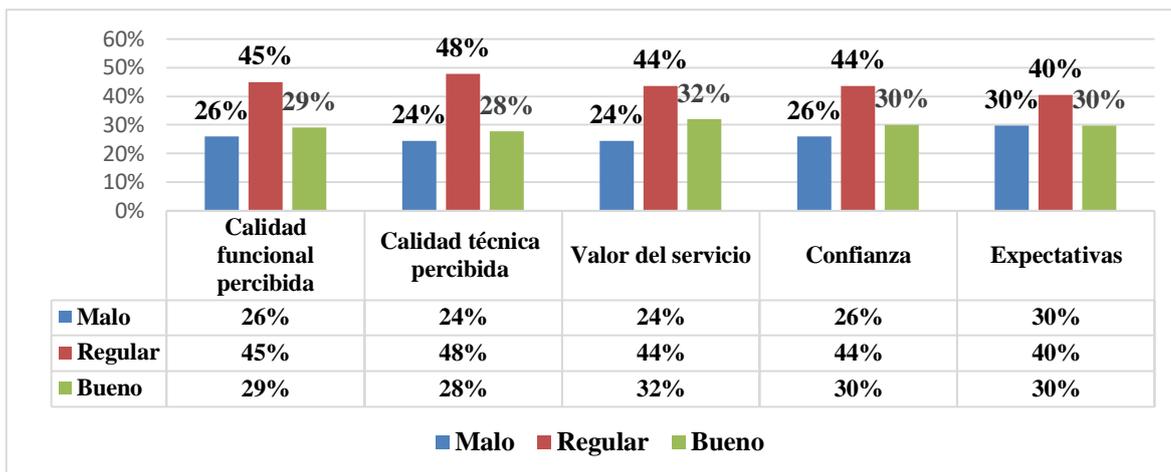
**3.4. Satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019**

**Tabla 5**

*Grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del CEM comisaría, Yurimaguas-2019*

Escala de medición	Calidad funcional percibida		Calidad técnica percibida		Valor del servicio		Confianza		Expectativas	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Malo	24	26%	23	24%	23	24%	24	26%	28	30%
Regular	43	45%	45	48%	41	44%	41	44%	38	40%
Bueno	27	29%	26	28%	30	32%	29	30%	28	30%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Datos obtenidos del SPSS 24



**Figura 4** Grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del CEM comisaría, Yurimaguas 2019

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS 24

### Interpretación:

En lo que corresponde a determinar el grado de la satisfacción por dimensiones en usuarias del Centro de Emergencia Mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, según lo apreciado en la tabla 5 y figura 4, en lo que concierne a la calidad funcional percibida (manera en que se le brinda el servicio) de las víctimas por violencia física, psicológica, el 45% señala que es regular, el 29% señala que es buena y el 26% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde se le brinda un servicio que de alguna forma esperaba. Con respecto a la calidad técnica percibida (particularidades innatas del servicio), el 48% señala que es regular, el 28% señala que es buena y el 24% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna forma sus expectativas fueron satisfechas. Con relación al valor del servicio (percepción de la calidad del servicio recibido), el 44% señala que es regular, el 32% señala que es buena y el 24% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna forma no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios recibidos. Con respecto a la confianza (percepción del usuario de recomendar el servicio a otras personas), el 44% señala que es regular, el 30% señala que es buena y el 26% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna forma de acuerdo a su percepción de las usuarias recomendarían el servicio a otras personas. Finalmente con relación a la expectativa (nivel de referencia que espera el usuario, ante de efectuar el servicio), el 40% señala que es regular, el 30% señala que es buena y el

30% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna manera el servicio que otorga en el centro de emergencia mujer comisaría se adapta a las necesidades de las usuarias.

### 3.5. Establecer la relación entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019

**Tabla 6**

*Pruebas de normalidad para determinar la prueba estadística*

	Medidas de protección (agrupado)	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción (agrupado)	Mala	,363	19	,000
	Regular	,452	59	,000
	Buena	,350	15	,000

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS 24

#### **Interpretación:**

La tabla 6 muestra en seguida tales resultados obtenidos por medio de la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnova obteniéndose un valor de Sig.= 0,00 que es menor a 0.05 por tanto, para realizar la relación entre las variables se recurrió hacer uso de la prueba conocida metodológicamente como “Rho de Spearman”, puesto que así lo amerita dicho estudio.

**Tabla 7**

*Correlaciones de las variables*

		Medidas de protección	Satisfacción
Rho de Spearman	Medidas de protección	1,000	,355**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	93	93
	Satisfacción	,355**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	93	93

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS 22

### **Interpretación:**

La investigación planteo las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.

