



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de servicios y protección de víctimas de violencia
familiar en el Centro Emergencia Mujer Comisaria
Yurimaguas – 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Santos Araujo, Leidi Milagritos (ORCID: 0000-0002-2994-8757)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Astanacio Santos Berna y Julia Araujo Flores por haberme forjado como la persona que soy, por apoyarme incondicionalmente y brindarme su fuerza y coraje, no alcanzan las palabras para agradecer todo lo que me dieron.

Leidi Milagritos

Agradecimiento

A Dios, ser divino por darme la vida y permitirme alcanzar una de mis metas profesionales.

A nuestro asesor por su gran enseñanza, dedicación y paciencia.

A nuestras familias por el nivel de educación que nos brindaron.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización:	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
Anexos.....	44
Matriz de Operacionalización de variables	
Matriz de consistencia	
Instrumento de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Índice de confiabilidad	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	

Base de datos

Declaratoria de autenticidad del autor

Declaratoria de autenticidad del asesor

Autorización de publicación en repositorio institucional

Acta de sustentación de tesis

Índice de tablas

Tabla 1.Resultados de validación de expertos	21
Tabla 2.Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019	25
Tabla 3.Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019	26
Tabla 4.Protección de victimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019.....	28
Tabla 5.Protección de victimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019	29
Tabla 6.Prueba de normalidad	31
Tabla 7.Análisis de la correlación de la gestión de servicios y la protección de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019	31

Índice de figuras

Figura 1. Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019.	25
Figura 2. Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019	27
Figura 3. Protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019	28
Figura 4. Protección de víctimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019	30

Resumen

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019, tipo de investigación básica de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 593 víctimas y la muestra fueron 173 víctimas, se empleó como técnicas la encuesta y como instrumento el cuestionario. Teniendo como resultados que el estado de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019, el resultado arrojado es un nivel malo con 44%. Asimismo, el estado de protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019., tiene un nivel malo con un 47%. Concluyo que el nivel de significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.343 que indica una correlación positiva baja.

Palabras claves: Gestión, protección, víctimas.

Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between the management of services and the protection of victims of Family Violence at the Comisaria Yurimaguas Woman Emergency Center, 2019, a type of basic research of non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 593 victims and the sample were 173 victims, the survey was used as techniques and the questionnaire as an instrument. Taking as a result that the status of service management of the Yurimaguas Female Commissary Emergency Center, 2019, the result shown is a bad level with 44%. Likewise, the protection status of victims of family violence at the Yurimaguas Police Station Women's Emergency Center, 2019., has a bad level with 47%. I conclude that the level of bilateral significance is equal to 0.00 and this value is less than 0.05. In this sense, the null hypothesis is rejected and it is established that there is a relationship between the variables, ratifying what is stated in the research hypothesis. Likewise, Spearman's Rho correlation coefficient yielded a value of 0.343, which indicates a low positive correlation.

Keywords: Management, protection, victims.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país se han originado cambios sociales que condujeron a consecuencia de conflictos sociales y del concepto clásico de familia, ha sido aplicado por aquellos poderes públicos, sea el legislador o el ejecutivo han adoptado nuevas posturas que permitirán la protección del derecho constitucional a la familia. Díaz (2015), prioriza aquellas políticas de apoyo para la familia: es decir la valoración constitucional, y esta misma nos señala que “la protección a la familia es un derecho constitucionalmente el cual es un principio rector dentro de la política social y económica, además por consecuencia es decir que todos los poderes públicos, y especialmente el legislador y el ejecutivo, son los que por obligación harán efectiva dicha protección adoptando las medidas necesarias”. En el Perú, la violencia familiar es el factor más grave que conlleva a la violación, cuyo efecto puede permanecer definitivamente o para siempre en la vida de sus miembros, por consiguiente, hemos sido testigos en los últimos años de su incremento desmesurado, con un muestrario de prevalencia dentro del 40% y 60% en nuestro país.

De tal forma el estado ha ocupado una fuerte responsabilidad de suprimir la violencia de cualquier índole de raíz, haciendo hincapié y priorizando lo que hoy en día significa la violencia contra la mujer, por el cual el Legislativo ha presentado la Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar con sus respectivas diferencias, adoptando diversas políticas que tienen como propósito brindar una asistencia de atención y protección en contra la violencia. La violencia familiar se ha transformado en problemática de carácter social, individual, colectivo, jurídico y de salud pública, requiriendo la intervención integral que vislumbra no únicamente la atención de personas, como la mayoría la entendemos o creemos, sino también que asegure la redención emocional de aquellos que padecen. Según La ONG Manuela Ramos (2018) la violencia familiar consiste en las actitudes que ciertas personas asumen para intimidar y causar daños físicos o psicológicos sobre los miembros de su familia. Es decir, son aquellas acciones que conllevan a generar daños sobre los demás mediante acciones haciendo uso de la fuerza.

Sin embargo, estas no solo se dan a nivel personal, sino que también se da en grupos sociales, por lo tanto, ha conllevado a identificar cuáles son los patrones sociales que pueden conducir a generar este tipo de violencia expresada dentro del núcleo familiar. Sin embargo, la tipificación de la violencia menciona que para que estos actos sean considerados como violencia no es necesario que se concreten las agresiones hacia la persona sino que está también se considera al momento que se realiza expresiones verbales denigrantes que afectan la salud psicológica de un individuo o grupo. (p.11). En el distrito de Yurimaguas, según la información que se brindó por el CEM Yurimaguas, tan solo en el año 2017 se han recabado 205 caso de VFS y en el 2018, 265 casos de VFS. En el año 2019. El CEM Comisaría Yurimaguas ha recibido 593 casos de VFS y en el CEM Regular Yurimaguas 100 casos de VFS, dando a entender que el aumento de la violencia va en escala elevada, dicha información proporcionada tanto en el entorno regional como local pone de manifiesto la existencia de un alto nivel de violencia en el distrito.

Del mismo modo dichas cifras ponen a Yurimaguas en lista de un posible lugar donde se puede continuar suscitando feminicidios y/o tentativas de feminicidios, así mismo, del total de casos registrados por las diferentes tipologías de violencia solo se han resuelto cerca al 50%, quedando pendiente el resto y muchos de estas se archivan por desmotivaciones de los que representan al ministerio público. A continuación, se formuló los problemas, teniendo como problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión de servicios con la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? Como problemas específicos: ¿Cuál es el estado de Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? ¿Cuál es el estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? ¿Cuál es el estado de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? ¿Cuál es el estado de protección de víctimas de Violencia por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019?

El estudio fue conveniente por los datos reales de las variables de estudio, debido a que nos permitió reducir los casos de violencia como también lograr la sensibilización a la población y brindar datos reales a las instituciones intervinientes para que actúen en favor de las víctimas; ayudó a tener un diagnóstico real que permitió sensibilizar al poblador de la región, logrando con ello aquella motivación para las instituciones respectivas actuar de manera oportuna para la prevención y reducción de estos casos, al mismo tiempo sirvió como base para trabajos posteriores con similar problemática. Desde la perspectiva del valor teórico brindó una contribución a la colectividad científica con proporción al estudio de cada variable en estudio a través de las teorías y conceptos plasmados en la presente investigación, se logró ampliar los conocimientos relacionados las variables en estudio. Estos resultados serán con el propósito de conseguir resultados que fueron considerados y tomados con fines de generar acciones con articulaciones interinstitucionales para impedir la violencia familiar en el Distrito de Yurimaguas.

En la metodología y técnicas de investigación como instrumentos para medir el compromiso organizacional y el nivel de productividad que han de servir de aporte para investigaciones similares a este estudio. Además, se planteó los objetivos, teniendo como objetivo general: Establecer la relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019 y como objetivos específicos: Identificar el estado de Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. Identificar el estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. Identificar el estado de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. Identificar el estado de protección de víctimas por dimensiones de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019.

Asimismo, se planteó las hipótesis, teniendo como hipótesis general. Hi: Existe relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019 y como hipótesis específicas: H1: El estado de Gestión de servicios del Centro

Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es alta. H2: El estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es alta. H3: El nivel de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es buena. H4: El nivel de protección de víctimas de Violencia por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se dio a conocer los antecedentes internacionales, teniendo a Molina, A. (2015), *Vulnerabilidad y daño psíquico en mujeres víctimas de violencia en el Medio Familiar*. (Tesis de doctorado). Universidad de Granada, Granada. Tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental, con población y muestra fue 151 mujeres, técnica fue examen documental judicial, documentación médica, instrumento, entrevista. Concluyó que: existe una edad característica de mujeres maltratadas o violadas en este proceso de estudio que oscila entre 31-40 años (39,07%). Es decir que la edad es una variable fundamental considerada de alta vulnerabilidad. Por lo tanto, el cuidado y protección personal de las mujeres que se encuentren en la edad de mayor posibilidad de incidencia de violencia con la finalidad de minimizar el número de víctima, considerando que la violencia es un acto que se gesta de a pocos, por ello es necesario que las víctimas tengan conocimiento de estos patrones y denuncien a tiempo para evitar que se concrete la violencia.

Laguna, G. (2015), *Los procesos ante los juzgados de violencia sobre la mujer*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, población y muestra ha sido expedientes, técnica guía de observación, instrumento fue la guía de observación. Concluye que, lamentablemente, se pudo determinar que el campo de violencia contra la mujer, se da principalmente dentro del seno familiar y el entorno más cercano, estas acciones que son tipificadas en el ser humano cada persona a través de actos de violencia que denigran la integridad física y psicológica; este es un patrón que se replica a nivel mundial, cada uno con particularidades causales diferentes, pero siempre son violencia. Ante ello, se concibe que es necesario que los gobiernos a través de los órganos especializados con acciones que no solo se centren en ayuda a las víctimas sino en sanciones ejemplares para los agresores de modo que se estigmatice como algo una sanción fuerte y ayude a minimizar los hechos delictivos en materia de agresiones.

