



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Medidas de protección en violencia familiar y calidad percibida
en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete,
2019**

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

AUTORA:

Br. Araujo Colquehuanca, Flor de María (ORCID: 0000-0001-9530-0142)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo mi amor dedico esta tesis a mis queridos padres Oscar y Lidia, por darme su apoyo incondicional, su fuerza, motivación y su paciencia que me permitieron hacer realidad una de mis grandes metas, como es la realización y culminación de esta investigación.

De manera muy especial a mi padre que hace poco partió al cielo.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, en especial a mi asesor Dr. Juan Godoy Caso por su orientación, motivación, acuciosidad y sapiencia.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	
3.1 Tipo y Diseño de investigación	14
3.2 Variables, operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. Resultados	20
4.1. Resultados descriptivos	20
4.2. Resultados inferenciales	27
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	33
VII. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia	43
Anexo 2 Instrumentos de medición de las variables	45

Anexo 3	Validación de instrumentos por expertos	47
Anexo 4	Base de datos de la muestra	62

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable Medidas de Protección	15
Tabla 2	Operacionalización de variable Calidad	16
Tabla 3	Validación de expertos	18
Tabla 4	Confiabilidad de alfa de Cronbach	18
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la variable medidas de protección en usuarias del CEM Comisaría	20
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la variable calidad en usuarias del CEM Comisaría	21
Tabla 7	Correlación de las variables medidas de protección y calidad en las usuarias del CEM Comisaría	22
Tabla 8	Correlación entre la dimensión retiro del agresor del domicilio de la víctima y la calidad en las usuarias del CEM Comisaría	23
Tabla 9	Correlación entre la dimensión impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad en las usuarias del CEM Comisaría	24
Tabla 10	Correlación entre la dimensión prohibición de comunicación con la víctima y la calidad en las usuarias del CEM Comisaría	25
Tabla 11	Correlación entre la dimensión inventario sobre bienes y la calidad en las usuarias del CEM Comisaría	26

Índice de Figuras

Figura 1	Gráfico de distribución de frecuencia de la variable medidas de protección en las usuarias del CEM Comisaría	20
Figura 2	Gráfico de distribución de frecuencia de la variable calidad en las usuarias del CEM Comisaría	21

Resumen

En la investigación titulada: “Medidas de protección en violencia familiar y calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019”, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre las medidas protección en violencia familiar y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es correlacional, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios; uno para cada variable. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach (0,943) ubicándose en un nivel excelente para las variables medidas de protección en violencia familiar y calidad percibida.

Se concluyó que existe relación significativa moderada entre las variables medidas de protección en violencia familiar y la calidad percibida. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .003 < 0.01; Rho = .411**).

Palabras Claves: Medidas de protección, calidad, violencia familiar.

Abstract

In the research entitled: "Protection measures in family violence and perceived quality in users of the Emergency Center for Women Comisaría de Cañete, 2019", the general objective of the research was to establish the relationship between protection measures in family violence and quality perceived in users of the Cañete Police Station Women's Emergency Center, 2019.

The type of research is applied, the research level is correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 50 users of the Police Station's Women's Emergency Center. The data collection instruments were two questionnaires; one for each variable. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used (0.943), ranking at an excellent level for the variables measures of protection in family violence and perceived quality.

It was concluded that there is a moderate significant relationship between the variables measures of protection in family violence and the perceived quality. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig. = .003 <0.01; Rho = .411 **).

Keywords: Protection measures, quality, family violence.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia familiar (VF) constituye un problema a nivel internacional que durante años es una brecha difícil de combatir, y es la preocupación de los gobiernos que no se abastecen en instaurar políticas públicas que puedan de alguna manera reducir las estadísticas de violencia en todas sus modalidades. Según, CEPAL (2018) en el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y El Caribe, en el año 2018 se produjeron 3529 feminicidios y dentro de los países de mayor índice uno de ellos es el Perú. Según la estadística del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) del 100% de casos registrados que equivalen a 165, 652, el 50% presenta violencia psicológica, 40% presenta violencia física, 10 % violencia sexual y económica el 1 %.

Por consiguiente, al ver que los índices de violencia suben cada día el MIMP y el Ministerio del Interior (MININTER), en el año 2019 implementaron servicios especializados denominados Centro Emergencia Mujer(CEM) Comisarías a nivel nacional que en un inicio fueron 150 CEM ubicados en las Comisarías, de los cuales han atendido a nivel nacional 84,402 casos. Y el primer CEM comisaría que se creó a nivel nacional fue el CEM Comisaría de Imperial de Cañete que en el año 2019 atendió 917 casos de VF. Los cuales previa denuncia, valoración de riesgo, accedieron a patrocinio legal, asistencia psicológica y social, luego del cual la justicia emitió medidas de protección(MP) a fin de dar protección a las víctimas e impedir que se generen nuevos hechos de violencia.

En este sentido la Ley 30364, que es la ley para “prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar”, en el artículo 22 dicta MP dirigido a las víctimas con la finalidad de procurar el cese de la violencia mientras se dé la sentencia. Dentro las MP, el diario oficial El Peruano en el Art. 22 Capítulo II de la ley 30364 menciona las siguientes medidas: “retiro del agresor del domicilio; impedimento de acercamiento al domicilio de la víctima, prohibición de comunicación con la víctima en cualquiera forma, contravención de tenencia de armas, inventario sobre bienes y cualquier otra forma de proteger a la víctima”.

Por consiguiente, habiéndose realizado un diagnóstico en el ámbito del estudio se observó como problemática de las usuarias y usuarios que acudían al CEM Comisaría de Imperial en Cañete con respecto a las MP, lo que se traducía en molestia de las víctimas, dejaban de acudir al CEM; muchas decían que no se encontraban conformes con las MP que les proporcionaba la autoridad competente y si lo estaban, los presuntos agresores hacían caso omiso a dichas medidas, por ende, a la larga produciendo nuevos hechos de violencia por lo que se ha visto la necesidad de conocer la percepción que tienen las usuarias que acuden al CEM Comisaría de Imperial Cañete con respecto a las MP que le fueron dadas y de la misma manera, se pretendió conocer cómo perciben la calidad del servicio que se brinda.

Por tanto, de acuerdo a la problemática de la investigación planteada se formuló el problema con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre las medidas de protección en violencia familiar y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019?

De igual manera se presenta como problema específico 1) ¿Cuál es la relación entre la dimensión retiro de agresor del domicilio y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019? El objetivo específico 2) ¿Cuál es la relación entre la dimensión Impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019? El objetivo específico 3) ¿Cuál es la relación entre la dimensión prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019? y el objetivo específico 4) ¿Cuál es la relación entre la dimensión inventario sobre bienes y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019?

Por tanto, se consideró como justificación teórica de la investigación, debido a que, a través del planteamiento, hipótesis y conclusiones, dicho estudio permitirá a posteriori contribuir al conocimiento de la realidad problemática de dicho escenario y por ende contribuir a futuras investigaciones, así como el mejoramiento

del abordaje de los funcionarios inmersos en el contexto. De la misma forma, desde la perspectiva práctica el estudio permitió conocer la percepción que tienen las usuarias y en qué situación se encuentran las MP de las que acuden a los CEM Comisaría para la mejora de los servicios en relación de las medidas de protección y a nivel macro permitirá reformular las políticas públicas en relación a la VF. En esta línea, se consideró como justificación metodológica debido a que en la investigación se utilizaron técnicas como el cuestionario y su procesamiento a través de software de última generación, con los cuales se conoció los resultados mediante instrumentos validos en el medio, lo que permitió conocer la percepción de la calidad de servicio en cuanto a las MP contra la VF en el CEM Comisaría Imperial de Cañete.

Del mismo modo en cuanto el objetivo general se consideró el siguiente objetivo: Establecer la relación que existe entre las medidas protección en violencia familiar y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019. Como Objetivos específicos se plantearon los siguientes: El objetivo específico 1) Determinar la relación entre la dimensión retiro de agresor del domicilio y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019. El objetivo específico 2) Determinar la relación entre la dimensión Impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019. El objetivo específico 3) Determinar la relación entre la dimensión prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019 y el objetivo específico 4) Determinar la relación entre la dimensión inventario sobre bienes y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

De la misma manera, se planteó como hipótesis general: Las medidas protección en violencia familiar se relacionan significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019. Asimismo, como hipótesis específicas se plantearon las siguientes: Hipótesis específica 1) La dimensión retiro de agresor del domicilio se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia

Mujer Comisaría de Cañete, 2019. La hipótesis específica 2) La dimensión impedimento de acercamiento a la víctima se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019. La hipótesis específica 3) La dimensión prohibición de comunicación con la víctima se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019. Y la hipótesis específica 4) La dimensión inventario sobre bienes se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación se expondrán antecedentes de trabajos previos que se relacionen con las variables de la tesis, a nivel internacional y nacional que a continuación se detallan: Según, Herrera y Amor (2017) en su artículo se refieren acerca de la quebrantamiento de las órdenes de protección por parte de la pareja que sufre de violencia, señalan que las MP no garantizan que cese la violencia hacia la mujer, sobre todo en las medidas relacionadas con el alejamiento y prohibición de comunicación con la víctima. Para Strand (2012) estas MP son ineficaces y vuelven a ocurrir nuevos hechos. Por otra parte, Khabibovna et al. (2020) abordan el tema desde otra perspectiva, señalando que en el exterior de las instituciones públicas están interesados en desarrollar estándares en la calidad de los servicios a fin de prevenir nuevos sucesos de VF.