El “Rho de Spearman” confirma el resultado un valor de Sig. (bilateral) de 0.000, este valor es menor a 0.05 por lo que se establece que existe relación entre las variables, rechazándose lo planteado en la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Así mismo, el coeficiente de correlación de “Rho” fue de 0.355 lo cual muestra claramente una relación baja positiva.

#### IV. DISCUSIÓN

En el estudio se ha abarcado los diferentes objetivos, en principio se buscó identificar el estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer comisaría del distrito de Yurimaguas en el año 2019, según lo apreciado en la tabla 2 y figura 1, se indica que el 57% es regular, el 15% señala que es bueno y el 28% señala que es malo. Es evidente que el mayor porcentaje está en una capacidad de respuesta regular donde las usuarias víctimas de violencia ya sea física o psicológica, toman a las medidas de protección como un instrumento preventivo que logra minimizar nuevos hechos de violencia. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Lasteros (2016), quien señala que el 85% de las víctimas han sido ingresadas y al mismo tiempo procesadas por Violencia Familiar, asimismo, manifestó que dichas medidas de protección dadas respectivamente por el juzgado de familia no las protegen de forma apropiada. Asimismo, Calisaya (2017), manifiesta que la medida de protección considerada son disposiciones emitidas por el propio Juez de Familia donde ordena proteger de forma preventiva a la usuaria de un nuevo intento de violencia por parte de su agresor en curso. Además, Mejía (2018), concluyó que: aquellas medidas de protección en procesos de violencia familiar son eficaces en vista que garantizan la seguridad de las agraviadas y/o de la víctima. El 90% de los casos que se han otorgado las medidas de protección han sido en favor de las agraviadas, estas medidas como tal se vienen cumpliendo a toda cabalidad. Del mismo modo, Ordóñez (2018), concluyó que: la mitad de las familias directamente afectadas por violencia familiar afirman drásticamente que la violencia como tal, en el hogar ha disminuido (cesado), desde el momento en que se ha dictado la emisión de la orden judicial. Es por ello que, el 56 por ciento de las personas agresoras han cumplido con las medidas de protección y no solo se ha percibido eso sino que el agresor ha mostrado indicios de arrepentimiento con disposición de reconciliación; mientras tanto que el 25 por ciento de las agraviadas y/o afectadas por violencia familiar afirman que los agresores han vuelto a ser de la suya después de la primera orden judicial por más de diez oportunidades.

En cuanto al análisis para identificar medidas de protección por indicadores en las usuarias del CEM comisaría Yurimaguas 2019, según lo apreciado en la tabla 3 y la figura 2, en lo que concierne al alejamiento total del agresor del domicilio de la víctima el 61% señala que es regular, el 17% señala que es buena y el 22% señala que es mala. Es notorio que el mayor porcentaje es regular donde las medidas de protección de manera

preventiva minimizan nuevos hechos de violencia, con respecto al alejamiento de acoso a la víctima el 51% señala que es regular, el 11% señala que es buena y el 38% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera protegida con el impedimento de acoso, con relación a la suspensión temporal de visitas el 61% señala que es regular, el 6% señala que es buena y el 33% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera protegida con la suspensión temporal de la visita por el agresor. Finalmente, con respecto al inventario sobre los bienes, el 46% señala que es regular, el 38% señala que es mala y el 16% señala que es buena. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera su patrimonio familiar fue protegido (que el agresor no se lleve las cosas del hogar). Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Lasteros (2016), quien concluyó que, las agraviadas que han hecho prevalecer su derecho denunciando episodios de agresión familiar en la dependencia policial de Familia que luego han obtenido Medidas de Protección favorable, en el Juzgado de Familia de Abancay - 2016, indican que estas medidas han sido dadas con el fin de proteger la integridad de las agraviadas no se cumplen, generando en la mayoría de casos la repetición de la conducta violenta del agresor, ya que según detallan con esta frase: “no pasa nada” (refiriéndose a que la Ley no ha castigado su conducta agresiva del agresor). Asimismo, Ventura (2016), el 50 por ciento de los operadores judiciales de la ciudad de Huánuco, manifiestan su malestar frente a los procesos contra la violencia familiar vigente, pero sin embargo de una u otra forma contribuyen a prevenir o reducir su incidencia en el 2do Juzgado de Familia de Huánuco. Del mismo modo, Ordóñez (2018), concluyó que: la mitad de las familias directamente afectadas por violencia familiar afirman drásticamente que la violencia como tal, en el hogar ha disminuido (cesado), desde el momento en que se ha dictado la emisión de la orden judicial. Es por ello, que el 56 por ciento de las personas agresoras han cumplido con las medidas de protección y no solo se ha percibido eso sino que el agresor ha mostrado indicios de arrepentimiento con disposición de reconciliación; mientras tanto que el 25 por ciento de las agraviadas y/o afectadas por violencia familiar afirman que los agresores han vuelto a ser de la suya después de la primera orden judicial por más de diez oportunidades. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Arenas., Cerezo y Benítez (2013), donde señala que las mujeres víctimas de violencia de género si bien reconocer que

ningún mecanismo puede ser lo bastante eficiente como para contener un posterior embate del agresor, les parece primordial y positiva la orden de retiro del agresor, ya que estos les genera una sensación subjetiva de protección.