Rodembusch, C. (2015), *El Estado como impulsor de políticas públicas de prevención y lucha contra la violencia intrafamiliar. Estado de la cuestión en*

Brasil y en España. (Tesis de doctorado), Universidad de Burgos, España, el tipo de investigación fue descriptiva propositiva, diseño no experimental, se tuvo población y muestra constituyo 34 participantes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se concluye que: el campo de acción de los gobiernos en materia de protección de las personas contra la violencia familiar, es muy amplio debido a que esta se dan en base a diferentes factores que muchos de ellos pueden ser vistos como normales por la sociedad sin percatarse del inmenso daño generado, por ello, es necesario conformar equipos de alto nivel de investigación para analizar al detalle los casos de violencia y realizar el seguimiento correspondiente a la cadena que le antecede para identificar no solo las causas sino también los patrones que inducen a este comportamiento para convertirlos en materia de investigación y análisis cognitivo para frenar este problema.

Seguidamente se mencionó los antecedentes a nivel nacional, Falcón, M. (2018), *Protección de víctimas y testigos en el nuevo código procesal penal en el distrito de judicial de Lima.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, población y muestra fue los operadores jurídicos de derecho penal, en total 384, técnica fue encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario. Concluye que: en aquella prueba de correlación que se ve en las muestras de variables en estudios quienes muestran una relación positiva. Es decir que, para ambas variables poseen una correlación positiva moderada, lo cual nos conlleva a afirma la existencia de una correlación considerable con lo que da luces que la utilización de las nuevas disposiciones de acuerdo a ley la protección de las distintas víctimas y demás personas que acuden en calidad de testigos. Esto va a generar que más personas tengan el valor y la disposición no solo de realizar la denuncia correspondiente frente a estos casos, sino que, las personas que han sido testigos de estas agresiones cuyo testimonio es clave.

Infante, J. (2019), *Análisis de las medidas de protección frente a la violencia contra la mujer. Los Olivos, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo de investigación fue básica, diseño fue no

experimental, población y muestra fue de 3 familias, técnica fue entrevista, observación y análisis documental, instrumento fue guía de entrevista, guía de observación y guía de análisis. Concluyó que: gracias al análisis respectivo de toda la información considerada, se pudo determinar que el estado, de una u otra manera busca garantizar la integridad física de las mujeres contra actos de violencia que atenten contra sus derechos y su vida en sí, mediante disposiciones y normativas legales a través del ministerio de la mujer, busca ayudar a minimizar estos hechos delictivos que aquejan a la población femenina del país. Además, viene implementando diversos programas de concientización familiar los lazos amicales dentro de la familia de modo que este sea el más seguro para todos sus integrantes. Todas estas actividades se realizan con la protección de las mujeres.

Vera, W. (2018), *Eficacia de las medidas de protección didácticas en los procesos de violencia familiar en el juzgado mixto de Canas en el mes de mayo del año 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La Investigación fue descriptivo-transversal, diseño descriptivo-transversal, población fue de 80 personas, muestra fue de 40 personas, técnica fue encuesta, instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Mediante los análisis correspondientes a la información obtenida, se pudo comprobar que el impacto de las actividades y programas desarrollados y desplegados por el MIMDES, son positivas, los índices de casos de violencia concerniente al periodo estudiado. Por lo tanto, se determinó que es imprescindible la presencia del estado en estas áreas mediante el despliegue de recursos a los órganos encargados de administrar estas acciones con la finalidad de fortalecer la lucha contra este problema social que viene causando muchos estragos en la población femenina del país, asimismo, visto el impacto positivo del programa en estudio.

Mejía, A. (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, Perú, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Corresponde a un tipo cualitativa-cuantitativa estructurado bajo un diseño explicativo, descriptivo y dogmático-jurídico,

población fue de 2803 expediente judiciales, muestra fue de 338 resoluciones, técnica fue encuesta, observación, análisis documental o bibliográfica, instrumento fue cuestionario. Concluyó que: se comprueban las medidas de amparo en procesos con respecto a temas de violencia familiar siendo eficaces, porque permiten y avalan el derecho a la moralidad de las víctimas que corresponden al objeto de estudio. Además, se determinó que es imprescindible realizar estos procedimientos ya que ayudan a mejorar los resultados y sobre todo garantizan que las investigaciones se desarrollen con toda la normalidad del caso sin exponer a un peligro mayor a las personas que buscan una solución a sus problemas.

Además, se dio a conocer los antecedentes a nivel local, Llerena, L. (2018), *Principio de protección integral de la víctima y el proceso de investigación en el delito de abuso sexual de menores de edad, juzgado de investigación preparatoria de San Martín-Tarapoto, año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo de investigación fue no experimental, diseño fue correlacional, población y muestra fue de 56 expedientes, técnica e instrumento fue el análisis documental. Concluyó que: una vez recopilado la información necesaria que alimente la investigación, se procedió a realizar el tratamiento estadístico, del cual resultó que los valores del Chi cuadrado, son iguales a $T_t = 3.841$ es mayor al $T_c = 3.346$, motivo por el cual condujo a la existencia directa de las variables, considera que las variables son independientes. Por lo tanto, se determinó que la protección que se le brinda a la víctima que denuncia el hecho, no genera relación con el proceso, esto quiere decir que, aunque no se realice este procedimiento.

Amasifuén, G. (2019), *Nivel de cumplimiento de las medidas de protección a las víctimas, testigos y colaboradores de la justicia dentro del proceso penal en la provincia de San Martín Distrito de Tarapoto 2013-2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Corresponde a la tipología no experimental, bajo un diseño descriptivo transversal, siendo la población y la muestra de 926, técnica de análisis documental, instrumento fue análisis documental. Concluyó que: El más alto nivel de porcentaje con referencia a la entrega de métodos de protección hacia las víctimas de la

justicia dentro de la investigación o el proceso penal con un 38% de cumplimiento (350) de un total de 926, seguido del procedimiento que impida la identificación visual con un 28% equivalente a 260 casos. Con ello, se determinó que a pesar de que las cifras son buenas, es necesario intensificar estos procedimientos ya que son elementos cruciales que benefician no solo a la protección de la integridad, sino que incentivan a que más víctimas tengan el valor de denunciar estos actos que aquejan al país entero, ya que tendrán la seguridad de estar protegidos.

A continuación, se detalla las teorías de la variable gestión de servicios, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) siendo específicos, interdisciplinarios y de manera gratuita que ofrecen atención sistémica buscando apoyara generar protección en las personas que hayan tenido violencia, sexual o familiar. Además de ello promueve las actividades que conlleven a generar conciencia social para minimizar la violencia familiar basada en el respeto mutuo entre individuos y la consideración a los derechos esenciales de las personas, de tal manera el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016), sostiene que existen diferentes niveles para socorrer a aquellas personas afectadas; primero: se realiza el proceso de admisión frente a una denuncia recibida o solicitud de apoyo por violencia en la cual se consigna todos los datos de identificación de la víctima; segundo: se lleva a cabo la evaluación de la persona y se realiza el seguimiento necesario al acoso presentado mediante la toma de medidas legales que corresponden de acuerdo a la tipificación del caso. (p. 41)

Dimensiones de la gestión de servicios, el “Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables” (2016). Hace mención que el servicio de atención se da en cuatro etapas los cuales se da a conocer: Primera dimensión: Admisión, esta etapa se ve ejecutada preponderantemente por el personal de admisión o quien realice este procedimiento. En esta etapa del procedimiento de ayuda, se lleva a cabo la identificación del caso, así como de la persona afectada, se indaga sobre el motivo de la denuncia y se determina el tipo de violencia a la que se está enfrentando de acuerdo al testimonio personal del afectado (a). Todo ello se da mediante la disposición de procedimientos que

consiste en determinar cuál es el móvil de la violencia, se identifica si la persona demandante corresponde a la afectada (o) y finalmente se determina si la violencia se de manera personal, grupal en la familia. Identificar la premura de la atención: Es de suma importancia determinar la magnitud de la emergencia que puede surgir, por lo tanto, es necesario determinar a tiempo este factor para poder socorrer de manera pertinente y ayudar.

Obtener y registrar datos: este procedimiento es llevado a cabo por la persona encargada de atender el proceso de admisión, en ella se constatan toda la información personal y relacionada al caso presentado. Inicialmente, se solicitará una afirmación personal verbal donde se relate los hechos sucedidos para poder llenar los formularios legales requeridos por la autoridad para proceder con la apertura del caso. (p. 48). Segunda dimensión, primer nivel de atención: Consiste en realizar procedimientos que ayuden a garantizar la integridad física de la persona agraviada mediante la determinación del entorno en el que se encuentra y el nivel de riesgo a la que se encuentra expuesta la persona. El personal encargado de realizar este proceso debe tener pleno conocimiento. Realizar la primera entrevista: Este proceso necesariamente debe llevarse a cabo por un o una profesional en psicología o en el caso que no esté disponible, lo debe realizar alguien que conozca sobre el maltrato. En ella se realizan procedimientos de indagación a través de las respuestas de la persona afectada, en ella se determinan patrones de trastornos emocionales.

Al mismo tiempo se debe realizar la orientación correspondiente según sea la necesidad. Brindar atención de intervención en crisis: Consiste en prestar atención oportuna en manejo de crisis por trastornos emocionales en los que solo puede resultar útil la ayuda psicológica para salir del cuadro. Generalmente se lleva a cado cuando la persona agraviada se apersona a la entidad a realizar la denuncia sobre un caso inminente que le afecta a él (ella) en primera persona. Evaluar el riesgo y gravedad de la persona beneficiaria: Este procedimiento tiene por objetivo determinar cuál es la magnitud del riesgo al que se encuentra expuesta la persona; este acto debe ser abordado por la persona especialista en violencia, pero en el caso de no encontrarse

puede ser llevado a cabo por un especialista en psicología con capacitaciones sobre el tema. Aquí se determina cuáles son los promedios o posibilidades de que pueda darse un atentado contra la vida de la persona beneficiaria del servicio. Tercera dimensión, segundo nivel de atención: Tiene por finalidad, devolver la seguridad e integridad física y psicológica.