Por otro lado, Caballé - Pérez et al. (2020) es su estudio concluyen que el 23.9% de los agresores ha trasgredido las MP en materia de VF y que el formulario que aplicaron permitirá predecir a futuro dichas infracciones por parte del agresor. Por otro lado, Etxebarria (2019) escribió un artículo acerca de las MP y Violencia de género (VG) “en la Unión Europea en relación a las MP que emiten en materia civil” en donde afirmo que, aunque no existe una base legal en este ámbito, no ha sido un obstáculo para luchar en base a la libertad, seguridad y justicia.

En cambio, la investigadora española Sancho (2019) analiza la ley 24.417 de violencia hacia la mujer en el ámbito familiar y/o de pareja de MP en VF, en el cual concluyó que dicha ley como norma de orden público e interés social se encuentra abiertamente dada a través de la prevención, detección temprana, atención y eliminación de la VF por medio de programas especiales de orden público en determinadas entidades. Asimismo, Kontin (2015) realizó un estudio sobre la ley española 1/2001 de MP integral, donde hace un “análisis jurídico y social de la VG”, concluyendo que gran parte de dichas normas son discriminatorias y que los procedimientos penales y civiles en caso de denuncia de la víctima son exiguos e infructuosos. Por otro lado, García (2016) hace un análisis acerca de la

“ley orgánica de MP integral contra la VG”, desde dos perspectivas: la teoría el feminismo y la victimología con el fin de demostrar el poder de dicha ley.

Por otro lado, Román (2016) en su tesis doctoral sobre la “protección jurisdiccional sobre las víctimas de genero de España”, concluyó que una acción rápida de las autoridades resulta fundamental para un eficaz funcionamiento a través de una adecuada comunicación en todas las instituciones que interceden tanto en la emisión como en la ejecución de las MP y que el análisis desde la perspectiva de género en cuanto a las MP de las víctimas es viable desde una perspectiva de varios niveles. No obstante, Fiestas (2019) enfoca su tesis refiriendo que la víctima es la que propicia la transgresión de las MP en VF por tanto es eximente de responsabilidad y refiere que el apoyo constante por parte de un equipo interdisciplinario idóneo que cumplan sus funciones sería un elemento importante para que las MP sean eficaces a fin de proteger a las víctimas de VF.

Yugueros et al. (2015) escriben un artículo relacionado a la intervención que se realiza a las mujeres víctimas de VG por medio de una atención oportuna de calidad y no solo mediante de aplicación de leyes sino también atendiendo aspectos sociales, incidiendo en la educación e información adecuada y oportuna a fin de prevenir.

De igual manera investigaciones a nivel internacional que engloban la variable calidad, como es el estudio de (Sarmiento y Paredes, 2019) en el cual se refirieron a la percepción del usuario interno según las dimensiones de cooperación, liderazgo, responsabilidad social, institucional y valoración de su trabajo, dando como resultado que la percepción total es neutra. Por otro lado, López et al. (2018) presentaron la investigación relacionada a la “calidad percibida en relación a los servicios que se brinda al adulto mayor”, en la cual los autores manifestaron que la satisfacción de usuarios mediante los servicios al adulto mayor, es primordial para la estimación de la calidad y medirla favorece la eficacia, la elección de diferentes opciones y manejo adecuado de los recursos organizacionales”.

De manera similar, tenemos a antecedentes nacionales, como el caso del investigador Herrera (2020) que concluyó que se da una correspondencia positiva baja entre las variables MP y satisfacción en usuarias. Al contrario, Celis (2019) obtuvo como resultado que hay fuerte significancia entre las variables MP contra la VF y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría.

En cambio, Sandoval (2020) relaciono las variables calidad con satisfacción en víctimas de VF de la Comisaría de Familia de Tumbes. Cuyos resultados corroboraron la correspondencia que hay en dichas variables y sus dimensiones. También, Morales (2016) y López (2019) concluyeron en sus estudios que se da una concordancia positiva entre las variables calidad y satisfacción de usuarias de dicho CEM, siendo el nivel de correlación alta. En cambio, Asseo (2018) concluyo que existe relación estadísticamente significativa con un nivel promedio. Paredes y Sánchez (2018) realizaron su tesis en el ámbito de salud relacionando las variables satisfacción del usuario y calidad de la atención en un hospital de EsSalud de Cajamarca, concluyendo que hay una relación muy clara entre todas las dimensiones de la calidad con la satisfacción del usuario.

Sin embargo, Vera (2018) realizó un análisis de cuan eficaces son las MP dictaminadas en juicios de VF en el juzgado mixto, concluyendo que las MP que emitida el juez hacían que la víctima se conforme con lo que establece la ley de VF. Por otra parte, Infante (2019) realizó un análisis entre las MP y la violencia contra la mujer, cuyo resultado fue “las MP en relación a la violencia contra la mujer que fueron implementadas no había buenos resultados ya que seguían ocurriendo hechos de violencia”.

En este sentido se consideró el siguiente marco teórico relacionado al tema de investigación no sin antes puntualizar algunos conceptos previos antes de entrar a las variables de estudio.

Según, la Ley 30364, 11/15, del 24 de noviembre, el Estado emite disposiciones con el propósito de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar definiendo varios aspectos que se ha

tomado para la elaboración de la investigación. (diario oficial El Peruano, Normas Legales, Ley 30364, p.567008).

En este contexto, en el Art. 5 de la misma Ley (p. 567009), define la violencia contra las mujeres como “cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado”. De la forma en la misma ley cita las diversas tipologías de violencia que a continuación se exponen:

La Violencia física que es “la acción que causa daño físico o a la salud, incluye abandono, descuido, ausencia de las necesidades básicas” ; la violencia psicológica acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla y que puede ocasionar daños psíquicos; la violencia sexual “acciones de naturaleza sexual que se comenten contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción en que incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno, asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación y por último, la violencia patrimonial que es la “acción u omisión que se dirige a causar un detrimento en los recursos económicos de cualquier persona, a través de: la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes”. (diario oficial El Peruano, Normas legales, Ley 30364, p.567009).

Por otro lado, en setiembre del año 2018 se realizó modificatorias a la ley 30364 incorporando otras MP para a víctima como una retribución económica de urgencia, prohibición de hipotecar bienes en común, terapia psicológica y refugio en una entidad segura y rehabilitación para el agresor, entre otras medidas requeridas.

En cuanto a la variable MP, existen diversos autores de corte internacional y nacional que definen dicha variable como:

Las actitudes y decisiones que toma en cuenta el Estado a través de sus diversas instituciones públicas, a fin de hacer efectivo el cuidado y protección de la víctima de la agresión y a su agresor; son mecanismos que buscan brindar apoyo y protección a las víctimas de las agresiones e impedir su continuación. (Córdova y Gómez, 2019, p. 65).

Asimismo, el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación (2006) refieren que las MP son disposiciones que emiten los especialistas debidamente competentes, como Fiscales o Jueces, según tres aspectos esenciales: urgencia, necesidad y peligro en la demora. Que son encauzadas a ofrecer a la víctima condiciones esenciales de tal manera que pueda realizar sus actividades diarias con normalidad sin el riesgo que pueda ocasionar el agresor al aproximarse, de tal manera que pueda proteger su integridad física, psicológica, moral y sexual de la víctima, a fin que sus bienes personales estén a buen recaudo y mermar los efectos dañinos de la violencia que ejerce el agresor. (p.72).

De la misma manera, la Ley 30364, artículo 22, menciona las siguientes MP:

- a) El retiro del agresor de la vivienda, cuyo objeto es que el agresor no permanezca en la vivienda en que reside la víctima, a fin de evitar nuevos hechos de violencia”;
- b) el impedimento de aproximación a la víctima en cualquier forma, que es una distancia que el juez asigne con la finalidad que el presunto agresor desista en hostigar a la víctima, permitiéndole que esta realice su vida normal (Pizarro-Madrid, 2017, pp.72, 73);
- c) prohibición de comunicación con la víctima, sea por teléfono, medios electrónicos, postal, internet (chat, redes sociales, institucional, intranet) u otros tipos medios, por lo que el agresor debe evitar comunicarse con la víctima” (diario oficial El Peruano, Ley 30364, Artículo 22, p.11);
- d) la restricción de posesión de armas por parte del agresor, en este caso la autoridad competente procede a anular la licencia y decomisa el arma. como medida de protección para la víctima, siempre y cuando que la víctima reporte, el juez deberá confiscar las armas del agresor para cerciorar la seguridad de la víctima (OPS, 2004, p.21);
- y e) inventario sobre sus bienes se refiere resguardar la preexistencia de los bienes de la víctima, procediéndose a su individualización, previo inventario que ordene el fiscal”.