En cuanto en el análisis para mostrar el grado de satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, según lo apreciado en la tabla 4 y la figura 3, se indica que el 55% es regular, el 18% señala que es bueno y el 27% señala que es malo. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna manera se ha logrado satisfacer las necesidades de las usuarias. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Gonzales y Garrido (2015), donde señala que, el 80% están satisfechas con la labor del cuerpo policial, respecto a sus casos. Por otra parte, Pereira et al (2013), concluyó que: las mujeres que han hecho uso correspondiente del servicio en dicha institución presentan una sensación de disgusto ya que, la atención que han recibido no fueron agradables, además, hubo falta de respeto por parte de la Institución del In situ (comisaría) y del servicio de salud. Así mismo, Asseo (2018), concluyó que, lo más probable es que el nivel de satisfacción que presenten las usuarias por la atención recibida sea 64% media y, altamente satisfechas 36% tal y como lo reflejan los resultados de dicha tesis. Finalmente en lo que corresponde el análisis de mostrar el grado de la satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019. De acuerdo al cuadro a la tabla 5 y figura 4, en lo que concierne a la calidad funcional percibida (manera en que se le brinda el servicio), de las víctimas por violencia física, psicológica el 45% señala que es regular, el 29% señala que es buena y el 26% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde se le brindo un servicio que de alguna forma esperaba. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Gonzales, y Garrido (2015), Concluyó que, el 80% de participantes, se encuentran satisfechas con el desempeño de los miembros policiales, con relación a todas sus víctimas. Particularmente utilizando razonable los criterios de valoración que sirve como apoyo en la solución del problema, en la cual se consiguió una valoración alta del 67% y la pronta respuesta por parte del personal policial, se obtuvo una valoración relevante e importante del 78 por ciento. Y, finalmente, con respecto a la data prestada por los miembros de la policía la aprobación fue en su máximo esplendor con un porcentaje bastante alto del 79%.

Con respecto a la calidad técnica percibida (particularidades innatas del servicio), el 48% señala que es regular, el 28% señala que es buena y el 24% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna forma sus expectativas fueron satisfechas. Estos resultados obtenidos no guardan relación con lo señalado por Pereira et al (2013), quien concluyó que las mujeres que han hecho uso correspondiente del servicio en dicha institución presentan una sensación de disgusto, ya que la atención que han recibido no fueron agradables, además, hubo falta de respeto por parte de la Institución del in situ (comisaría) y del servicio de salud. Por otra parte, cabe resaltar que el disgusto que expresan las usuarias es la falta de preparación profesional que tienen, lo que ha conllevado el abandono a las víctimas en este servicio. Por otra parte de acuerdo a los resultados de la investigación guardan relación con lo señalado por Asseo (2018), quien concluyó que la calidad de atención brindada y ofrecida por la Institución que lleva consigo por nombre Comisaría de familia, misma que se encuentra ubicada en ciudad de Trujillo, donde hubo un reporte de la realidad y que quizás es bastante alarmante, ya que el porcentaje de valoración es de nivel medio 54% seguido 46% como nivel alto. A todo ello, lo más probable es que el nivel de satisfacción que presenten las usuarias por la atención recibida sea 64% media y, altamente satisfechas 36% tal y como lo reflejan los resultados de dicha tesis. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo señalado por Benito (2013), quien concluyó que la mayoría de las víctimas valoran de manera satisfactoria los recursos empleados aunque es verdad con ciertos puntos de vista. Finalmente se señala que a pesar de que la atención y el trato brindado hayan sido de los mejores, consideran que aun todavía la calidad de dicha atención aún podría ser mejorada según los hechos y/o casos de violencia. Pero otra de las preocupaciones que ponen en tela de juicio son precisamente las pocas medidas de protección que se toman para algunos hechos, tras haber puesto la denuncia en el ipso facto (inmediatamente en el acto). Con respecto a la confianza (percepción del usuario de recomendar el servicio a otras personas), el 44% señala que es regular, el 30% señala que es buena y el 26% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna forma de acuerdo a su percepción de las usuarias recomendarían el servicio a otras personas. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por la defensoría del pueblo (2018), donde señala que, en general, la mayoría de usuarias: 55% consideró que la atención que se le brindó en el CEM fue buena, seguida por un 34% que la consideró muy buena. Ninguna de las entrevistadas opinó que la atención había sido mala.