Acompañamiento psicológico: Consiste en brindar la orientación psicológica a la persona afectada para que pueda sobrellevar la situación y recuperar la confianza y libertad mental; para ello, el procedimiento debe ser llevado a cabo esencialmente por un profesional en psicología y manejo de conflictos familiares. Patrocinio legal: Consiste en brindar ayuda para defender sus derechos humanos esenciales de manera legal de modo que se pueda conseguir una sanción ejemplar a las personas involucradas en la agresión que la persona haya recibido. Gestión social y fortalecimiento socio familiar: Este procedimiento busca reorganizar el vínculo familiar de la persona afectada, el cual debe ser guiado por el servicio de psicología legal o por el representante de trabajo social. Cuarta dimensión: Seguimiento y evaluación: Consiste en la preparación de un plan de seguimiento y evaluación a la persona beneficiada por el servicio para verificar si se están cumpliendo las disposiciones dictaminadas en el ámbito legal y lo dispuesto de manera interna por el servicio de ayuda contra la violencia familiar y sexual.

Realizar el seguimiento del caso: Consiste en realizar un seguimiento detallado de la progresión satisfactoria de la persona beneficiaria luego de haber recibido la atención necesaria para resolver el problema, consta de la evaluación del cumplimiento de disposiciones implantadas y sobre todo conocer si no se vuelve a repetir los hechos de violencia contra la persona. La evaluación de estas estrategias y el logro de los objetivos: Consiste en la evaluación interna, entre ella se determina si se vienen dando cumplimiento a los objetivos planteados sobre la mejora de la reducción de casos de violencia suscitados. Asimismo, se evalúa la viabilidad de las acciones tomadas en relación a las casuísticas encontradas con la finalidad de fortalecer los aspectos positivos y aplicar medidas correctivas donde sea necesario. (p. 90)

En la segunda variable violencia familiar se menciona como definición el aporte del “Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables” (2019) definiéndolo aquellas acciones personales donde un individuo haciendo uso de la fuerza, amenaza o causa daños físicos, psicológicos, trastornos mentales o un grupo de las mismas. (p. 3). Así mismo Cabanellas (2011) manifiesta que en términos generales aquella noción de la familia, se da por medio de propósitos en fórmulas que abarquen la extensión de significados y matices, que conllevan a generar un panorama de inseguridad interna que causa daños ya sea físicos o psicológicos en uno o más integrantes de la familia. (p. 23). El Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019). En el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual y mediante La Ley 30364, que existen casos de violencia en el que involucra los mismos integrantes de un grupo familiar; es decir cuando este acto es producido contra quien habite en el mismo entorno es decir hogar, esto sucede en casos que mientras no se involucren las relaciones contractuales y laborales. La violencia familiar no es exclusiva de un sistema político o económico; se da en todas las colectividades del mundo y sin distinción de posición económica, raza o cultura. Las estructuras de poder de la sociedad en la que perpetúan se particularizan por su profundo arraigo y su intolerancia; impidiendo a las personas ejercitar o hacer uso de sus derechos humanos y disfrutar de ellos. Este tipo de violencia germina a partir de un esquema de habitualidad y no de un simple incidente separado, construido en base a estereotipos y roles de especie que consideran a la violencia como un medio efectivo de poder y control sobre otra persona del ámbito familiar, caracterizado por particularidades en conductas físicas, sexuales y al mismo tiempo abusivas.

Debe entenderse por ello, a las familias extensas, ensambladas, otras relaciones de pareja o interpersonales, que habitan en un mismo hogar donde se generen relaciones de poder, confianza y responsabilidad, y que no estén comprendidos dentro de los grados de parentesco por consanguinidad, afinidad o adopción establecidos en la Ley N° 30364, ni medien relaciones contractuales ni laborales. (p. 52). Asimismo, se dio a conocer varias definiciones, así como Corsi (2009) que en su caso considera que las acciones de violencia que ocurran en el núcleo familiar en el transcurso del tiempo

fueron definidos como problemas sociales muy graves, se añadieron a ellos estudios e investigaciones que fueron ejecutados en distintos países y llegaron como conclusión en que “hablar de abuso es aquel acto o por omisión el cual genera como daños físicos y/o psicológicos a otro integrante de la familia. De igual manera la Ley 30364 “Ley de prevención, sanción y anulación de los hechos de violencia en agravio de los integrantes de la familia. Todas aquellas imputaciones legales que se encuentren dadas como respuesta a acciones correctivas para poder minimizar los hechos de violencia familiar en el país, se encuentran comprendidas y contempladas.

En el código procesal penal decretado por el Decreto Legislativo 957, y la Ley 27337, Código de los Niños y Adolescentes. La Organización Mundial de Violencia y Salud (2002), refiere y define el hecho de la existencia de varios significados en tema de violencia, en caso de particularidades aquellos casos en el que se involucra la imposición de la fuerza física. Además de ello, la violencia engloba una definición mucho más general y complicada que hace referencia a: “Los diferentes eventos de violencia que conlleven a las agresiones y despojo de los derechos humanos de una persona haciendo uso deliberado de la fuerza que pueden causar daños físicos o psicológicos”. La violencia dentro del núcleo familiar es un problema universal por el cual atraviesan todos los países, sin embargo, existen zonas geográficas donde se manifiesta con mucha más fuerza causando estados de dependencia y sumisión a esta realidad. Por todo ello, ha conllevado a analizar cuáles son los factores que pueden favorecerla y, se determinó que una de ellas son las condiciones de frustración. Así como, por ejemplo, observar diferentes casos de violencia doméstica.

El crecimiento de este problema se da en los casos de miseria, en nuestro país, se ha visto un notable índice de crecimiento de denuncias sobre agresión doméstica y estos son más efectivos en el momento de que el agresor regresa de realizar deporte. Con respecto a las particularidades de la violencia familiar, Corsi (2004) nos hace mención que existe un caso en particular para aquellas familias que por lo general sus integrantes con una organización de jerarquía fija o inamovible, por otro lado, son estos mismos integrantes lo que se

relacionan rígidamente, no les permiten poder expresar su propia intensidad, sino que están obligados, es decir son impuestos a asumir posturas, decisiones, elecciones que su sistema familiar lo autoriza. Para aquellas personas que sufren de violencia familiar, enfocadas a escenarios críticos de violencia muestran una baja de sus defensas corporales como psicológicas. En su mayoría son las que sufren de males o enfermedades de depresión como también psicósomáticas. En el caso de niños y adolescente, estos actos de violencia conllevan a que se vean afectados en su buen rendimiento. (p.4).

Ravazzola (2007) nos indica que, si existe un accionar violento concurrente, las condiciones necesarias para su vida digna se encuentran escasas, pero describe que están sustituidas unas con otras. La conocida condición familiar que en su mayoría de casos atraviesa un déficit de independencia de los miembros, y un significado de dependencia que se da de uno a otro; donde no se puede preferir libremente la pertenencia o no a un grupo social, lo que no permite la salida de uno o varios participantes del entorno. También menciona que, en el caso de las investigaciones, por lo general describen al grupo familiar como aislados de amigos y vecinos. (p.10). Corsi (2009) afirmó que, una de las variables que favorecen el avance de este problema social en nuestro país, es que diferentes zonas geográficas hayan estigmatizado estos hechos como un acto cotidiano y sin importancia, motivo por el cual, aunque se evidencia los actos, no se procede a denunciar por lo que favorece al incremento de casos de violencia familiar. Por otro lado, la sociedad cree que la violencia familiar solo se considera como tal cuando existe agresiones de alto grado.

Sin embargo, para que se considere como violencia es suficiente con el maltrato psicológico mediante agresiones verbales hacia una persona, lo cual se considera como un indicio de que puede suceder algo peor que atente contra la integridad física de la persona, por ello recomienda realizar las acciones necesarias inmediatamente cuando se observen este tipo de conductas negativas. En otro sentido de análisis, uno de los motivos que además acrecienta el número de casos de violencia intrafamiliar que quedan en la impunidad, son la baja capacidad de respuesta que poseen las

autoridades designadas para atender estos casos, lo cual genera la pérdida de la institucionalidad en la población que muchas veces no se toma el tiempo de realizar la denuncia porque cree en base a la experiencia que es muy difícil encontrar justicia relacionada a este problema. (p.78). El Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019), menciona que los establecimientos de Emergencia Mujer son de servicios públicos, específicos, interdisciplinarios y al mismo tiempo gratuitos, que están encargados de ofrecer una atención completa que contribuya a llevar a cabo.

Los procedimientos que ayuden a devolver la libertad y justicia a favor de las personas agraviadas que atraviesan situaciones de violencia. Mediante acciones preventivas en temas de violencia, y el constante impulso de una cultura autoritaria que permita el desarrollo en relación con los derechos humanos. (p. 16), el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019), explica las siguientes. Sin embargo, con respecto a las teorías que explican la dinámica de la violencia teorías: La escalada de violencia: en esta escala se trata de aquella violencia que es generada sobre las mujeres en entorno a la relación que lleva de pareja o aquella parte que involucra la afectividad, como fenómeno complejo que arrastran resultados muy graves a múltiples sujetos de la convivencia, encontrándose vínculos jurídicos y afectivos, tales como, sometimientos emocionales, económicas. El ciclo de la violencia: este modelo explica aquella característica cíclica de la violencia, la cual se repite de manera sistemática con variaciones en la intensidad y frecuencia. Este ciclo de la violencia está compuesto por tres períodos o fases.