(Pizarro-Madrid, 2017, p.74).

Según, la OPS (2004) las MP que se emiten hacia las mujeres tienen carácter de urgentes, preventivas o cautelares, que son dispuestas por el juez con la finalidad de procurar un resguardo inmediato y eficaz a la víctima e hijos(as) que se hallan en riesgo evidente.

Por lo que el juez emitirá las MP que establece la ley teniendo en cuenta la denuncia realizada por la víctima, el tipo de violencia, la vulnerabilidad, así como los medios probatorios que puedan tener. Asimismo, para la emisión de las MP tiene que ver la valoración de riesgo que puede ser severo, moderado o leve que emite la PNP, conjuntamente con el informe del médico legista en caso de lesiones físicas e informe psicológico para ver el estado afectación psicológica de la víctima. También en algunos casos algunos jueces emiten medidas cautelares relacionadas a la obligación alimentaria provisional, la tenencia de los hijos e hijas, según sea el caso.

Finalmente se ha creído conveniente incorporar al marco teórico de la variable MP, los niveles de riesgo, los cuales permiten a la autoridad competente emitir las MP según sea la valoración que emita la PNP, las cuales son: severo, moderado y leve. Así vemos que un riesgo severo viene a ser cuando la usuaria está en peligro su vida, por lo que es vulnerable ya que existe una alta posibilidad que se generen sucesos recurrentes de violencia de alto impacto, con carentes factores protectores y corto tiempo de ocurrencia. El riesgo moderado es cuando la víctima es medianamente vulnerable, tenga factores protectores y la probabilidad que vuelva a ocurrir un hecho puede ser alto o bajo y el tiempo a corto plazo o mediano plazo. (MIMP- Guía de Atención Integral de los CEM, 2016, p.63).

Con respecto a la variable denominada calidad, existen diversas definiciones y representantes que pasamos a exponer a los autores más representativos junto a su concepción, centrándonos en primer lugar en las definiciones de calidad a través de diversos autores y posteriormente dar a conocer los diferentes modelos que permitirán medir dicha variable.

Así tenemos que calidad es convertir las necesidades futuras de los usuarios en particularidades que se puedan medir, que el producto satisfaga al cliente aun precio justo (Deming,1993, p.94). Del mismo modo, Juran (1993) coincide con esta definición, pero agrega que su efecto sea placentero para el usuario. Su teoría se basa en la trilogía de procesos de la calidad que consiste en la planificación, el control y mejora. Por otra parte, (Parasuraman et al.,1991) entendieron que “la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa”, dicho en otras palabras, la diferencia existente entre lo esperado y percibido. Mientras tanto, Berry (1988), refirió que la calidad es un tema de servicio, que debe ser previsible y no tardía; un modo de pensamiento, lo que influye en el desarrollo de nuevos servicios, políticas, tecnologías e infraestructuras.

Para, Matsumoto (2014) la calidad es promover un buen servicio, de forma atenta, procurando lo que desea cliente y menciona que, si las organizaciones conocen lo que gusta al cliente, se generará valor y por ende se proporcionará un servicio de calidad. Y para Kerin y Hartley (2018) la calidad de servicio es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, indicando que existen varios aspectos para evaluarlos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente, de las cuales señala de cuatro de ellas son las más importantes (p. 305). Asimismo, se ha creído conveniente definir lo que es percepción como el proceso por el cual un individuo, selecciona, organiza e interpreta información para crear una imagen significativa del mundo. (Kerin et al. 2015, p. 120).

Definitivamente, existen distintos modelos de medición de la calidad, sin embargo, Duque (2005) indica que existen dos modelos principales que tienen fiabilidad y validez como es el modelo nórdico y el modelo de la escuela americana. El modelo nórdico, cuyo máximo representante es Grönroos (1988 y 1994) que refiere que la calidad percibida por los usuarios es la unión de la calidad técnica (que es soporte físico de la empresa) y la calidad funcional (es como el

cliente recibe el servicio) y una apropiada percepción de la calidad experimentada es cuando cumple con las expectativas del cliente.

El siguiente modelo es de la escuela americana que fue desarrollado en diversas fases por Parasuraman, Berry y Zeithaml, citado en Torres et al. (2014), denominado Servqual (Service Quality), en el cual 1985 realizaron un estudio cualitativo a través de entrevistas a cuatro compañías de servicios de Estados Unidos., dando como resultado el modelo de las brechas, el cual explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. Al inicio el modelo estuvo compuesto por 10 dimensiones. Posteriormente en 1988 los mismos investigadores realizan un estudio cuantitativo el cual consta de cinco dimensiones para medir la calidad del servicio que a continuación se detallan: a) fiabilidad que se refiere a la destreza para realizar el servicio ofrecido de forma íntegra y concienzuda; b) la sensibilidad o capacidad de respuesta que es la pericia que se tiene para ayudar a los usuarios a través de un servicio rápido y apropiado, ser solícitos a sus dudas y poder resolverlas; c) seguridad que es infundir credibilidad y confianza; d) empatía que es interesarse por el usuario a través de atención individualizada; y e) elementos tangibles que tiene que ver con el aspecto físico, infraestructuras físicas, equipos, materiales y el personal.

Cabe señalar que para la investigación se ha tomado en cuenta cuatro dimensiones del modelo Servqual. El cuestionario ha sido adaptado del tesista Celis (2019) que utilizó en su investigación, exitosamente lo que le permitió lograr el grado de Maestro de Gestión Pública otorgado por la UCV. Además, según (Kerin y Hartley, 2018, p. 305) los elementos que sirven para poder medir la calidad del servicio son la confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Para concluir, Mora (2011), menciona que existen otros modelos como el denominado SERVPERF (Service Performance) de Cronin y Taylor (1992) que diseñan un modelo basado en la percepción de los usuarios en relación al desempeño del servicio con el apoyo teórico de Duque (2005), este modelo a diferencia del anterior, descarta el uso de expectativas. La escala es similar al Servqual lo que varía es el enfoque y las preguntas. El modelo denominado

LibQUAL de Cook, Heath y Thomson (2001) que surge de la versión modificada de SERVPERF aplicada a una biblioteca en EE.UU. Relaciona la calidad del servicio a partir de los datos transmitidos por los usuarios sobre la percepción de los servicios que ofrece la biblioteca por aplicación web. Proponen las dimensiones: valor del servicio; organización del espacio tangible; acceso a la información; y control del personal. Para concluir, Torres et al. (2014) mencionan otros modelos vinculados a la calidad del servicio, relacionados a sitios web que proviene de Parasuraman et al, (2005), el Es –QUAL (Modelo de calidad de servicios por sitios web), el cual tiene cuatro dimensiones y el E-RecS-QUAL, que es dirigido a personas que hacen uso muy frecuente de sitios web; compuesto por tres dimensiones.

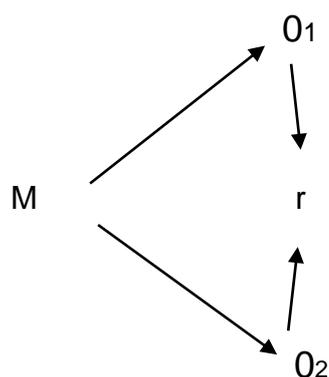
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se consideró es aplicada ya que el propósito es solucionar problemas prácticos de la sociedad (Hernández, et al, 2006). El paradigma que se ha considerado en la investigación es positivista apoyándose en Ricoy (2006), que menciona que dicho paradigma tiene el propósito probar una hipótesis por medios estadísticos de una determinada variable.

El enfoque utilizado es cuantitativo debido a que se maneja datos con el propósito de comprobar hipótesis en base a un análisis estadístico y el diseño es no experimental de corte transversal ya que según (Hernández et al. 2014). “no se manipula de modo deliberado a las variables y dicho diseño recolecta datos en un solo instante y tiempo único”.

La investigación presenta un nivel correlacional en vista que la intención es conocer la correlación entre las dos variables en una circunstancia específica y tales correlaciones se pronuncian a través de hipótesis puestas a prueba. (Hernández et al. 2003. p.121).