Finalmente con relación a la expectativa (nivel de referencia que espera el usuario, ante de efectuar el servicio), el 40% señala que es regular, el 30% señala que es buena y el 30% señala que es mala. Es evidente que el mayor porcentaje es regular, ya que de alguna manera, el servicio que ofrece el centro de emergencia mujer comisaría se adapta a las necesidades de las usuarias. Estos resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Gonzales y Garrido (2015), donde el 79% las personas víctimas de maltrato señalan que es aceptada la información facilitada por el personal policial. Así mismo, la defensoría del pueblo (2018), señala que el 81% de las usuarias encuestadas creen que la información que se le brindó en el Centro Emergencia Mujer al que acudió fue muy clara. Además Villanueva et al (2018), señala que: el 39,8% de prestadores de salud presenta un nivel de conocimiento sobre violencia de género alto y el 33,6% conocimiento medio por consiguiente los prestadores de salud que informan mayor capacidad de conocimiento de violencia física, y violencia sexual, presentan mayor capacidad de referencia de casos de violencia de género. En lo que corresponde el análisis de mostrar el grado de la satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, de acuerdo al cuadro a la tabla 5 y figura 4 se encuentra en un grado de satisfacción regular.

Haciendo referencia a establecer la relación entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, mediante los análisis estadísticos se presentan que a través de “Rho de Spearman” se confirma el resultado, con un valor Sig. (bilateral) de 0.000, siendo menor a 0.05 por lo que se establece que existe relación entre las variables, rechazándose lo planteado en la hipótesis nula (H0). Para los resultados de la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnova obteniéndose un valor de Sig.= 0,00. En cuanto a establecer la relación entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). El resultado de la correlación Rho de Spearman fue de Sig. (bilateral) = 0.00, este valor es menor a 0.05 por lo que se establece que existe relación entre las variables, existe relación significativa entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, rechazándose lo planteado en la hipótesis nula (H0). Así mismo, el coeficiente de correlación conseguido mediante Rho es de 0.355 que indica una correlación positiva baja.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** A través de la prueba estadística de “Rho de Spearman” se confirma un valor Sig. (bilateral) de 0.000, menor a 0.05 por lo que se establece que existe relación entre variables, rechazándose lo planteado en la hipótesis nula (H0). Así mismo, se confirma de forma positiva que el llamado coeficiente de correlación que arrojó el estadístico de “Rho” fue de 0.355, lo cual muestra claramente una relación baja positiva.
- 5.2.** Se encontró que el 57% es regular, el 14% señala que es bueno y el 26% señala que es malo. Es evidente que el mayor porcentaje está en una capacidad de respuesta regular, donde las usuarias víctimas de violencia, ya sea física o psicológica, toman a las medidas de protección como un instrumento preventivo que logran minimizar nuevos hechos de violencia.
- 5.3.** En cuanto al retiro del agresor del domicilio de la víctima, se encontró que el 61% señala que es regular; en cambio, solamente el 51% señala que es regular el impedimento de acoso. Con relación a la suspensión temporal de visitas el 61% señala que es regular. Con respecto al inventario sobre los bienes el 46% señala que es regular. Por lo tanto se puede afirmar que el impedimento de acoso del agresor hacia la víctima frena nuevos hecho de violencia y enfrentamientos, que la suspensión temporal del agresor o retiro del agresor de la vivienda, permitiendo de cierto modo mejorar la salud física y emocional de las usuarias y mejor su relación social.
- 5.4.** El 55% es regular, el 18% señala que es bueno y el 27% señala que es malo. Es evidente que el mayor porcentaje es regular donde de alguna manera se ha logrado satisfacer las necesidades de las usuarias.
- 5.5.** En lo que corresponde a determinar el grado de la satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, en lo que concierne a la calidad funcional percibida (manera en que se le brinda el servicio) de las víctimas por violencia física, psicológica el 45% señala