Primera fase: Acumulación de tensión, es el inicio del ciclo, por el cual se empiezan a dar las primeras manifestaciones de violencia intrafamiliar, la mayoría los cuales suelen ser psicológicas. Esta situación de acumulación del disgusto y disconformidad se manifiesta por la acción u omisión de la víctima, causando el inicio de la siguiente fase. Segunda fase: Episodio violento También llamada "Agresión". En la segunda fase el/la agresor/a descarga su tensión en el/la afectado/a. Identificar el estado de amparo de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. Tercera fase: Arrepentimiento Conocida también como "Remisión", "Reconciliación" o

“Luna de miel”. Esta etapa se particulariza por el arrepentimiento del agresor ante la violencia ejercida, en el cual pide perdón a el/ la afectado/a, prometiendo que esta situación no se volverá a propiciar. (p. 41). Respecto a las dimensiones con relación al amparo de víctimas de violencia intrafamiliar, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019). En el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, menciona las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: Violencia física: hace referencia a la acción o comportamiento, que involucra el daño que se ve originado a la moralidad física o a la salud. Se considera también a aquel agravio por negligencia, descuido o por carencia, los que por consecuencia conllevaron al daño físico, dejando sin importancia aquel tiempo que requiera dicho individuo para su independencia. Segunda dimensión: Violencia psicológica: es aquel accionar u omisión, que por medio de esta violencia en algunos casos se identifica por controlar y excluir a la persona en contra de su voluntad, suele ser ésta la puerta de ingreso hacia los otros tipos de violencia, tales como física o la sexual, por lo que debemos tener demasiado cuidado si creemos que se están mostrando este tipo de violencia. En algunos casos humillarla, insultarla, estigmatizarla, avergonzarla o estereotiparla, en estas situaciones el periodo no es medible porque en algunos casos es inalcanzable recuperarse de este tipo de violencia. Parte de sus características por la presencia prolongada de la intimidación o amenazas, por la persona que se cree superior haciendo uso de humillaciones reiteradas, por la obligación de aislamiento social y amenazas de daños físicos.

Tercera dimensión: Violencia sexual: Son eventos que corresponden a una connotación sexual que son cometidas en contra de la persona que en efecto deriva sin su aprobación. Incluyéndose actos o acciones que no implican penetración o relación física alguna. Además, considerando materiales de exposición pornográfica que transgreden libremente acerca de su vida sexual íntima o reproductiva, por medio de coerción, amenazas y el desmesurado uso la fuerza para intimidar. Cuarta dimensión: Violencia económica o patrimonial: se entiende como cualquier acción u negligencia encaminada al

abuso económico, el abusivo control de las finanzas, recompensas o castigos económicos a mujeres a razón de su situación social, económica o política. De esta manera se podrá fortalecer las relaciones de pareja, familiares sin dejar de lado las laborales o económica siendo ésta una de las más comunes, incluso en países con alto índice de desarrollo. (p. 53-55).

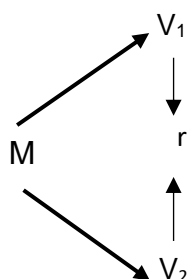
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Básica, con el propósito de mejorar el conocimiento, para fundar deducciones o tecnologías que favorezcan a la sociedad en el futuro cercano, siendo la exploración primordial para el beneficio socioeconómico a largo término. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 142).

Diseño de investigación: No experimental, es transversal se determinado de tiempo, y es descriptiva correlacional, por motivo que se establecerá la relación entre las variables del estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 187).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión de servicios

V2 = Protección de violencia familiar

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión de servicios

Definición conceptual: El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) refiere que son interdisciplinarios y de manera gratuita que ofrecen atención sistémica buscando apoyar a generar protección en las personas que hayan sufrido episodios de violencia ya sea sexual o familiar. (p. 41)

Definición operacional: La gestión de servicios se encuentra integrada de la cadena de prevención con el objetivo de optimizar de manera centrada ya sea cual sea el servicio que se esté brindando, de esta manera será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

Variable 2: Protección de violencia familiar

Definición conceptual: El Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019), define, como aquellas acciones personales donde un individuo haciendo uso de la fuerza, amenaza o causa daños físicos, psicológicos, trastornos mentales o transgrede contra la vida de otra persona o un grupo de las mismas. (p. 3).

Definición operacional: Es la consternación físico, sexual o psicológico y se origina en el entorno de una relación responsable, de parte de uno de los integrantes a otro del conjunto familiar es de tal manera que se evalué a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Estuvo formada por las 593 víctimas que son considerados en el Centro Emergencia Mujer Comisaría- Yurimaguas 2019.

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a las víctimas de violencia familiar de la zona urbana de la ciudad de Yurimaguas.

Criterios de exclusión: Se excluyó a las víctimas que están en proceso o etapa inicial de la denuncia.

Muestra: Para establecer la muestra se manejó la fórmula que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde: n=
Muestra

N= Total de la población

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	0.16	*	593
		*	592	+	0.61466

n =	$\frac{354.656512}{2.05}$	173
-----	---------------------------	-----

Se trabajó con una muestra de 173 víctimas.

Muestreo: Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por una víctima del Centro Emergencia Mujer-Comisaría.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta, consintió recopilar datos conteniendo preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar el análisis de resultados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 187).

De acuerdo a ello, se manejó como técnica la encuesta para la gestión de servicio y otra encuesta para la variable protección de violencia familiar.

Instrumento

El instrumento para utilizar fue el cuestionario estructurado en función de la operacionalización de las variables, el mismo que tuvo como propósito la obtención de la información de las mártires del Centro Emergencia Mujer Comisaría – Yurimaguas.

El instrumento consta de dos cuestionarios, el primero relacionado con la variable de gestión de servicios que consta de 12 ítems, dividido en 4 dimensiones; cada dimensión constara de 3 ítems. La escala de valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

La variable protección de violencia familiar consta de 11 ítems, la misma que se encuentra dividido en 4 dimensiones, la primera dimensión consta de 3 ítems, segunda consta de 2 ítems, la tercera dimensión de 3 ítems y la ultima de 3 ítems respectivamente. La escala valoración fue: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= indiferente, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

Validez

El cuestionario fue validado mediante el buen Juicio de especialistas, identificándose a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes expresaron una estimación sobre la coyuntura del instrumento de recojo de pesquisa en base a los objetivos de la investigación.

En la actual investigación validaron 3 especialistas, los interrogatorios de la encuesta gestión de servicios, en base a la escala: La escala de valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Y para la encuesta protección de violencia familiar, en función a la escala:

Tabla 1

Resultado de validación de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de Servicios	1	Metodólogo	4.8	Existe suficiencia
		Especialista	4.6	Existe suficiencia
		Especialista	4.7	Existe suficiencia
Violencia Familiar	1	Metodólogo	4.6	Existe suficiencia
		Especialista	4.7	Existe suficiencia
		Especialista	4.7	Existe suficiencia

Fuente: Fichas de validación de expertos

Los 2 instrumentos, han sido sometidos al buen juicio de los tres especialistas citados inicialmente; los cuales han tenido la labor de comprobar la coherencia y conveniencia cada indicador con las variables de la investigación. Obteniendo como efecto una media de 4.68, constituyendo el 93.6% de relación entre los jueces para las variables; lo que muestra, que obtienen alta grado de validez; congregando las circunstancias metodológicas para su ejecución.

Confiabilidad

La confiabilidad del análisis del alfa de Cronbach, se manifiesta lo más próximo al 1. Así mismo la confiabilidad se consiguió resolviendo los datos conseguidos de la ejecución de la prueba guía proporcionada por cada variable, por consiguiente, se avaló la fiabilidad de los instrumentos del actual estudio.

Según George & Mallery (2003), es de razón universal, teniendo en cuenta los coeficientes según derivaciones del programa alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (pág. 231).

La confiabilidad del instrumento se calculó por medio del análisis del Alfa de Cronbach.

Variable 1: Gestión de servicios

Por medio de los resultados conseguidos se calculó la confiabilidad universal del ensayo, el cual arrojó un 0,970 siendo superior a 0,70. Resultando significativos; por el cual se pudo deducir la fuerte confiabilidad. De tal manera, que se consiguió validez de contenido por constituir la definición de los ítems de la variable a calcular; así mismo la validez de criterio.

Variable 2: Protección de violencia familiar

Gracias a los resultados logrados se calculó la confiabilidad universal del ensayo, obteniendo el resultado de 0,930 siendo superior a 0,70. Resultando significativos; por el cual consiguieron como resultado fuerte confiabilidad. Del mismo modo obtuvo validez de contenido puesto que constituye el concepto de los ítems de la variable a calcular; así como también validez de criterio.

3.5. Procedimientos

Partió del problema de investigación, que consistió en identificar la problemática, para buscar trabajos relacionados a la investigación y constar con la teoría existente, utilizando el método empírico, a través de recolección de información mediante un cuestionario por cada variable de estudio de las fuentes primarias y secundarias, se procedió a procesar los datos recolectados por las técnicas, haciendo uso de los datos estadísticos como el SPSS y el Excel, se analizó de acuerdo a los objetivos planteados, para luego obtener las respectivas conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo por medio de los datos cuantitativos, siendo fueron ordenados y resueltos mediante el programa estadístico SPSS V.25. Así también, se utilizó la estadística descriptiva realizando el análisis de todas las medidas de propensión central y dispersión: media aritmética, frecuencia, desviación estándar, porcentaje, etc.; dando respuesta a los propósitos, de tal manera para demostrar la hipótesis se manejó la estadística inferencial del rho de spearman para fundar la relación existente entre la gestión de servicios y el amparo de víctimas de violencia familiar. Teniendo este coeficiente toma valores entre -1 y 1, señalando la existente dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, los cuales se muestran a continuación. Donde se representa de la siguiente forma:

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 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

3.7. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información será tratada con la confiabilidad debida, se mantendrá el anonimato de los informantes. Se solicitará autorización de los informantes para el uso de la información para uso exclusivamente académico y este consentimiento será informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Estado de Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019.