M = Muestra (usuarias CEM Comisaria Cañete)

O1 = Observación de la Variable 1 (medidas de protección)

01 = Observación de la Variable 2 (calidad)

R = Correlación entre las variables

3.2 Variable y Operacionalización

A continuación, se da a conocer la operacionalización de las variables de la investigación:

Tabla 1

Variable Medidas de protección

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Medidas de protección	Córdova y Gómez (2019), definen "las medidas de protección como aquellas actitudes y decisiones que realiza el toma en cuenta el gobierno por intermedio de organismos públicos, con el objetivo de cuidar y proteger a la víctima de la agresión por parte de su agresor; e impedir la continuación de estas".	Para la variable medidas de protección, utilizó como instrumento un cuestionario adaptado de Herrera (2020), que medió las dimensiones de la investigación.	Retiro del agresor del domicilio Impedimento de acercamiento a la víctima Prohibición de comunicación con la víctima Inventario sobre bienes	Efectividad, inmediatez, protección	Escala: ordinal Totalmente de acuerdo a (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Variable Calidad*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad	La calidad de servicio como la discrepancia entre las expectativas de los clientes del servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa. Dicho en otras palabras, la diferencia existente entre lo esperado percibido (Parasuraman et al 1991). Y para Kerin y Hartley (2018) la calidad de servicio es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios y propone cuatro elementos para medirlas.	Para la variable calidad se utilizó el cuestionario adaptado de Celis (2019), que medió y las dimensiones expuestas.	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta; Tiempo de entrega, Oportunidad	Escala: ordinal Totalmente de acuerdo a (5)
			Fiabilidad	Fiable, cumple promesas, soluciona	De acuerdo (4)
			Empatia	Brindar adecuado servicio	Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
			Aspectos tangibles	Presentación del producto Instalaciones, Personal	

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para Hernández et al. (2014) es un conjunto de los casos que coinciden con determinados puntos de la investigación. En este contexto se consideró para el estudio a la población de usuarias que acudieron al CEM Comisaría Imperial – Cañete durante el año 2019 y que obtuvieron MP que son 164 según los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a usuarias mayores de 18 años víctimas de VF con MP.
- **Criterios de exclusión:** Para la investigación se excluyeron las usuarias comprendidas entre 0 - 17 años.

Muestra

Teniendo en cuenta la definición de Hernández et al. (2014) que la muestra es un subconjunto de la población a través del cual se recogerán datos; el tamaño que se manejó para el estudio es de 50 usuarias del CEM Comisaría Imperial - Cañete.

Muestreo

Dada la situación de emergencia Nacional y Sanitaria debido a la pandemia del COVID – 19 que viene afrontando nuestro país desde marzo del presente año y que limita aplicar las técnicas probabilísticas se consideró desarrollar el muestreo siguiendo la técnica no probabilística por conveniencia. Apoyándose en la definición de Hernández (2014) que refiere que esta clase de muestra no es aleatoria y no probabilístico y permite crear una muestra accesible de acuerdo al contexto de la situación preponderante.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta, valiéndose de un cuestionario, apoyándose en Hernández, (2014) que menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas relacionadas a las variables que se medirán. En esta línea para la primera variable se construyó un cuestionario que fue tomado y adaptado de la tesis de Herrera (2020) y de la misma manera para la segunda variable se utilizó el cuestionario que fue adaptado de la Magister Celis, 2019. En ambos cuestionarios se utilizó “la escala de Likert que es un conjunto de ítems que se dan en forma de afirmaciones cuya finalidad es medir la reacción de la persona en 3, 5 ó 7 categorías”. (Hernández, 2014, p.238). Por ende, para las variables (V1= Medidas de protección y V2 = calidad) se ha utilizado un cuestionario compuesto de cinco alternativas de respuesta que van del uno al cinco, donde totalmente en desacuerdo es uno, en desacuerdo es dos, Indiferente es igual a tres, De acuerdo es cuatro y totalmente en desacuerdo es igual a cinco.

En este sentido, para la validación de los cuestionarios del presente estudio se sometió a juicio de expertos (03), los cuales emitieron su opinión de aplicabilidad, según criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3*Validación de expertos*

	Nombres	Especialidad del validador	Opinión del experto
Expertos	Dr. Juan Godoy Caso	Educador	Aplicable
	Dra. Noemi Mendoza Retamozo	Metodología de la Investigación	Aplicable
	Mg. Héctor Eduardo Lévano Sarmiento	Docencia universitaria	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos del estudio se usó el “ α Alpha de Cronbach”, adoptando valores entre 0 y 1; para un valor de $\alpha = 1$ indica una fiabilidad máxima y cero una nula fiabilidad. Se alcanzó un valor de $\alpha = 0.943$ que indica que los ítems analizados (24) poseen una valoración de fiabilidad ubicado en la categoría de EXCELENTE.

Tabla 4*Confiabilidad alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	24

3.5 Procedimiento

La aplicación se realizó de manera individual según los criterios de inclusión y exclusión a las usuarias que acuden al CEM Comisaría de Cañete, que obtuvieron sus medidas de protección. Para lo cual se ha aplicado un cuestionario estructurado para cada variable compuesto de 12 preguntas cada uno, relacionadas a las dimensiones de estudio. Siendo dichas respuestas sometidas a análisis estadístico y posterior interpretación con la finalidad de llegar a una conclusión y sugerencias.

3.6 Método de análisis de datos

Para el manejo de los datos se usó el software SSPS versión 26, los cuales fueron sometidos en primera instancia a un análisis estadístico descriptivo y luego a un análisis estadístico inferencial. En la estadística descriptiva se utilizó frecuencia, porcentaje, promedio, asimismo, los datos se trasladaron a través de gráficos de barras. Por otra parte, la estadística inferencial nos permitió probar las hipótesis de la investigación mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que va desde -1.0 hasta +1.0 lo que permitió realizar la interpretación de acuerdo al grado de correlación.

3.7 Aspectos éticos

El estudio respetó los criterios de inclusión y exclusión de los participantes con el propósito de no vulnerar a los menores de edad. En segundo lugar, se respetó los criterios de la UCV para la elaboración de la tesis, así como los criterios de la APA y en especial las autorías a fin de no cometer plagio. Finalmente, los instrumentos a aplicados se efectuaron de forma anónima respetando los criterios de confidencialidad, reserva y respeto por las usuarias.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable Medidas de Protección

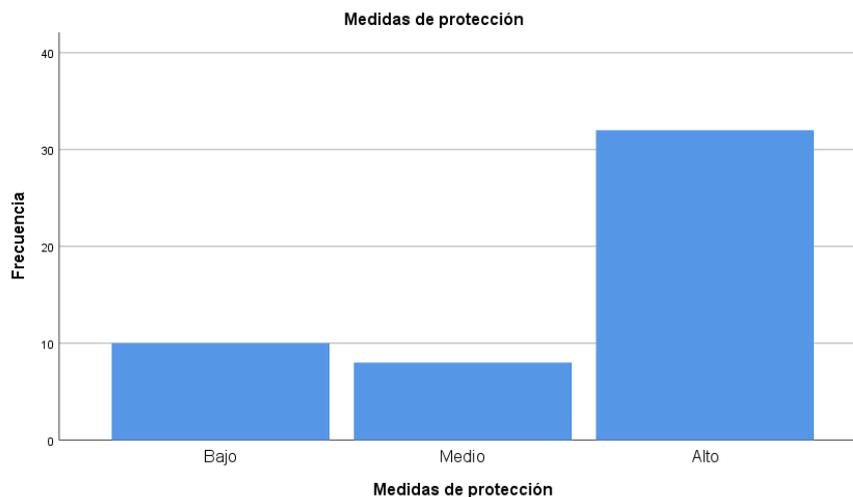
Tabla 5

Distribución de frecuencia de la variable medidas de protección en usuarias del CEM Comisaría

		Medidas de protección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	20,0	20,0	20,0
	Medio	8	16,0	16,0	36,0
	Alto	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1

Gráfico de distribución de frecuencia de la variable medidas de protección del CEM Comisaría



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5 y figura 1 podemos apreciar que del total de usuarias encuestadas del CEM Comisaría que participaron en el estudio, 10 usuarias corresponden al 20%, obtuvieron un nivel bajo en sus medidas de 16%, considera sus medidas de protección en un nivel medio y 32 que equivale a un 64 % considera a sus medidas de protección en un nivel Alto.

Variable Calidad

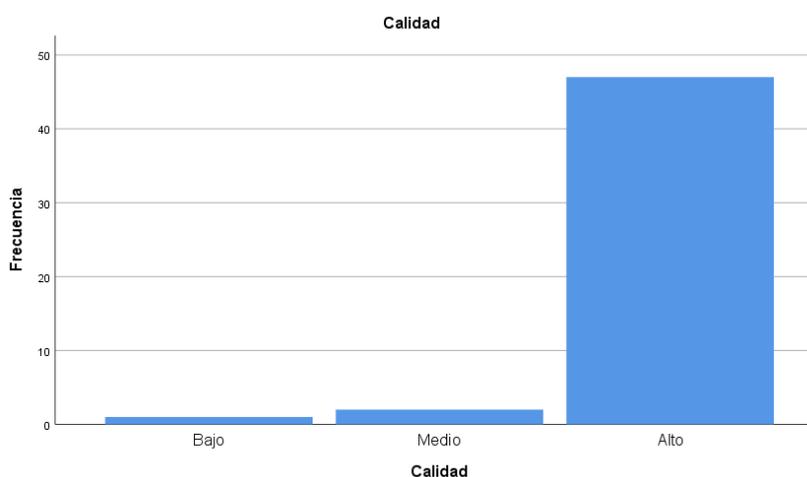
Tabla 6

Distribución de frecuencia de la variable calidad en usuarias del CEM Comisaría.

		Calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2.0	2.0	2.0
	Medio	2	4.0	4.0	6.0
	Alto	47	94.0	94.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Figura 2

Gráfico de distribución de frecuencias de la variable calidad en las usuarias del CEM Comisaría



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 6 y figura 2 podemos apreciar que del total de encuestadas que participaron en el estudio, 02 usuarias que corresponden al 2.0%, considera que la calidad percibida en las usuarias es baja, mientras que 02 usuarias que equivale al 4.0% considera la calidad en un nivel medio y 47 usuarias que equivale al 94% considera perciben la calidad en un nivel alto.

4.2 Resultados inferenciales:

Contrastación de hipótesis general

La presente investigación planteo las siguientes hipótesis:

H₀: Las medidas protección en violencia familiar no se relacionan significativamente con la calidad percibida en usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

H₁: Las medidas protección en violencia familiar se relacionan significativamente con la calidad percibida en usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

Tabla 7

Correlación de las variables Medidas de protección y Calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

Correlaciones			Medidas de protección	Calidad
Rho de Spearman	Medidas de protección	Coefficiente de correlación	1.000	,411**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	50	50
	Calidad	Coefficiente de correlación	,411**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 7 se determina la correlación entre las MP en VF y calidad percibida donde se muestra el valor del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” de 0.411 lo cual indica una correlación positiva media y un grado de significancia de $p=0.003$ ($p<0.05$), lo cual nos permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual quiere decir que las

MP en VF se relacionan significativamente con la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: La dimensión retiro de agresor del domicilio se no se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

H₁: La dimensión retiro de agresor del domicilio se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión retiro del agresor del domicilio y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaria

		Correlaciones		
			Retiro del agresor del domicilio	Calidad
Rho de Spearman	Retiro del agresor del domicilio	Coeficiente de correlación	1.000	,436**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	,436**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 8 se determina la correspondencia entre las medidas de protección: retiro del agresor del domicilio y la calidad percibida donde se muestra el valor del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” de 0.436 lo cual indica una correlación positiva media y un grado de significancia de $p=0.002$ ($p<0.05$), lo cual nos permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual quiere decir que la MP retiro del agresor se relaciona en un nivel medio con la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: La dimensión impedimento de acercamiento a la víctima no se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

H₁: La dimensión impedimento de acercamiento a la víctima se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Emergencia Mujer Comisaria de Cañete, 2019.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaria

		Correlaciones		
			Impedimento de acercamiento a la víctima	Calidad
Rho de Spearman	Impedimento de acercamiento a la víctima	Coefficiente de correlación	1.000	,368**
		Sig. (bilateral)		0.009
		N	50	50
		Calidad	Coefficiente de correlación	,368**
		Sig. (bilateral)	0.009	
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 9 se determina la correlación entre las medida de protección: Impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida donde se muestra el valor del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” de 0.368 lo cual indica una correlación positiva baja y un grado de significancia de $p=0.009$ ($p>0.05$), lo cual nos permite deducir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual quiere decir que , es decir que la MP Impedimento de acercamiento a la víctima se relaciona en un nivel positivo bajo con la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: La dimensión prohibición de comunicación con la víctima no se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

H₁: La dimensión prohibición de comunicación con la víctima se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaria

		Correlaciones		
			Prohibición de comunicación con la víctima	Calidad
Rho de Spearman	Prohibición de comunicación con la víctima	Coefficiente de correlación	1.000	,398**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	50	50
	Calidad	Coefficiente de correlación	,398**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 10 se determina la correspondencia entre las medidas de protección: Prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida donde se muestra el valor del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” de 0.398 lo cual indica una correlación positiva baja y un grado de significancia de $p=0.004$ ($p<0.05$), lo cual nos permite inferir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual quiere decir que la MP prohibición de comunicación con la víctima se relaciona a nivel positivo bajo con la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: La dimensión inventario sobre bienes no se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

H₁: La dimensión inventario sobre bienes se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Emergencia Mujer Comisaría de Cañete, 2019.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión inventario sobre bienes y la Calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaria

			Correlaciones	
			Inventario sobre bienes	Calidad
Rho de Spearman	Inventario sobre bienes	Coeficiente de correlación	1.000	,310*
		Sig. (bilateral)		0.028
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	,310*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.028	
		N	50	50

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

Interpretación: En la Tabla 11 se determina la correlación entre las medida de protección: Inventario de bienes y la calidad percibida donde se muestra el valor del coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” de 0.310 lo cual muestra una correlación positiva baja y un grado de significancia de $p=0.028$ (**$p<0.05$**), lo cual nos permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual quiere decir que la MP inventario sobre bienes de la víctima se relaciona en un nivel positivo bajo con la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, 2019.

V. DISCUSIÓN

La Violencia familiar es una brecha difícil de cerrar de la sociedad que requiere un abordaje amplio en todas las esferas políticas a través de la emisión de leyes acordes con la realidad problemática y que se hagan efectivas por sus operadores en todos los ámbitos sin quebrantarlas, en este contexto a nivel micro de algún modo las medidas de protección que se les concede a las mujeres e integrantes del grupo familiar que son víctimas de violencia familiar vienen a ser un paliativo dentro de toda esta vorágine que van a permitir calmar y frenar de tal manera que no se sigan dando nuevos hechos de violencia, por ello es muy importante que los operadores de los diferentes sectores tanto de justicia, PNP, salud, y equipo multidisciplinarios de los Centros Emergencia Mujer, entre otros, brinden una adecuada calidad en el servicio de tal manera que las usuarias y usuarios que acudan a las diferentes instituciones, perciban que están siendo atendidos a través de un abordaje apropiado, dando soluciones a la problemática por la cual atraviesan, en este caso mediante la emisión de las MP mientras que se emite la sentencia.

Por tanto, el estudio se trazó como objetivo general establecer la relación que existe entre las medidas de protección en violencia familiar y la calidad percibida en usuarias del CEM Comisaría de Cañete, en este sentido de los resultados derivados de la investigación se puede deducir que existe una correlación positiva moderada entre las variables medidas de protección y calidad percibida en las usuarias que acuden al CEM comisaría con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.411 , $p=0.003$, lo cual es equivalente a una correlación positiva moderada , a diferencia de Celis (2019) que presenta una correlación que es significativamente positiva alta con un (Rho = 0,742; $p = 0,000$) entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad de servicio de los usuarios de la Comisaría de la Familia Tarapoto. Por el contrario, Herrera (2020) obtiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355 que indica una correlación positiva baja. Obteniendo con ambas investigaciones coincidencias ya que existe una relación entre las variables de estudio y además el resultando de la correlación de ambas variables rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación.

En la misma línea de investigación, los investigadores Sandoval (2020), Morales (2016), López (2019) y Asseo (2018), relacionan la variable calidad con satisfacción obteniendo que existe una relación significativa entre la variable calidad y satisfacción en víctimas de violencia familiar, lo cual coincide con los resultados de nuestro estudio.

En cuanto el análisis de la variable MP, el 64 % de las usuarias encuestadas califica a sus MP en un nivel Alto, lo cual significa en general que las usuarias del CEM Comisaría de Imperial - Cañete se consideran protegidas con las medidas de protección concedidas por los operadores y que han sido efectivas e inmediatas. Cabe señalar este resultado coincide con lo encontrado en Celis (2019) cuyos usuarios de la Comisaría de Tarapoto califican las MP en un nivel alto con un 88% lo cual indica según la autora que están trabajando en forma efectiva. Asimismo, las usuarias del CEM de Cañete un 20% califica sus MP en un nivel bajo y un 10% en un nivel medio; coincidiendo de los resultados de la autora un 4% en un nivel bajo y 8 % en un nivel medio. Los resultados se discrepan con Herrera (2020) que señala que un 57% califica a sus MP como regular, un 15% como bueno y un 28% como malo, lo cual evidencia según el autor que el porcentaje de respuesta de las usuarias del CEM Yurimaguas es regular.

En relación a la variable calidad, un 94 % de usuarias perciben la calidad en un nivel alto con respecto al servicio que brinda el CEM Comisaría Imperial- Cañete al solicitar las medidas de protección, lo cual indica que el personal del CEM posee capacidad de respuesta, es fiable ya que realiza el abordaje ante la problemática buscando las soluciones por lo que se sienten seguras con el personal a través de un adecuado servicio. Asimismo, un 2% considera percibe la calidad del servicio en un nivel bajo y un 4% en medio. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Celis (2019) que encuentra que un 92% de los usuarios de la Comisaría de Tarapoto perciben la calidad del servicio en un nivel alto. El 1% percibe un nivel bajo y un 7% un nivel medio. Concluyendo en ambas investigaciones que más del 50% de las personas encuestadas perciben que la calidad del servicio brindado es eficaz con respecto a la tramitación de sus MP, es fiable, respetuoso, paciente con las víctimas de VF.