que es regular. Con respecto a la calidad técnica percibida (particularidades innatas del servicio), el 48% señala que es regular. Con relación al valor del servicio (percepción de la calidad del servicio recibido), el 44% señala que es regular. Con respecto a la confianza (percepción del usuario de recomendar el servicio a otras personas), el 44% señala que es regular. Finalmente con relación a la expectativa (nivel de referencia que espera el usuario, ante de efectuar el servicio), el 40% señala que es regular. Por lo tanto se puede aseverar que se logra cubrir las expectativas de las usuarias, sienten que el personal conoce sus intereses y se adaptan a sus necesidades como usuarias; asimismo, sienten que han recibido la atención y el servicio que esperaban.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se sugiere al área legal del CEM comisaría Yurimaguas solicite medidas de protección de manera rápida y oportuna para que los juzgados de familia o su equivalente (los que cumplan sus funciones), puedan emitir las medidas de protección de manera oportuna en los casos de violencia física y psicológica con niveles de riesgo leve, moderado y severo, asimismo que la Policía Nacional del Perú pueda ejecutar de manera rápida las medidas de protección dictadas.
- 6.2.** Se recomienda que el Centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas incremente personal (Trabajador Social, Psicólogo), exclusivo que monitoree contantemente a las familias que han sufrido violencia y que se asigne recursos públicos para el cumplimiento rutinario de las visitas a las usuarias que cuenten con las medidas de protección con el fin de evitar nuevos hechos de violencia y que se sientan protegidas, asimismo informar a las usuarias que ellas también tienen que hacer cumplir las medidas de protección y hacer que la policía ejecute dichas medidas.
- 6.3.** Al coordinador del centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas, capacitar al equipo interdisciplinario en temas como atención al público, calidad de servicio, el buen trato y que esté constantemente brindando información sobre los contenidos que competen a violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Asimismo, que el personal del centro de emergencia mujer comisaría, conozca las principales necesidades de las usuarias, tomando en cuenta la opinión de las usuarias.
- 6.4.** A la coordinadora regional, realice visitas periódicas o video chat; como también el programa Nacional Contra la Violencia Familiar y sexual - PNCVF que se encuentra en la sede central ubicado en la ciudad de Lima, para ver cómo se está realizando la atención a las usuarias y la calidad del servicio que se está brindando, asimismo que las instituciones como la defensoría del pueblo pueda monitorear la labor del personal que permita corregir posibles inconvenientes que se puedan estar presentando, satisfaciendo de esta manera las necesidades de las usuarias.

**6.5.** A la directora del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, que se tome en consideración los resultados conseguidos en la investigación con el propósito de que éstos sirvan como apoyo para la toma de decisiones que fortalezcan la ejecución tanto las metas como aquellos objetivos proyectados por la institución en concordancia a la lucha contra la no violencia hacia la fémina y hasta porque no decir de los que conforman el grupo familiar.

## REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Séptima Edición. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Instituto de Investigaciones Jurídicas. pp. 35.
- Arenas, L., Cerezo, A. y Benítez, M. (2013). *Análisis discursivo de los agentes sociales implicados en la violencia de género*. Revista Española de Investigación Criminológica, Núm.11, pp. 1-27. [https://www.academia.edu/31676808/An%C3%A1lisis\\_discursivo\\_de\\_los\\_agentes\\_sociales\\_implicados\\_en\\_la\\_violencia\\_de\\_g%C3%A9nero](https://www.academia.edu/31676808/An%C3%A1lisis_discursivo_de_los_agentes_sociales_implicados_en_la_violencia_de_g%C3%A9nero)
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Séptima Edición. Caracas, República bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme. p. 72
- Asseo, C.J. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Trujillo, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17639/asseo\\_nc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17639/asseo_nc.pdf?sequence=1)
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación. p. 160.
- Benito, J. (2013). *Una aproximación a la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre los recursos disponibles en la ciudad de Girona Máster en Intervención Criminológica y Victimológica*. (Máster en Intervención Criminológica y Victimológica) Girona, España. [http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2577/1/Judit%20Benito%20%20Elias\\_590508.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2577/1/Judit%20Benito%20%20Elias_590508.pdf)
- Calisaya, P. (2017). *Análisis de la idoneidad de las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas de violencia en el primer juzgado de familia de puno, periodo noviembre de 2015 a noviembre de 2016 en el marco de la ley 30364 - "ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.

- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4721/Calisaya\\_Yapuchura\\_Pamela\\_Yhosely.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4721/Calisaya_Yapuchura_Pamela_Yhosely.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Informe anual 2013-2014. El enfrentamiento de la violencia contra las mujeres en América Latina y el Caribe* (LC/G.2626), Santiago de Chile, 2014.
- Conoce la Ley N° 30364 ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y su reglamento D.S. N° 009-2016-MIMP. 5ta edición – octubre 2017.*
- Díaz, A. (2010). *La efectividad de las medidas de protección frente a la violencia familiar*. Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Centros emergencias mujer- CEM (Informe Defensorial N° 179)*. Lima, Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Informe-Defensorial-N%C2%BA-179-Centros-Emergencia-Mujer-supervisi%C3%B3n-a-nivel-nacional-2018.pdf>
- Giese, J. & Cote, J. (2003). *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review* Vol. 2000 Núm.1, pp.1-24. <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>
- Gonzales, J.L. & Garrido, M. (2015). *Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España: validación del Sistema VioGen*. *Anuarios de Psicología Jurídica*, Vol. 25, Núm. 1, pp. 25, 29 – 38. doi: 10.1016/j.apj.2015.02.003. <https://www.elsevier.es/es-revista-anuario-psicologia-juridica-369-articulo-satisfaccion-victimas-violencia-genero-con-S1133074015000045?referer=buscador>
- Guedes, A., García, C. Bott, S (2014). *Violencia contra las mujeres en Latinoamérica y el Caribe*, *Foreign Affairs Latinoamérica*, Vol. 14: Núm. 1, pp. 41-48.
- Mejía, A. P. (2018). *Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la integridad de víctimas en la corte superior de justicia de Tacna, sede central 2017*. (Tesis de maestría de la Universidad Privada de Tacna, Perú. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/585/1/Mejia-Rodriguez-Ada.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2016) *Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer / Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables -*