Tabla 2

Estado de *gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019*

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12-30	76	44%
Regular	31-43	58	34%
Bueno	44-55	39	22%
Total		173	100%

Fuente: Spss V.25

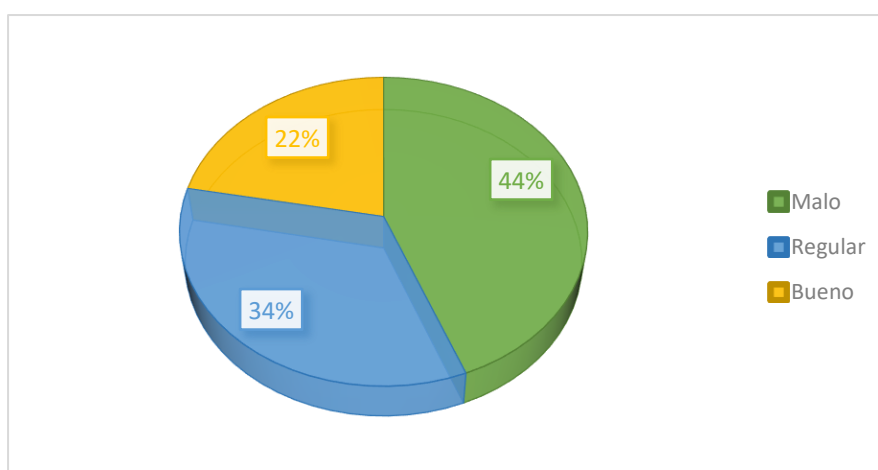


Figura 1: Estado de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019.

Fuente: Spss V.25

Interpretación:

Se observa que el estado de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 44%, regular en un 34% y bueno en un 22%.

4.2. Estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019.

Tabla 3

Estado de gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019

Niveles	Admisión			Primer nivel de atención			Segundo nivel de atención			Seguimiento y evaluación		
	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%
Malo	3-7	61	35%	3-8	69	40%	3-8	72	42%	3-7	64	37%
Regular	8-11	71	41%	9-11	70	40%	9-10	53	30%	8-11	68	39%
Bueno	12-15	41	24%	12-14	34	20%	11-14	48	28%	12-14	41	24%
Total		173	100%		173	100%		173	100%		173	100%

Fuente: Spss V.25

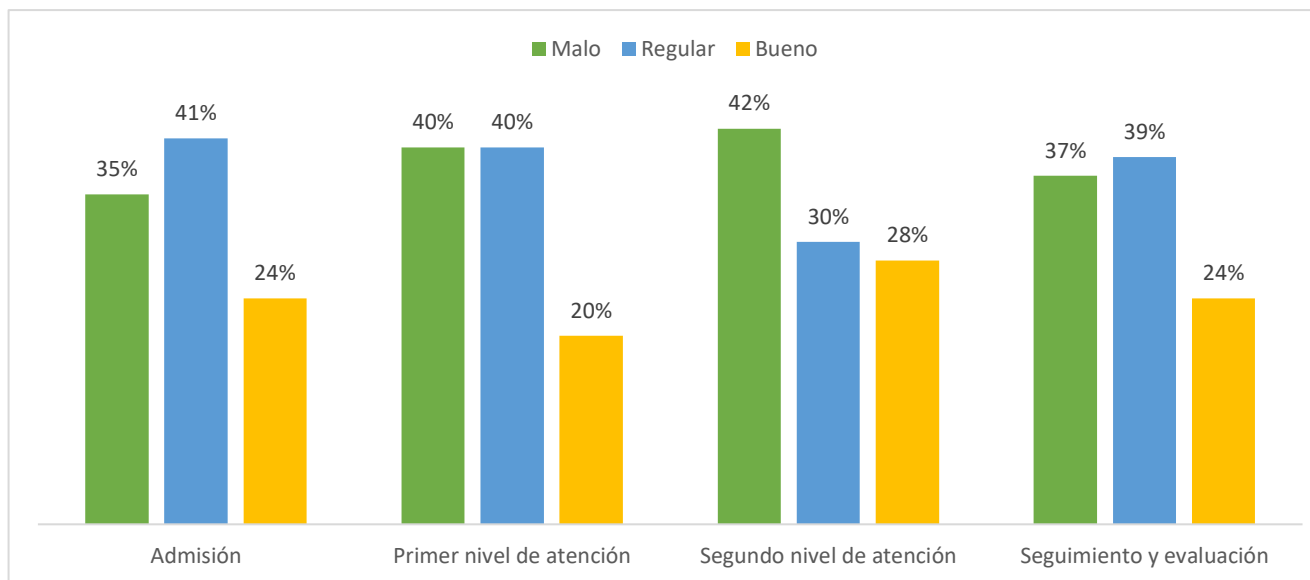


Figura 2. Estado de gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019

Fuente: Spss V.25

Interpretación:

De acuerdo a la gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, se obtuvo que admisión es malo en un 35%, regular en un 41%, bueno en un 24%; que el primer nivel de atención es malo en un 40%, regular en un 40%, bueno en un 20%; que el segundo nivel de atención es malo en un 42%, regular en un 30%, bueno en un 28%; que el seguimiento y evaluación es malo en un 37%, regular en un 39%, bueno en un 24%

4.3. Estado de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019.

Tabla 4

Estado de protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11-26	81	47%
Regular	27-38	57	33%
Bueno	39-51	35	20%
Total		173	100%

Fuente: Spss V.25

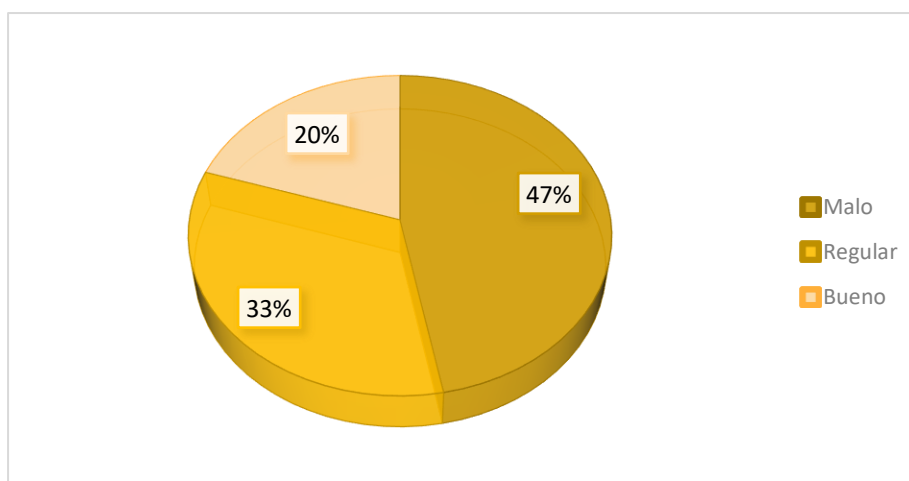


Figura 3: *Estado de protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019*

Fuente: Spss V.25

Interpretación:

Se observa que el estado de protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 47%, regular en un 33% y bueno en un 20%.

4.4. Estado de protección de víctimas de Violencia por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019.

Tabla 5

Estado de protección de víctimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019

Niveles	Violencia física			Violencia psicológica			Violencia sexual			Violencia económica		
	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%	Rango	F	%
Malo	3-6	54	31%	2-5	81	47%	3-7	52	30%	3-8	74	43%
Regular	7-11	86	50%	6-7	55	32%	8-10	70	40%	9-11	75	43%
Bueno	12-14	33	19%	8-10	37	21%	11-15	51	30%	12-14	24	14%
Total		173	100%		173	100%		173	100%		173	100%

Fuente: Spss V.25

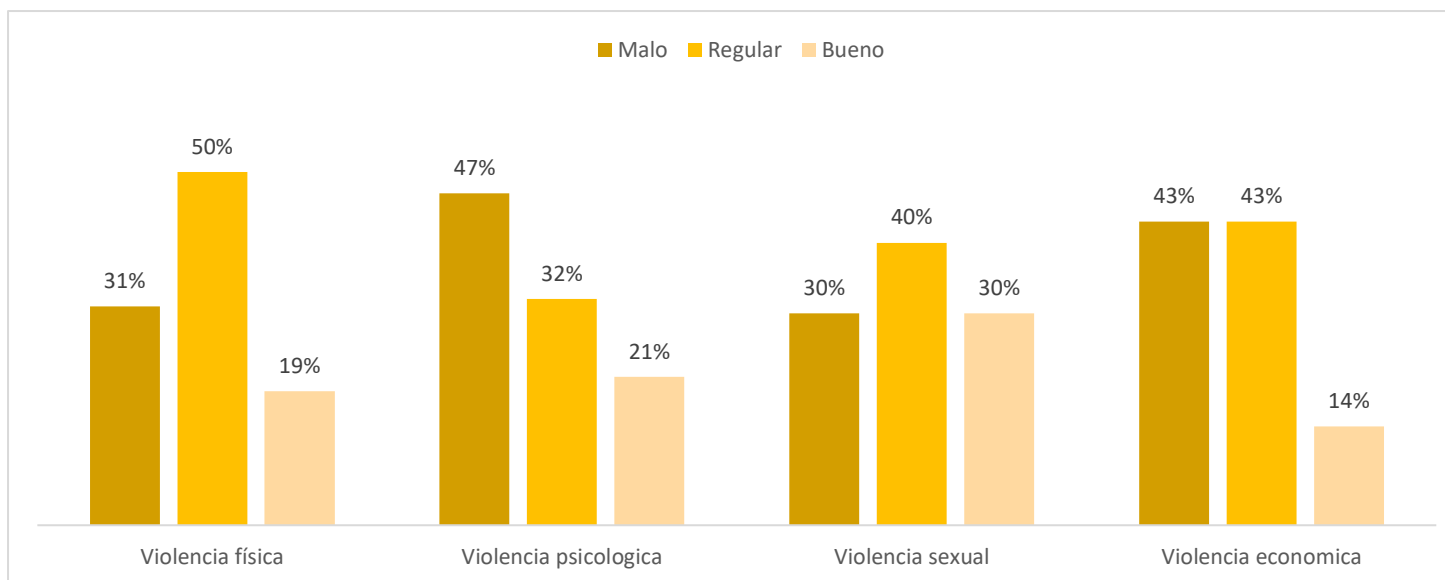


Figura 4: Estado de protección de víctimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019

Fuente: Spss V.25

Interpretación:

De acuerdo al estado de protección de víctimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, se obtuvo que en violencia física es malo en un 31%, regular en un 50%, bueno en un 19%; que en la violencia psicológica es malo en un 47%, regular en un 32%, bueno en un 21%; que en la violencia sexual es malo en un 30%, regular en un 40%, bueno en un 30%; que en la violencia económica es malo en un 43%, regular en un 43%, bueno en un 14% .