Los resultados de la variable calidad se apoya en la tesis que presentaron Yugueros et al. (2015) quienes concluyeron que una adecuada calidad en la prestación de servicios a través de una correcta capacidad de respuesta por parte de los especialistas conllevara a prevenir hechos de violencia. De igual manera Fiestas (2019) refiere que uno de los mecanismos para una atención eficaz en cuanto las MP se avocarían a un apoyo constante por parte de un equipo interdisciplinario competente con el objetivo de proteger a las víctimas.

Por otro lado, Sarmiento y Paredes (2019) relacionaron la calidad con las dimensiones como cooperación, liderazgo, responsabilidad social y valoración del trabajo dando como resultado una percepción neutra con respecto a la calidad de los servicios que brinda la institución. Asimismo, Khabibovna et al. (2020) refieren que, en Europa, las instituciones públicas se han propuesto apostar por altos estándares en cuanto a brindar asistencia a las víctimas de violencia con el propósito de procurar una adecuada calidad de la atención a fin de prevenir nuevos hechos de violencia. Sin embargo, refieren que a menudo no cuentan con profesionales especialistas en la materia de violencia y además existe una alta rotación del personal. Lo que coincide con la teoría propuesta por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), quienes fundamentan que la calidad se asemeja a la perfección y que las empresas deben conocer lo que necesitan y desean sus clientes, logrando así agregar valor y crear productos y servicios de calidad. Tal es así, que el 94% de las usuarias del CEM comisaría perciben que el grado del servicio es alto, es decir, a mayor diligencia de las medidas de protección las usuarias percibirán mejor calidad de servicio. De la misma manera, Parasuraman et al. (1991), entendieron que la calidad de servicio a partir de expectativas que tienen de los clientes acerca del servicio que van a recibir y sus percepciones de la organización. Dicho en otras palabras, la diferencia existente entre lo esperado y percibido. Lo que concuerda con Kerin et al. (2018) que es la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Finalmente, Grönroos (1994) detalla que la calidad percibida por los usuarios es la suma de la calidad técnica (aspecto físico de la empresa) y la calidad funcional (como el cliente recibe el servicio), y estas se relacionan con la imagen corporativa.

En cuanto a los objetivos específicos planteados por la investigación, existen carencias de investigaciones relacionadas con las dimensiones propuestas en la investigación en que no correlacionan las MP con la calidad, sin embargo, algunos investigadores como analizan las dimensiones de la variable MP por frecuencia. Encontrando en los resultados de Celis (2019) que un alto porcentaje de las víctimas consideran que la MP suspensión temporal de cohabitación (66%), cumplimiento de impedimento de acoso a la víctima (67%), suspensión temporal de visitas (88%) e inventario sobre sus bienes en un nivel alto (89%) demostrando según la investigadora que la institución actúa eficazmente en cuanto la emisión de las MP a las víctimas de VF y en cambio Herrera (2020) menciona a la dimensión retiro del agresor del domicilio de la víctima en un 61%, impedimento de acoso a la víctima (51%), suspensión temporal de visitas (61%) e inventario sobre los bienes (46%) ubicando un mayor porcentaje de sus MP como regular donde las usuarias se han sentido de alguna manera protegidas.

Herrera y Amor (2017) señalan en su artículo que las MP que emiten hacia la mujer no impiden que cese la violencia en especial las que se relacionan con la dimensión impedimento de acercamiento y prohibición de comunicación con la víctima, tildando que son ineficaces ya que se vuelve a generar nuevos hechos de violencia y además mencionan que estas MP son más efectivas (Strand,2012) cuando la valoración de riesgo de la víctima es leve y moderado y no es factible en casos de riesgo elevado ya que estos agresores aparte necesitarían mayor seguimiento por parte de las autoridades como policías y necesitarían a su vez orientación y rehabilitación lo que concuerda con Sancho(2019) que refiere que las leyes relacionadas a la protección de la mujer en el ámbito familiar se debe detectar con antelación, apelando a la prevención a través de programas dadas por las instituciones públicas a fin de eliminar la violencia. Román (2016) dice que la intervención rápida por parte de las autoridades resulta primordial para un adecuado funcionamiento de las MP, esto es a través de una intervención multidisciplinaria en base a varios niveles institucionales con el objeto de proteger a la víctima de VF. Por otra parte, Vera (2018) hace un análisis de la eficacia de las MP en los juzgados en el cual concluyendo que las víctimas se conformaban con las MP emitidas e Infante (2019) menciona que dichas medidas que eran

implementadas no daban resultados buenos en vista que seguían produciéndose nuevos hechos de VF.

Por ende, tomando la definición de Córdova y Gómez (2019) en que incide que las decisiones que toma el estado a través de las instituciones públicas en cuanto hacer efectivo las MP busca brindar apoyo y brindar seguridad a las víctimas; sin embargo vemos en la práctica cual realidad tumultuosa que las MP gestionadas y emitidas por los operadores a cargo, no son suficientes para frenar de alguna manera y que se sigan produciendo comportamientos violentos, que generalmente son por parte de la pareja o parte del grupo familiar que hacen caso omiso a dichas medidas. En consecuencia, a nosotros nos corresponde desde nuestro quehacer, el ofrecer una apropiada disposición a las usuarias y usuarios que acuden a la institución, cubriendo las expectativas de tal manera que la percepción que tengan de sea una calidad que sobrepase sus expectativas, de tal manera que se cubra las brechas (Parasuraman et al. 1988) entre las expectativas que tienen los usuarios y su percepción sobre el servicio , siendo previsible (Berry, 1988) lo que conllevara a nuevas políticas, tecnologías, instalaciones y servicios. En consecuencia, según Matsumoto (2014) si las instituciones conocen lo que desea el cliente a posteriori se generará valor y por ende se proveerá un servicio de calidad.

Por consiguiente, en virtud de los resultados de la investigación, se puede considerar que las usuarias que acuden al CEM Comisaría de Cañete percibieron que la calidad de la atención brindada a través del equipo multidisciplinario, de manera moderada, cumplieron con sus expectativas , de sentirse apoyadas y protegidas en cuanto el abordaje que se les ofrece como la gestión de sus MP en VF, aunado al soporte emocional, social y legal a través de la emisión de sus MP que le han ayudado a mitigar la violencia generada por su pareja o miembro de la familia. No obstante, somos conscientes que hay mucho que trabajar a este nivel sobre todo en cuanto a la reformulación de políticas públicas mediante leyes acordes a la realidad problemática.

Finalmente, atendiendo a estas consideraciones de los resultados obtenidos se plantea el abordaje de algunas temáticas para futuras investigaciones que es surgida a partir de la investigación, en primer lugar se sugiere indagar la eficacia y seguimiento de cada medida de protección emitidas por las respectivas autoridades, en segundo lugar, analizar las causas del no cumplimiento de las MP por parte de los agresores, persistiendo hechos de violencia y tercero: crear programas de rehabilitación obligatorio para los agresores, asimismo, exhortar a futuros estudiosos a seguir investigando sobre efectos de la calidad de la atención de los diferentes operadores que se encuentran inmersos en la problemática de violencia familiar en cuanto a la emisión de medidas de protección en vista que existen escasas investigaciones al respecto.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Por medio del estudio se comprueba que hay una relación positiva moderada entre la MP retiro de agresor del domicilio de la víctima y la calidad percibida en usuarias del CEM Comisaría con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,436 y $p = 0,002$.

Segunda: En relación a la MP impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría se concluyó que el coeficiente de correlación Rho Spearman es = ,368 y un valor $p = 0,009$, cuya relación positiva baja entre ambas.

Tercera: La MP prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría, arrojó un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,398 y un valor $p = 0,004$, dando como resultado que entre ambas existen relación positiva baja.

Cuarta: De igual forma ante la MP inventario de bienes de la víctima y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría, se concluyó que ambas se relacionan con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,310 y un valor $p = 0,028$ que equivale a positivo bajo.

Quinta: Finalmente ante el objetivo general de la investigación se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre las MP y la calidad percibida en las usuarias del CEM Comisaría de Cañete, con un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,411 y un valor $p = 0,003$. Lo cual indica una relación positiva moderada, que las MP en violencia familiar se encuentra a la altura de la calidad que perciben las usuarias que acuden a dicho CEM.

VII. RECOMENDACIONES

Finalmente, se sugiere las siguientes recomendaciones que a continuación se detallan:

Primera: Para los operadores del CEM Comisaría de Cañete se sugiere gestionar las MP de manera inmediata y proporcionada para que los operadores de justicia o similares que realicen esa función y que otorguen las medidas de protección con la celeridad del caso. Asimismo, continuar mejorando con la calidad del servicio brindada y a ser exhaustivos en cuanto la gestión de las MP que se emiten a las usuarias que son víctimas de VF.

Segundo: A los operadores de los juzgados de Familia y penal acelerar la emisión de las MP, incidiendo en las MP retiro del agresor del domicilio de la víctima, impedimento de acercamiento, prohibición de comunicación con la víctima e inventario sobre bienes.