- MIMP / Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.* Impresión arte Perú SAC, Lima- Perú. <https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2016/10/MIMP-Guia-de-Atencion-CEM-web.pdf>
- Monje, C.A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Universidad Surcolombiana. p. 101.
- Mejías, A. & Chirkova, M (2013). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores Ingeniería Industrial.* vol. XXXII, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 43-47
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017). *Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. Boletín estadístico diciembre de 2017.* p. 6. [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/estadistica/bol\\_etin\\_diciembre\\_2017/BV\\_Diciembre\\_2017.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/bol_etin_diciembre_2017/BV_Diciembre_2017.pdf)
- Hernández, R, Fernández, C, Baptista, P.(2014). *Metodología de la investigación.* Sexta Edición, editorial McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.*
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing (Decimocuarta edición ed.). México DF: PEARSON.*
- Ordóñez, K. M. (2018). *Cumplimiento de las medidas de protección en los procesos de violencia familiar en el juzgado especializado de familia, Tarapoto 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejos, Moyobamba, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25902/Ord%c3%b3%c3%b1ez\\_RKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25902/Ord%c3%b3%c3%b1ez_RKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley N° 30364 (2012). *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.* [https://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgcvg/contenidos/publicar-pdf/server/php/files/Conoce\\_la\\_ley\\_N\\_30364\\_DGCVG\\_MIMP.pdf](https://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgcvg/contenidos/publicar-pdf/server/php/files/Conoce_la_ley_N_30364_DGCVG_MIMP.pdf)
- Lasteros, L. A.(2016). *Las medidas de protección y prevención de violencia familiar en el juzgado de familia de Abancay en el 2016.* (Tesis – para otra el título

profesional de: Abogado). Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay  
– Perú.

<http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/75/Las%20medidas%20de%20protecci%3%b3n%20y%20prevenci%3%b3n%20de%20violencia%20familiar%20en%20el%20juzgado%20de%20familia%20de%20Abanca%20y%20en%20el%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pallela, S. & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Tercera edición. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL) p.87.

Pereira, N., Da Silva, M., Menezes, T., Freire, N. (2013). *Violencia conyugal y la atención de la mujer en la comisaría y en el servicio de salud*. Revista Baiana de Enfermagem, Salvador, Vol.27, Núm. 2, pp.146-153, maio/ago.2013. <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5543/Violencia-de-genero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Red de Prevención y Atención de Violencia Familiar, (2004). *Sexual y de Género de Loreto. Satisfacción de usuarias de servicios de violencia familiar en la ciudad de Iquitos*. 2004. Informe de la Red.

Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación, 3, 139 – 153.

Villanueva, M. E., et al (2018). *Capacidad resolutive de establecimientos de salud en la detección de la violencia de género*. (Investigación de un equipo de docentes) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.

Ventura, B. (2016). *El proceso por violencia familiar, como garantía de los derechos de las víctimas de violencia de género en el segundo juzgado de familia de Huánuco, 2014*. (Tesis de Escuela de Post Grado). Universidad Privada de Tacna, Perú.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/157/VENTURA%20DOMINGUEZ%20c%20BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **Anexos**

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema General</b></p> <p><b>PG.</b> ¿Cuál es la relación entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019?</p> <p>¿Cuál es el estado de las medidas de protección por indicadores en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p><b>OG.</b> Establecer la relación entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.</li> <li>- Identificar el estado de las medidas de protección por indicadores en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.</li> <li>- Mostrar el grado de la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>HG.</b> Existe relación significativa entre las medidas de protección y la satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H1.</b> El estado de las medidas de protección en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019, es buena.</p> <p><b>H2.</b> El estado de las medidas de protección por indicadores en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría Yurimaguas 2019, es buena.</p> <p><b>H3.</b> El grado de satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019, es buena.</p> <p><b>H4.</b> El grado de satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019. es buena.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