4.5. Relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicios	,116	173	,000
Violencia familiar	,122	173	,000

Fuente: Spss V.25

Interpretación.

Debido a que la muestra es mayor a 50, se dio inicio a calcular el coeficiente de Kolmogorov-Smirnova; siendo el resultado de Sig.= 0.00 < 0.05, por lo tanto, la muestra en la investigación no tiene una distribución normal, siendo por este motivo que para realizar la correlación se manejó el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 7

Análisis de la correlación de la gestión de servicios y la protección de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019

Correlaciones				
			Gestión de servicios	Violencia familiar
Rho de Spearman	Gestión de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,343**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Violencia familiar	Coeficiente de correlación	,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

Fuente: Spss V.25

Interpretación:

Hi: Existe relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019.

La significación bilateral es igual 0,00 y este valor es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.343 que indica una correlación positiva baja.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la existencia de una relación significativa entre la gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, de acuerdo al coeficiente de 0,343 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 34.3% de la gestión de servicios guarda relación con la protección de mártires de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. En base a lo mencionado se puede decir que, la gestión de servicios juega un rol primordial de suma importancia con respecto a la disminución de casos de violencia familiar, dicho esto se observa en la actualidad un gran incremento numérico y porcentual de procesos de violencia familiar evidenciado en denuncias en las comisarías y demás entes del entorno de la investigación, así mismo dicho incremento se debe a factores y componentes que muchas veces y reiterativas ocasiones la víctima no denuncia de manera oportuna y en el momento dado, sumado a ello el poco personal para atención de estos casos como también la suma a ello de la poca eficacia de las instituciones judiciales a favor de las víctimas, ha dispuesto que la gran mayoría no opte por acudir a ellas.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Falcón (2018) donde menciona que en aquella prueba de correlación que se ve en las muestras de variables en estudios quienes muestran una relación positiva. Es decir que, para ambas variables poseen una correlación positiva moderada, lo cual nos conlleva a afirmar la existencia de una correlación considerable con lo que da luces que la aplicación de las nuevas disposiciones legales va a concebir un impacto positivo en base a la protección de las diversas víctimas y demás personas que acuden en calidad de testigos. Esto va a generar que más personas tengan el valor y la disposición no solo de realizar la denuncia correspondiente frente a estos casos sino que, las personas que han sido testigos de estas agresiones cuyo testimonio es clave para delimitar responsabilidades legales frente a infractores, el cual se animen a testificar de modo que se pueda realizar un proceso enmarcado en la verdad de los hechos

ayudando a que se aplique la medida correctiva ejemplar para los agresores y buscando que se pueda disminuir el índice de agresiones familiares, asimismo, contra la mujer en específico, así mismo Llerena (2018) manifiesta que una vez recopilado la información necesaria que alimente la investigación, se procedió a realizar el tratamiento o cálculo estadístico, del cual resultó que los valores del Chi cuadrado, son iguales a $T_t = 3.841$ es mayor al $T_c = 3.346$, motivo por el cual condujo a establecer la inexistencia de relación directa entre las variables estudiadas, de tal manera se considera que las variables son independientes y al mismo autónomas. Por lo tanto, se determinó que la protección que se le brinda a la víctima que denuncia el hecho, no genera relación con el proceso, esto quiere decir que, aunque no se realice este procedimiento, las víctimas siempre estarán dispuestas a imponer la denuncia correspondiente, lo cual es un hecho positivo que ayudará sin duda a que los delitos no queden impunes y se aplique la pena que le corresponde a quien resulte responsables de acuerdo a las leyes vigentes en este campo. Los resultados demuestran que la gestión de servicios si tiene una estrecha relación con la protección de las víctimas de violencia familiar, ya que los estados por medio de sus instituciones encargadas de cuidar por la protección de las víctimas han creado normativas que sancionan estos actos de violencia tanto familiar como personal, además de brindar apoyo legal y psicológico a través de los CEM en cada comisaría de la ciudad.

La investigación muestra también que el nivel de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, siendo malo en un 44%, regular en un 34% y bueno en un 22%, dichos resultados se deben a que no se realiza la correcta identificación de urgencia en la atención, los responsables de la atención no cumplen con brindar orientación personalizada o grupal sobre el accionar de violencia familiar, el CEM no realiza la gestión social y fortalecimiento socio familiar después de comunicar su caso y el CEM no elabora un plan de atención para su continuo seguimiento. De acuerdo a la gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, se obtuvo información que admisión es malo en un 35%, regular en un 41%, bueno en un 24%; que el primer nivel de atención es malo en un 40%, regular en un 40%, bueno en un 20%; que el segundo nivel

de atención es malo en un 42%, regular en un 30%, bueno en un 28%; que el seguimiento y evaluación es malo en un 37%, regular en un 39%, bueno en un 24%, lo resultados demuestran que la gestión de servicios es considerada mala, dichos resultados se puede inferir que la falta de un mayor número mayor de personal hace que no se atiende de manera adecuada y personales a las víctimas, muchas veces de estas víctimas se desaniman o se sienten amenazadas de alguna forma por saber que las leyes no son los mejores para castigar estos actos, es por tal motivo que no se sienten capaces de seguir con los procesos por diferentes motivos como los es también la lentitud del procedimiento y las trabas burocráticas que se generan dentro del ente.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Rodembusch (2015) donde menciona que el campo de acción de los gobiernos en materia de protección de las personas contra la violencia familiar, es muy amplio debido a que esta se dan en base a diferentes factores que muchos de ellos pueden ser vistos como normales por la sociedad sin percatarse del inmenso daño generado que generan en el entorno social y familiar, por ello, es necesario conformar equipos de alto nivel de investigación para analizar al detalle los casos de violencia y realizar el seguimiento correspondiente a la cadena que le antecede para identificar no solo las causas sino también los patrones que inducen a este comportamiento para convertirlos en materia de investigación y análisis cognitivo para frenar este problema buscando disminuir los altos índices de violencia. El estado es la primera autoridad competente para desarrollar actividades relacionadas a dar unas soluciones coherentes frente a este problema que no solo denigra la autoestima de las personas o causa daños físicos y al mismo tiempo psicológicos que en muchos casos conllevan a la muerte. Para ello es necesario diseñar procedimientos guiadas por los derechos humanos para hacer frente a esta silenciosa, pero es la dura y cruda realidad social que se vive en la sociedad, así mismo Vera (2018) hace mención que mediante los análisis correspondientes a la información obtenida, se pudo comprobar que el impacto de las actividades y programas desarrollados y desplegados por el MIMDES, son positivas, el cual se vio reflejado en la disminución de los índices de casos de violencia concerniente al periodo estudiado. Por lo tanto, se determinó que es imprescindible la

presencia del estado en estas áreas mediante el despliegue de recursos a los órganos encargados de administrar estas acciones con la finalidad de fortalecer la lucha contra este problema social que viene causando muchos estragos en la población femenina del país, asimismo, visto el impacto que causa siendo este positivo del programa en estudio, es factible afirmar que se deben destinar mayores recursos a este sector implementando además de los procesos de evaluación para asegurarse de la ejecución de los recursos asignados de modo que beneficie a la población objetivo, de acuerdo a estos resultados el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) refiere que la gestión de servicios son servicios públicos específicos, interdisciplinarios y de manera gratuita que ofrecen atención sistémica buscando apoyar a generar protección en las personas que hayan sufrido episodios de violencia ya sea sexual o familiar.

El estudio también muestra el estado de protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 47%, regular en un 33% y bueno en un 20%, dichos resultados se deben a que ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de la persona o un tercero, relacionado a violencia familiar, no estoy informado de los protocolos a seguir. Ante la existencia de una agresión física realizada por algún familiar, la institución no cumple con aplicar el protocolo de atención integral, la víctima no se encuentra informado sobre temas de violencia familiar, debido a que no recibe capacitación permanente por parte de instituciones que integran la instancia Provincial de Alto Amazonas (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP. Red de salud, entre otras), las actividades de difusión realizadas por el CEM Comisaría Yurimaguas y orientadas a diferentes instituciones, no han contribuido a que la población de Yurimaguas conozca la violencia económica y/o patrimonial. De acuerdo al estado de protección de víctimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, se obtuvo que en violencia física es malo en un 31%, regular en un 50%, bueno en un 19%; que en la violencia psicológica es malo en un 47%, regular en un 32%, bueno en un 21%; que en la violencia sexual es malo en un 30%, regular en

un 40%, bueno en un 30%; que en la violencia económica es malo en un 43%, regular en un 43%, bueno en un 14% .