Cuarta: A los futuros maestristas, se sugiere investigar esta temática ya que es de sumo interés y que tiene que ver con el bienestar integral de las víctimas que sufren de violencia y es un campo estéril con escasas investigaciones en relación a las variables estudiadas y que los resultados hallados en esta investigación sean los primeros peldaños para iniciar nuevos estudios a posteriori.

Quinta: Para el gobierno responsable de la emisión de políticas públicas con respecto a la problemática de violencia familiar, se sugiere reformular las políticas públicas concerniente a las víctimas, de manera específica en cuanto la emisión de medidas de protección que son otorgadas.

REFERENCIAS

- Antón-Latour, M. A. (2019). *Calidad percibida por paciente y familia tras la implantación del proceso de humanización de cuidados en UCI Quirúrgica y satisfacción del personal*. <https://doi.org/10.14198/recien.2019.IX-Congreso-SCELE.07>
- Asseo Narváez, C. J. (2018) *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17639>
- Caballé-Pérez, M., García, D. Santos-Hermoso, J., López-Ossorio, J. y González-Álvarez, J.L. (2020) *El quebrantamiento de las órdenes de protección en Violencia de Género: Análisis de los indicadores de riesgo mediante el formulario VPR4.0. Anuario de Psicología Jurídica, 30 ()*, 63-72. [Fecha de Consulta 19 de octubre de 2020]. ISSN: 1133-0740. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3150/315062345009>
<https://doi.org/10.5093/apj2019a17>
- Calderón Lozano, A., Castellano Domínguez, F., Nieto Morales, C., & Torres Reviriego, M. del R. (2015). *Guía de Intervención Judicial sobre Violencia de Género*. Dykinson.
- Celis Lobato, L. (2019) *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44536>
- Cerón Vásquez, G.K. (2019) *Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las Voluntarias de la Comisaria de Familia - Independencia, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38903>
- Córdova, L. V., Córdova, V. H., & Gómez Alvarado, H. F. (2019). *The Pro Homine Principle as a Basis for the Legislation of Gender Protection Measures; El principio pro homine como base para la legislación de medidas de protección de género*. <https://doi.org/10.15198/seeci.2019.48.65-86>

- Cubas Vizconde, Y. M. (2019). *Medidas de protección de la ley N° 30364 y la reducción de casos de violencia familiar contra la mujer en el juzgado de familia de la provincia de Moyobamba, año 2017.*
- Crosby, Philip B. (1988) *La organización permanece exitosa*; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.
- Decreto Legislativo 1386 Que modifica la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Diario Oficial El Peruano, Normas Legales, núm.14636, de 4 de setiembre de 2018, p.p.10 a 14.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30364-ley-para-p-decreto-legislativo-n-1386-1687393-4>
- Deming, W. E. (1993) *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*; Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- Duque E. (2017). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR [revista en Internet]. 2005 [cited 12 Nov 2017]; 15 (25): [aprox. 10p]. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>.
- Etxebarria Estankona, K. (2019). *The protection of victims of gender violence in the Europe Union. Special reference to the mutual recognition of protection measures in civil matters*
<https://doi.org/10.22197/rbdpp.v5i2.239>
- Fiestas, L. (2019). *El incumplimiento de las medidas de protección propiciado por la víctima en los delitos de violencia familiar como eximente de responsabilidad* [Tesis para optar título de abogado de la Universidad de Nacional de Piura]
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2138/DER-FIE-ASC-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, I. (2016) *La ley orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género (hacia una política y justicia victimal* [Tesis doctoral, Universidad de Granada].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56459>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de

C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Herrera Flores, N. (2020) *Medidas de protección y satisfacción en usuarias del Centro de emergencia mujer CEM Comisaria Yurimaguas 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <file:///d:/tesis%20maestria/investigaciones/medidas%20de%20proteccion%20y%20satisfaccion%20en%20usuarias%20del%20cem.pdf>

Herrera, M.J., y Amor, P.J. (2017). *Violation of protection orders by men previously convicted of intimate partner violence*, Año - 2017 Anuario de Psicología Jurídica 27(1), págs.1-8 <https://doi.org/10.1016/j.apj.2016.05.003>

Infante Salas, J. (2019) *Análisis de las medidas de protección frente a la violencia contra la mujer. Los Olivos, 20182019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. file:///D:/TESIS%20MAESTRIA/INVESTIGACIONES/antecedentes%20medias%20proteccion/Infante_SJ%202019.pdf

Juran, J.M. (1990); *Juran y la planificación de la calidad*; Editorial Díaz de Santos; Madrid. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/joseph-m-juran-y-la-planificacion-de-la-calidad/>

Kamalovna, N.T., Khabibovna, G.M., Akhmedovna, N.M., Mukhtorjanovna, L.N., Kizi, Z.H.O. (2020). *Mechanisms of improving social protection of women: Risk indicators and statistics (In the context of gender-based violence)*. Journal of Critical Reviews, 7 (4), pp. 38-41. DOI: 10.31838/jcr.07.04.09.

Kerin, R.A., Hartley, S.W., & Rudelius, W. (2018) *Marketing*; Editorial Mcgraw-Hill <https://www.nima.today/wp-content/uploads/2018/11/Marketing-Roger-A.-Kerin-Steven-W.-Hartley-And-William-Rudelius.pdf>

Kontin, M. T. D. (2015) *Análisis Jurídico y social de la violencia de género (especialmente la conyugal) en Mali, la ley 1/2001, de 28 de diciembre de medidas de protección integral con la violencia de género como modelo de reformas* [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. <http://roderic.uv.es/handle/10550/41292>

Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Diario Oficial El Peruano,

Normas Legales, núm.13674, de 23 de noviembre de 2015, p.p.567008 a 567012. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contraley-n-30364-1314999-1>

López Honores, R.K. (2019) *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34962>

López González, E., Cabrera Macías, Y., López Cabrera, E., & Puerto Becerra, A. (2018). *Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. MediSur*, 16(3), 437-463. Recuperado en 22 de octubre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000300012&lng=es&tlng=es.

Malpartida Vidal, N.G. (2017) *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <file:///D:/TESIS%20MAESTRIA/INVESTIGACIONES/CALIDA%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20Y%20SAISFACCION%20DE%20USURIAS%20EN%20EL%20CEM%20%202017.pdf>

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas*, Año 17 – Nº 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

FISCALÍA DE LA NACIÓN - MINISTERIO PÚBLICO (2006) *Manual de Procedimientos de las Fiscalías de Familia*, Editorial y Gráfica Ebra, Lima, p. 72. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/publicaciones/38_manual_familia.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2019) *Boletines informe estadístico - violencia en cifras. Boletín N°12* <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=80>

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) *Guía de atención integral de los Centros Emergencia Mujer*. <https://www.repositoriopncvfs.pe/wp-content/uploads/2016/10/MIMP-Guia-de-Atencion-CEM-web.pdf>
- Mora Contreras, C.E. (2011) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162. Universidad e Nove de Julho São Paulo, Brasil. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales Olivera, D. G. (2016) *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12520>
- Muriel Mamani, W. D., & Mamani Merma, Y. (2020). *Ejecución del apercibimiento en las medidas de protección que concede el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia, frente a las víctimas de violencia familiar - 2019*.
- Organización Panamericana de la Salud Unidad de Género y Salud Abril (2004) *Modelo de leyes y políticas sobre violencia intrafamiliar contra las mujeres*. Washington D.C <http://cidbimena.desastres.hn/filemgmt/files/LeyModelo.pdf>
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*: The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50 Published by: American Marketing Association Stable
URL: <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Paredes, C.A., y Sánchez, R.C. (2018) *Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSALUD de Cajamarca en el año 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28322/paredes_ec.pdf?sequence=1
- Pizarro-Madrid, C. (2017) *Naturaleza jurídica de las medidas de protección en un proceso de violencia familiar* [Tesis de titulación, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2913>
- Rafael Bautista, T. L., & Fernández Manay, D. A. (2017). *Ineficacia de las medidas de protección en la nueva ley de violencia familiar – Ley N° 30364* [Tesis para

- optar título de Abogado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/509>
- Román, L. (2016). *La protección jurisdiccional de las víctimas de violencia de género desde la perspectiva constitucional* [Tesis doctoral universitat rovira i virgili- Tarragona].
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/398708/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sandoval Chima, L. M. (2020) *Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46768?locale-attribute=es>
- Sancho, M. C. (2019) *Violencia hacia la mujer en el ámbito familiar y /o de pareja un enfoque desde la ley civil 24.417 de protección de violencia familiar* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=250708>
- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). *Internal user perception of service quality in a public institution; Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*.
<https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Suseyla Roxana Sarmiento Prieto, & Mildred Teresa Paredes Tarazona. (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Torres Samuel, Maritza, Vásquez Stanescu, Carmen Luisa *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium [en línea]. 2015, 18(35), 57-76 [fecha de Consulta 9 de octubre de 2020]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Torres, M., Vásquez, C. (2010) *La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios* Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Vol 4, 2010 N0 2, pp.25–32, ISSN:1856-8890,Dep.Legal pp200702LA2730
<file:///C:/Users/Flor/Downloads/Dialnet-LaCalidad-6505356.pdf>
- Vera Aquino, W. (2018) *Eficacia de las medidas de protección dictadas 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].