	- Mostrar el grado de la satisfacción por dimensiones en las usuarias del centro de emergencia mujer - CEM comisaría, Yurimaguas 2019.												
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Variables y Dimensiones</b>											
<p><b>Tipo:</b> No Experimental.  <b>Diseño:</b> Diseño Correlacional.</p> <p><b>Dónde:</b>  <b>M</b> = Muestra  <b>O<sub>1</sub></b> = Medidas de protección.  <b>O<sub>2</sub></b> = Satisfacción.  <b>r</b> = Relación</p>	<p><b>Población</b>  300 Mujeres víctimas de violencia física, psicológica y sexual del Centro de Emergencia Mujer (CEM) Comisaría Yurimaguas en el año 2019</p> <p><b>Muestra</b>  94 Mujeres víctimas de violencia física, psicológica y sexual del Centro de Emergencia Mujer (CEM) Comisaría Yurimaguas con medidas de protección.</p> <p><b>Muestra:</b></p> $n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Medidas de Protección</td> <td>Medidas de Protección de la víctima de violencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Satisfacción</td> <td>D1 Calidad funcional percibida</td> </tr> <tr> <td>D2 Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td>D3 Valor técnico percibido</td> </tr> <tr> <td>D4 Confianza</td> </tr> <tr> <td>D5 Expectativa</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Medidas de Protección	Medidas de Protección de la víctima de violencia	Satisfacción	D1 Calidad funcional percibida	D2 Calidad técnica percibida	D3 Valor técnico percibido	D4 Confianza	D5 Expectativa	
Variables	Dimensiones												
Medidas de Protección	Medidas de Protección de la víctima de violencia												
Satisfacción	D1 Calidad funcional percibida												
	D2 Calidad técnica percibida												
	D3 Valor técnico percibido												
	D4 Confianza												
	D5 Expectativa												

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre las medidas de protección

Con motivo de desarrollar la tesis, para la obtención de título de Maestro en Gestión Pública, con el tema: Medidas de protección y satisfacción en usuarias del Centro de Emergencia Mujer – CEM comisaría, Yurimaguas 2019. Razón por la cual, se solicita y se agradece su colaboración en el llenado de la encuesta. Marque con una “X”, los enunciados que se plantean.

		ESCALA									
		1	2	3	4	5					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
<b>MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>											
<b>Dimensión:</b>											
<b>Valoración de Riesgo</b>											
Nivel de riesgo Leve											
Nivel de riesgo Moderado											
Nivel de riesgo Severo											
<b>N°</b>	<b>Indicador:</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Medidas de Protección de la víctima de violencia</b>										
1	La medida de protección (retiro del agresor de la vivienda) ha sido adecuada y mejorado mi situación familiar.										
2	Me he sentido protegida con las medidas de protección dadas por el juzgado.										
3	La medida de protección con la salida del agresor de la vivienda ha sido realizada en forma rápida.										
4	La salida del agresor de la vivienda ha solucionado satisfactoriamente mi problema.										
<b>N°</b>	<b>Indicador:</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>El impedimento de acoso a la víctima.</b>										
5	El no acercamiento del agresor hacia mi persona ha mejorado mi salud física y emocional.										
6	Me he sentido protegida con el impedimento de acoso del agresor por medio de la comunicación (telefónica o redes sociales).										
7	Mis expectativas son satisfechas con el impedimento de acoso dictadas por el juez.										
8	El impedimento de acoso me ha permitido frenar nuevos hechos de violencia y enfrentamientos.										
<b>N°</b>	<b>Indicador:</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>La suspensión temporal de visitas.</b>										
9	La suspensión temporal de visita a mi vivienda fue cumplida por el agresor.										
10	La suspensión temporal de visita me ha permitido tener menor contacto con el agresor y mejorar mi relación familiar.										
11	La medida de protección (suspensión de la visita) ha sido apropiada y mejorado mi relación social.										
12	Me he sentido tranquila y protegida con la suspensión temporal de la visita del agresor.										
<b>N°</b>	<b>Indicador:</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>El inventario sobre los bienes.</b>										
13	Me he sentido protegida con el inventario de bienes, que impidió que el agresor tome venganza.										
14	El inventario de bienes salvaguarda de alguna forma el patrimonio de mi familia.										
15	La medida de protección sobre los bienes fue adecuada.										
16	El inventario sobre los bienes (que se lleve los bienes de la casa) fue cumplida por el agresor.										

### Cuestionario sobre la satisfacción

Con motivo de desarrollar la tesis, para la obtención de título de Maestro en Gestión Pública, con el tema: Medidas de protección y satisfacción en usuarias del Centro de Emergencia Mujer – CEM comisaría, Yurimaguas 2019. Razón por la cual, se solicita y se agradece su colaboración en el llenado de la encuesta. Marque con una “X”, los enunciados que se plantean.