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Molina (2015). Donde menciona que existe una edad característica de mujeres maltratadas o violentadas que han participado en este proceso de estudio que oscila entre 31-40 años (39,07%). Es decir que la edad es una variable fundamental considerada de alta vulnerabilidad para el daño psicológico de las mujeres. Por lo tanto, se asume que es necesario realizar actividades relacionadas a incentivar el cuidado y protección personal de las mujeres que se encuentren en la edad de mayor posibilidad de incidencia de violencia con la finalidad de minimizar el número de víctima, considerando que la violencia es un acto que se gesta de a pocos o en plazos lentos, por ello que es necesario que las víctimas tengan conocimiento de estos patrones y denuncien a tiempo para evitar que se concrete la violencia o que se llegue a casos mayores como la muerte de alguna persona violentada, así mismo, Laguna (2015) en la actualidad, lamentablemente, se pudo determinar que el campo de violencia contra la mujer, se da principalmente dentro del seno familiar y el entorno más cercano a éstas, estas acciones que son tipificadas con la violación a los derechos humanos de cada persona a través de actos de violencia que denigran a integridad física y psicológica; este es un patrón que se replica a nivel mundial, cada uno con particularidades causales diferentes pero siempre son violencia, atraviesa todo los estratos sociales tanto en edad, sexo, educación, clase económica, grupos o clases sociales. Ante ello, se concibe que es necesario que los gobiernos a través de los órganos especializados tomen las medidas necesarias para frenar este problema de gran importancia, con acciones que no solo se centren en ayuda a las víctimas sino en sanciones ejemplares para los agresores de modo que se estigmatice como algo una sanción fuerte y ayude a minimizar los hechos delictivos en materia de agresiones, así mismo Infante (2019) manifiesta que gracias al análisis respectivo de toda la información considerada, se pudo determinar que el estado, de una u otra manera busca garantizar la integridad física de las mujeres contra actos de violencia que atenten contra sus derechos y su vida en sí, mediante disposiciones y normativas legales a través del ministerio de

la mujer, busca ayudar a minimizar estos hechos delictivos que aquejan a la población femenina del país. Además, viene implementando diversos programas de concientización familiar con el propósito de unir los lazos amicales dentro del seno familiar de modo que este sea el más seguro para todos sus integrantes. Todas estas actividades se realizan con el propósito de brindar protección a las mujeres del país frente a estos detestables actos que privan de la libertad y autonomía de las personas vulnerables, así mismo, Mejía, A. (2018) menciona que se comprueban las medidas de amparo en procesos con respecto a temas de violencia familiar siendo eficaces, porque permiten y avalan el derecho a la moralidad de las víctimas que corresponden al objeto de estudio. Además, se determinó que es imprescindible realizar estos procedimientos ya que ayudan a mejorar los resultados y sobre todo garantizan que las investigaciones se desarrollen con toda la normalidad del caso sin exponer a un peligro mayor a las personas que buscan una solución a sus problemas mediante el uso de los servicios públicos dedicados a esta área. Asimismo, se pudo constatar que genera un impacto positivo en las víctimas, en el sentido que garantiza la integralidad para que más personas se animen a realizar las denuncias respectivas de modo que se pueda aplicar las medidas correctivas aplicando los procesos disciplinarios para los agresores y se construya una sociedad más segura libre de violencia, de acuerdo a estos resultados, Corsi (2009) refiere que las acciones de violencia que ocurran en el núcleo familiar en el transcurso del tiempo fueron definido como problemas sociales muy graves, se añadieron a ellos estudios e investigaciones que fueron ejecutados en distintos países y llegaron como conclusión en que “hablar de abuso es aquel acto o por omisión el cual genera como efecto daños físicos y/o psicológicos a otro integrante de la familia. De igual manera la Ley 30364 “Ley de prevención, sanción y anulación de los hechos de violencia en agravio de los integrantes de la familia.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, 2019, de acuerdo al coeficiente de 0,343 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000(p -valor ≤ 0.05)
- 6.2.** El estado de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 44%, regular en un 34% y bueno en un 22%.
- 6.3.** El estado de la gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, se obtuvo que admisión es malo en un 35%, regular en un 41%, bueno en un 24%; que el primer nivel de atención es malo en un 40%, regular en un 40%, bueno en un 20%; que el segundo nivel de atención es malo en un 42%, regular en un 30%, bueno en un 28%; que el seguimiento y evaluación es malo en un 37%, regular en un 39%, bueno en un 24%.
- 6.4.** El estado de protección de víctimas de violencia familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 47%, regular en un 33% y bueno en un 20%.
- 6.5.** El estado de protección de víctimas de violencia familiar por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, se obtuvo que en violencia física es malo en un 31%, regular en un 50%, bueno en un 19%; que en la violencia psicológica es malo en un 47%, regular en un 32%, bueno en un 21%; que en la violencia sexual es malo en un 30%, regular en un 40%, bueno en un 30%; que en la violencia económica es malo en un 43%, regular en un 43%, bueno en un 14% .

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al coordinador del CEM, brindar capacitación permanente por parte de instituciones que integran la instancia Provincial de Alto Amazonas (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP. Red de salud, entre otras) en temas de violencia.

- 7.2.** El coordinador del CEM, realizar la correcta identificación de urgencia y emergencia para la adecuada y oportuna atención e intervención, orientar a la víctima sobre los hechos de violencia y los procedimientos a seguir después de haber realizado la denuncia respectiva.

- 7.3.** El CEM mejorar la gestión social y fortalecimiento socio familiar después de comunicar su caso de manera recurrente y debe elaborar un plan de atención para su seguimiento.

- 7.4.** Al CEM informar a las usuarias de los protocolos a seguir ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de la persona o un tercero, relacionado a violencia familiar, aplicar el protocolo de atención integral ante la existencia de una agresión física realizada por algún familiar.

- 7.5.** Al coordinador CEM, las actividades de difusión realizadas por el CEM Comisaria Yurimaguas y orientadas a diferentes instituciones, deben contribuir a que la población de Yurimaguas conozca la violencia económica y/o patrimonial, por lo que se recomienda a estas sean en un mayor número de veces y que no sean monótonas las actividades que realizan.

REFERENCIAS

- Amasifuén, G. (2019). *Nivel de cumplimiento de las medidas de protección a las víctimas, testigos y colaboradores de la justicia dentro del proceso penal en la Provincia de San Martín Distrito de Tarapoto 2013-2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35646/Amasifu%C3%A9n_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanalles, G. (2011). *Diccionario Jurídico Elemental* (11° ed.). Buenos Aires - Argentina: Heliasta. Obtenido de <https://www.slideshare.net/YuhryGndara/diccionariojuridicoelementalguillermocabanellas>
- Carranza, H. (2018). *Gestión de servicios de tutoría y permanencia de los beneficiarios de Beca 18, Universidad Peruana Unión, distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26024/Carranza_SH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corsi, J. (2004). *Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Buenos Aires: Paidós Argentina.
- Corsi, J. (2009). *La violencia hacia las mujeres como problema social. Análisis de las consecuencias y de los factores de riesgo*. En línea. Obtenido de <http://www.corsi.com.ar/articulos.htm>
- Decreto Legislativo 957, y la Ley 27337, *Código de los Niños y Adolescentes*. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dga/nuevo-codigo-ninos-adolescentes.pdf>
- Díaz, F. (2015). *Estudios sobre los derechos y sus garantías en el sistema constitucional español y en Europa*, Editado por Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2015, pág. 355.
- Falcón, M. (2018). *Protección de víctimas y testigos en el Nuevo Código Procesal Penal, en el distrito Judicial de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/398708/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: 6° edición.

Infante, J. (2019). *Análisis de las medidas de protección frente a la violencia contra la mujer. Los Olivos, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38016/Infante_SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laguna, G. (2015). *Los procesos ante los juzgados de violencia sobre la mujer*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/34437/1/T36715.pdf>

La ONG Manuela Ramos (2018) la violencia familiar

Ley 30364 “*Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*” recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_57b71457fedf0c7bd392ca6c6b984bdf

Llerena, L. (2018). *Principio de protección integral de la víctima y el proceso de investigación en el delito de abuso sexual de menores de edad, Juzgado de Investigación Preparatoria de San Martín- Tarapoto, año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30921/Llerena_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejía, A. (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). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Recuperado de: <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*. Editorial: Primera Edición, Arte Perú S.A.C. Lima

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019). *Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual*. . Editorial: Biblioteca Nacional del Perú. Lima.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2014). *¿Qué son los Centros de Emergencia Mujer?* Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Molina, A. (2015). *Vulnerabilidad y daño psíquico en mujeres víctimas de violencia en el Medio Familiar*. (Tesis de doctorado). Universidad de Granada, Granada. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/26083267.pdf>
- OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. OMS. Ginebra: Organización Mundial de la Salud 2002. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67411/a77102_spa.pdf;jsessionid=DEEB9C5A147BEB644801E050F7146ED5?sequence=1.
- Organización Mundial de Violencia y Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia la salud*. Recuperado de: https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- Ravazzola M. (2007). *Historias infames: los maltratos en las relaciones*. Barcelona: Paidós.
- Rodembusch, C. (2015). *El Estado como impulsor de políticas públicas de prevención y lucha contra la violencia intrafamiliar. Estado de la cuestión en Brasil y en España* (Tesis de doctorado), Universidad de Burgos, España recuperado de <https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4657/Rocha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, W. (2018). *Eficacia de las medidas de protección didácticas en los procesos de violencia familiar en el juzgado mixto de Canas en el mes de mayo del año 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34458/vera_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de servicios	El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) menciona que son servicios públicos específicos, interdisciplinarios y de manera gratuita que ofrecen atención sistémica buscando apoyar a generar protección en las personas que hayan sufrido episodios de violencia ya sea sexual o familiar. (p. 41)	La gestión de servicios se encuentra integrada de la cadena de suministro con el objetivo de optimizar de manera centrada ya sea cual sea el servicio que se esté brindando, de esta manera será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Admisión	- Motivo de la consulta - urgencia de la atención - Registro de datos	Ordinal
			Primer nivel de atención	- Entrevista a la persona usuaria - Atención de intervención en crisis - Evaluación del riesgo	
			Segundo nivel de atención	- Acompañamiento psicológico - Patrocinio legal - Gestión social y fortalecimiento socio familiar	
			seguimiento y evaluación	- Plan de atención - cumplimiento de las actividades propuestas	
Protección de violencia familiar	El Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019), define como aquellas acciones personales donde un individuo haciendo uso de la fuerza, amenaza o causa daños físicos, psicológicos, trastornos mentales o atenta contra la vida de otra persona o un grupo de las mismas. (p. 3).	Cualquier acción o conducta que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar es por ello que se evaluará a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Violencia física	- Daño a la integridad corporal o a la salud.	Ordinal
				- Maltrato por negligencia, descuido o privación de las necesidades básicas.	
				- Daño físico (golpes, patadas, empujones, etc.)	
			Violencia psicológica	Aislamiento	
				Humillación	
			Violencia económica y/o patrimonial	Perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes	
				La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales	
			Violencia sexual	Penetración o violación sexual	
Abuso con contacto físico sin penetración					
Sin contacto físico.					

Matriz de consistencia

Título: Gestión de servicios y la protección de víctimas de violencia familiar en el centro emergencia mujer comisaria – Yurimaguas 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el estado de Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? - ¿Cuál es el estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? - ¿Cuál es el estado de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? - ¿Cuál es el estado de protección de víctimas de Violencia por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el estado de Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. - Identificar el estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. - Identificar el estado de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. - Identificar el estado de protección de víctimas de Violencia por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019. 	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la Gestión de servicios y la protección de víctimas de Violencia Familiar del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El estado de Gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es alta.</p> <p>H2: El estado de Gestión de servicios por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es alta.</p> <p>H3: El nivel de protección de víctimas de Violencia del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es buena.</p> <p>H4: El nivel de protección de víctimas de Violencia por dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas, 2019, es buena.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Tipo de investigación: No experimental.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo – correlacional.</p> <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra de la investigación</p> <p>V₁: Gestión de servicios</p> <p>V₂: Protección de víctimas de violencia familiar.</p> <p>r: Relación entre las variables</p>	<p>Población Conformada por 593 víctimas atendidos por el Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas 2019.</p> <p>Muestra La muestra será de 173 víctimas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de servicio</td> <td style="text-align: center;">admisión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">primer nivel de atención</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">segundo nivel de atención</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">seguimiento y evaluación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Protección de víctimas de violencia familiar</td> <td style="text-align: center;">Violencia física</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Violencia psicológica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Violencia económica y/o patrimonial</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Violencia sexual</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de servicio	admisión	primer nivel de atención	segundo nivel de atención	seguimiento y evaluación	Protección de víctimas de violencia familiar	Violencia física	Violencia psicológica	Violencia económica y/o patrimonial	Violencia sexual
Variables	Dimensiones														
Gestión de servicio	admisión														
	primer nivel de atención														
	segundo nivel de atención														
	seguimiento y evaluación														
Protección de víctimas de violencia familiar	Violencia física														
	Violencia psicológica														
	Violencia económica y/o patrimonial														
	Violencia sexual														

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE SERVICIO

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de gestión de servicio en el Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas 2019.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione con una **X** las alternativas y la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
ADMISIÓN					
1. El CEM idéntica sin dilataciones el motivo de consulta por el que acude a dichos servicios.					
2. Se realiza la correcta identificación de urgencia en la atención.					
3. El CEM registra datos para un posterior seguimiento y acompañamiento.					
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
4. Los responsables de la atención cumplen con brindar orientación sobre los hechos de violencia.					
5. Los profesionales responsables del CEM realizan intervenciones oportunas en los casos puestos en conocimiento.					
6. El CEM evalúa el caso y determina un nivel de riesgo.					
SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
7. El CEM brinda acompañamiento Psicológico durante el desarrollo del caso.					
8. El CEM ofrece el patrocinio legal para representarlo en el trámite procesal a nivel policial, Fiscal y Judicial.					
9. El CEM realiza la gestión social y fortalecimiento socio familiar después de comunicar su caso.					
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
10. Después de conocer su caso el CEM elabora un plan de atención para su seguimiento.					
11. Las actividades propuestas por los servicios del CEM se realizan adecuadamente.					
12. Las estrategias adoptadas en el plan de atención contribuyen al logro de los objetivos esperados.					

CUESTIONARIO VIOLENCIA FAMILIAR

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas 2019.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione con una **X** las alternativas y la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= indiferente, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
VIOLENCIA FISICA					
1. Ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de mi persona o un tercero, relacionado a violencia familiar, estoy informado de los protocolos a seguir.					
2. Ante la existencia de una agresión física realizada por algún familiar, la institución cumple con aplicar el protocolo de atención integral.					
3. Considero que a la fecha, el apoyo brindado por las instituciones (puesto de salud, CEM, Comisaría PNP, entre otros) a víctimas de violencia física, como parte de un proceso de violencia familiar, fue adecuado.					
VIOLENCIA PSICOLOGICA	1	2	3	4	5
4. Las instituciones que articulan y brindan sus servicios en casos de violencia familiar cuentan con un área especializada de apoyo psicológico.					
5. Me encuentro informado sobre temas de violencia familiar, debido a que recibo capacitación permanente por parte de instituciones que integran la instancia Provincial de Alto Amazonas (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP. Red de salud, entre otras).					
VIOLENCIA SEXUAL	1	2	3	4	5
6. Las acciones ejecutadas ante casos de violencia sexual, como parte de un proceso de violencia familiar son pertinentes.					
7. A raíz del trabajo articulado con la Instancia Provincial de Alto Amazonas (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras), han disminuido los casos de violencia sexual en el distrito de Yurimaguas.					
8. Las instituciones que pertenecen a la Instancia Provincial de Alto Amazonas articulan actividades preventivas para que la población sepa reaccionar antes casos de violencia sexual como parte de un proceso de violencia familiar.					
VIOLENCIA ECONÓMICA	1	2	3	4	5
9. Las actividades de difusión realizadas por el CEM Comisaría Yurimaguas y orientadas a diferentes instituciones, han contribuido a que la población de Yurimaguas conozca la violencia económica y/o patrimonial.					
10. Las instituciones pertenecientes a la Instancia Provincial de Alto Amazonas (Gobierno locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras), generan acciones de empoderamiento para prevenir y supervisar el tipo de violencia económica y/o patrimonial.					
11. La existencia de programas que ayuden a desarrollar autonomía económica ha contribuido en la prevención y reducción de casos de violencia familiar.					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. Caverro Rojas, José Enrique.
 Institución donde labora : Comisión Nacional de Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Araujo, Leidi Milagritos adaptado de MIMP (2016) Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer.

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: gestión de servicios 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: gestión de servicios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión de servicios 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: gestión de servicios.					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
PUNTAJE TOTAL						

(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:

48


 M. Sc. José Enrique Caverro Rojas
 Mag. Gestión Pública

Tarapoto, 28 de mayo de 2020

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

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación
 DRE – San Martín /Especialista en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Araujo, Leidi Milagritos adaptado de MIMP (2016)
 Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: Gestión de servicios.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de servicios.					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: Gestión de servicios				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	
PUNTAJE TOTAL							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)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 02 de Julio de 2021



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 CPP N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Araujo, Leidi Milagritos adaptado de MIMP (2016) Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer.

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: gestión de servicios 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: gestión de servicios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión de servicios 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: gestión de servicios.				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	
PUNTAJE TOTAL					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)

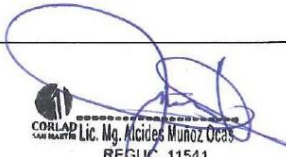
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,6

Tarapoto, 20 de mayo de 2020


 CORLAD
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. Cavero Rojas, José Enrique.
 Institución donde labora : Comisión Nacional de Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Protección de víctimas de violencia familiar.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Araujo, Leidi Milagritos adaptado de MIMP (2019)
 Protocolo de atención del Centro Emergencia Mujer.

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: protección de víctimas de violencia familiar 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: protección de víctimas de violencia familiar.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: protección de víctimas de violencia familiar 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: protección de víctimas de violencia familiar.					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	
PUNTAJE TOTAL						

(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:

47


 M. Sc. José Enrique Cavero Rojas
 Mag. Gestión Pública

Tarapoto, 28 de mayo de 2020

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

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación DRE – San Martín /Especialista en Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Protección de víctimas de violencia familiar.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Araujo, Leidi Milagritos; Adaptado de MIMP (2019) Protocolo de atención del Centro Emergencia Mujer.


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: Protección de víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Protección de víctimas de violencia familiar.					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: Protección de víctimas de violencia familiar.				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
PUNTAJE TOTAL		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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.6


Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 CPPe-N° 357054

Tarapoto, 02 de Julio de 2020

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Protección de víctimas de violencia familiar.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Santos Araujo, Leidi Milagritos adaptado de MIMP (2019)
 Protocolo de atención del Centro Emergencia Mujer.

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: protección de víctimas de violencia familiar 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: protección de víctimas de violencia familiar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: protección de víctimas de violencia familiar 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: protección de víctimas de violencia familiar.					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
PUNTAJE TOTAL						47

(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:

4,7

Tarapoto, 16 de mayo de 2020



CORLAD
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541

Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad de gestión de servicios

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	173
	Excluido ^a	0
	Total	173

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	12

Análisis de confiabilidad de la protección de víctimas de violencia familiar

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos	Válido	173
	Excluido ^a	0
	Total	173

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

CENTRO EMERGENCIA MUJER
COMISARIA - YURIMAGUAS

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

La coordinadora del Centro Emergencia Mujer Comisaria – Yurimaguas del Programa AURORA Para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, Distrito de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas y Departamento de Loreto;

HACE CONSTAR:

Que, la estudiante Br. **LEIDI MILAGRITOS SANTOS ARAUJO**, de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, realizo la investigación de su tesis titulada **"GESTIÓN DE SERVICIOS Y LA PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER COMISARIA – YURIMAGUAS, 2019"** en el año que se menciona en el título mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Yurimaguas, 04 de Junio del 2020.-



M^o CYNTHIA J. PINEDO DÁVILA
COORDINADORA
MIMP-PNCVPS
CEM Comisaria Ygs

Base de datos

Gestión de servicios											
Admisión			Primer nivel de atención			Segundo nivel de atención			Seguimiento y evaluación		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2
2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2
2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3
4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2
1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	1
2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3