		ESCALA				
		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>SATISFACCIÓN EN USUARIAS</b>						
N°	Dimensión: Calidad funcional percibida	1	2	3	4	5
1	El personal del centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas ha solucionado satisfactoriamente mi problema.					
2	En el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas se le da el servicio que usted espera.					
3	El personal del centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas conoce los intereses y necesidades de sus usuarias.					
4	Me siento segura al realizar la entrevista (contar lo sucedido) en el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas.					
5	El centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas presta un servicio satisfactorio en comparación con otros centros de emergencia mujer u otras instituciones.					
N°	Dimensión: Calidad técnica percibida	1	2	3	4	5
6	He observado mejoras en el servicio ofrecido en el centro de emergencia mujer comisaría yurimaguas.					
7	La calidad de los servicios del centro emergencia mujer comisaría Yurimaguas es buena.					
8	Mis expectativas son satisfechas con los servicios prestados por el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas.					
N°	Dimensión: Valor del servicio	1	2	3	4	5
9	Tengo confianza en el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas.					
10	Estoy de acuerdo con la gratuidad de los servicios que ofrece el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas.					
11	La calidad de los servicios prestados en el centro de emergencia mujer comisaría es buena, a pesar de ser gratuita.					
12	No he tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados en el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas.					
13	Si otra institución me ofrece los mismos servicios, prefiero regresar al centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas.					
N°	Dimensión: Confianza	1	2	3	4	5
14	Al acudir al centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
15	Usted recomendaría al centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas a otras personas.					
16	El centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas es innovadora y con visión de futuro.					
17	Los servicios prestados por el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas están cerca de los ideales para una institución de este tipo.					
18	El centro emergencia mujer comisaría Yurimaguas se preocupa por las necesidades de las usuarias.					
N°	Dimensión: Expectativa	1	2	3	4	5
19	El servicio que se ofrece en el centro de emergencia mujer comisaría Yurimaguas se adapta a sus necesidades como usuaria.					
20	El personal del centro emergencia mujer comisaría Yurimaguas es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
21	El personal del centro emergencia mujer comisaría Yurimaguas posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Nilton Norbertho Herrera Flores.

#### 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: <b>Medidas de protección</b> 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: <b>Medidas de protección.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Medidas de protección</b> 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: <b>Medidas de protección.</b>				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; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

  
 -----  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

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

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Aldo Rogger Calle Sanchez  
 Institución donde labora : Oficina de Medio Libre - INPE  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Nilton Norbertho Herrera Flores.

**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: <b>Satisfacción en usuarias</b> 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: <b>Satisfacción en usuarias.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción en usuarias</b> 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: <b>Satisfacción en usuarias.</b>					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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
  
 Mg. Aldo R. Calle Sánchez  
 Jefe Medio Libre  
 OML - YPTO

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

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Docente - Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Nilton Norbertho Herrera Flores.

**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: <b>Satisfacción en usuarias</b> 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: <b>Satisfacción en usuarias</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción en usuarias</b> 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: <b>Satisfacción en usuarias</b> .					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>						46

(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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

  
 Mg. Regner N. Castillo Salazar  
 CLAB. N° 09750

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

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Nilton Norbertho Herrera Flores.

**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					4
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Medidas de protección</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					4
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Medidas de protección.</b>					4
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Medidas de protección</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					4
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					4
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Medidas de protección.</b>				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					4
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					4
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

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

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

  
 -----  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Aldo Rogger Calle Sanchez  
 Institución donde labora : Oficina de Medio Libre - INPE  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Nilton Norbertho Herrera Flores.

### 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: <b>Medidas de protección</b> 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: <b>Medidas de protección.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Medidas de protección</b> 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: <b>Medidas de protección.</b>					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; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

  
  
 Mg. Aldo Rogger Calle Sanchez  
 Oficina de Medio Libre  
 ORNO - TPTO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar  
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión  
 Especialidad : Docente - Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Nilton Norbertho Herrera Flores.

### 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: <b>Satisfacción en usuarias</b> 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: <b>Satisfacción en usuarias.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción en usuarias</b> 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: <b>Satisfacción en usuarias.</b>					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>						46

(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)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

  
 Mg. Regner N. Castillo Salazar  
 CLAB. N° 09750

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad

La Coordinadora del Centro de Emergencia Mujer Comisaría del Distrito de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas, Departamento de Loreto.

### HACE CONSTAR:

Que el estudiante **Nilton Norbertho Herrera Flores**, de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejos sede Tarapoto, realizó su investigación de su tesis titulada "*Medidas de protección y satisfacción en las usuarias del centro de emergencia mujer – CEM Comisaría Yurimaguas 2019*". En dicha institución mencionada

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Yurimaguas 13 de diciembre del 2019



  
CYNTHIA J. PINEDO DÁVILA  
COORDINADORA  
MIMP-PNCVFS  
CEM Comisaría Ygs