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12520>

Yugueros García, A.J. (2015). Intervención con mujeres Víctimas de Violencia de género: *Educar e informar para prevenir*. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, 17 (24), 191-216.
7238 http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-72382015000100010&script=sci_abstract&tlng=es
<tps://www.redalyc.org/articulo.oa?id=869/86938947010>

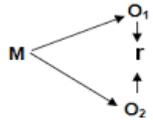
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "Medidas de protección en violencia familiar y calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019"

Autor: Flor de María Araujo Colquehuanca

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable(X):MEDIDAS DE PROTECCIÓN				
<p>¿Cuál es la relación que existe entre las medidas de protección en violencia familiar y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019?</p> <p>Problema específico: 1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión retiro del agresor del domicilio y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019?</p> <p>Problema específico: 2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019?</p> <p>Problema específico: 3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019?</p> <p>Problema específico: 4 ¿Cuál es la relación entre la dimensión inventario de bienes y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las medidas de protección en violencia familiar y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Objetivo específico:1 Determinar la relación que existe entre la dimensión retiro del agresor del domicilio y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Objetivo específico:2 Determinar la relación que existe entre la dimensión impedimento de acercamiento a la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Objetivo específico:3 Determinar la relación que existe entre la dimensión prohibición de comunicación con la víctima y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Objetivo específico:4 Determinar la relación que existe entre la dimensión inventario de bienes y la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p>	<p>Las medidas de protección en violencia familiar se relacionan significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Hipótesis específica: 1 La dimensión retiro del agresor del domicilio se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Hipótesis específica: 2 La dimensión impedimento de acercamiento a la víctima se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Hipótesis específica: 3 La dimensión prohibición de comunicación con la víctima se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p> <p>Hipótesis específica: 4 La dimensión inventario de bienes se relaciona significativamente con la calidad percibida en usuarias del Centro Emergencia Mujer de Cañete, 2019.</p>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
			Retiro del agresor del	Efectividad, inmediatez, protección	1_4	Escala: Ordinal	Nivel: Alto=46-60 Medio=29-45 Bajo=12-28
			Impedimento de acercamiento	Efectividad, inmediatez, protección	5_7	Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo= 4	
			Prohibición de comunicación con la víctima	Efectividad, inmediatez, protección	8_10	Indiferente=3 En desacuerdo=2	
			Inventario de bienes	Efectividad, inmediatez, protección	11_12	Totalmente en desacuerdo = 1	
Variable(Y): CALIDAD							
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta, tiempo de entrega y oportunidad	1_3	Escala: Ordinal	Nivel: Alto=46-60 Medio=29-45 Bajo=12-28
			Fiabilidad	Fiable, minucioso, cumple promesas, soluciona problemas	4_6	Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo= 4	
			Empatía	Brindar adecuado servicio	7_9	Indiferente=3	
			Aspectos tangibles	Presentación del producto, instalaciones, infraestructura, limpieza y orden y personal	10_12	En desacuerdo=2 Totalmente en desacuerdo = 1	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO ANALISIS DATOS
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: No Experimental</p> <p>METODO: Deductivo</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>	<p>POBLACIÓN: Usuaris del CEM Comisaria Imperial de Cañete que son 164 . Según criterios de inclusion y exclusion.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilistica por conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA: 50 usuarias del CEM Comisaria Imperial - Cañete</p>	<p>Variable X: MEDIDAS DE PROTECCIÓN Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Medidas de proteccion Autor: Herrera, N. (2020) Adaptado: Araujo, F. (2020) Procedencia: Perú Año: 2020 Forma de administración: Individual Estructura: Esta conformada por 12 items Las dimensiones que mide el cuestionario son: .Retiro del agresor del domicilio .Impedimento de acercamiento a la víctima .Prohibición de comunicación con la víctima .Inventario sobre bienes</p> <p>Variable Y: CALIDAD Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Calidad Autor: Celis, L.(2019) Adaptado: Araujo, F. (2020) Procedencia: Perú Año: 2020 Forma de administración: individual Estructura: Esta conformada por 12 items Las dimensiones que mide el cuestionario son: .Capacidad de respuesta .Fiabilidad .Empatía .Aspectos tangibles</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Sexo: F _____ Edad: _____ Fecha de aplicación: _____

A continuación, se presenta una serie de preguntas cuya finalidad es conocer su opinión sobre las medidas de protección en violencia familiar.

Para lo cual lea atentamente cada ítem y conteste la respuesta más apropiada para Usted, marcando con una **X** a las siguientes alternativas presentadas.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Retiro del agresor del domicilio						
1	La medida de protección retiro del agresor ha permitido mejorar mi situación familiar.					
2	Me he sentido protegida con esta medida de protección dada por el juzgado.					
3	La medida de protección retiro del agresor se efectuó de forma inmediata.					
4	La salida del agresor de la vivienda ha evitado nuevos hechos de violencia.					
Impedimento de acercamiento a la víctima en cualquier forma						
5	El impedimento de acercamiento del agresor a mi persona ha sido eficaz.					
6	Me he sentido protegida con el impedimento de acercamiento del agresor.					
7	El impedimento de acoso ha impedido que se originen nuevos hechos de violencia.					
Prohibición de comunicación con la víctima en cualquiera de sus formas						
8	Me he sentido protegida con la prohibición que el agresor se comunique conmigo en cualquiera de sus formas (presencial, telefónica, redes sociales).					
9	El impedimento que el agresor se comunique conmigo ha mejorado mi salud física y psicológica.					
10	Me he sentido satisfecha con la medida de prohibición de comunicación del agresor hacia mi persona impartida por el juez.					
Inventario sobre bienes						
11	La medida de protección inventario de bienes, ha permitido mejorar mi situación económica y familiar.					
12	El inventario de bienes que impide que el agresor se lleve las cosas de la casa, fue cumplida por el agresor.					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE CALIDAD

Sexo: _____ Edad: _____ Fecha de aplicación: _____

A continuación, se presenta una serie de preguntas cuya finalidad es conocer su opinión sobre la calidad del servicio.

Para lo cual lea atentamente cada ítem y conteste la respuesta más apropiada para Usted, marcando con una **X** a las siguientes alternativas presentadas.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
1	El trámite que realizó el Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial de las medidas de protección fue rápido.					
2	El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial coordinó con la PNP para el seguimiento eficaz de las medidas de protección.					
3	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial me proporciono los números telefónicos de la comisaria en casos que se den nuevos hechos de violencia.					
Fiabilidad						
4	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial encargado de solicitar las medidas de protección, me informo de manera precisa sobre los aspectos legales que existen a mi favor.					
5	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial cumple con su trabajo.					
6	La atención en el Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial se respetaron los turnos y horarios.					
Empatía						
7	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial me trato con cortesía, respeto y paciencia.					
8	Considero que el personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial se mostró servicial e interesado que se cumpla con las medidas de protección.					
9	Comprendí la explicación del personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial que me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.					
Aspectos tangibles						
10	El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial tiene a la vista paneles y letreros para orientar a las personas que acuden al servicio.					
11	Las instalaciones del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial son limpias, amplios y cómodos.					
12	El área encargada de realizar la denuncia contó con personal capacitado para brindar información sobre las medidas de protección.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La medida de protección retiro del agresor ha permitido mejorar mi situación familiar.	X		X		X		
2	Me he sentido protegida con esta medida de protección dada por el juzgado.	X		X		X		
3	La medida de protección retiro del agresor se efectuó de forma inmediata.	X		X		X		
4	La salida del agresor de la vivienda ha evitado nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El impedimento de acercamiento del agresor a mi persona ha sido eficaz.	X		X		X		
6	Me he sentido protegida con el impedimento de acercamiento del agresor.	X		X		X		
7	El impedimento de acoso ha impedido que se originen nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Me he sentido protegida con la prohibición que el agresor se comunique conmigo en cualquiera de sus formas (presencial, telefónica, redes sociales).	X		X		X		
9	El impedimento que el agresor se comunique conmigo ha mejorado mi salud física y psicológica.	X		X		X		
10	Me he sentido satisfecha con la medida de prohibición de comunicación del agresor hacia mi persona impartida por el juez.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	

11	La medida de protección inventario de bienes ha permitido mejorar mi situación económica y familiar.	X		X		X		
12	El inventario de bienes impide que el agresor se lleve las cosas de la casa, fue cumplida por el agresor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de noviembre del 2020



 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El trámite que realizó el Centro de Emergencia mujer Comisaria Imperial de las medidas de protección fue rápido.	X		X		X		
2	El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial coordino con la PNP para el seguimiento eficaz de las medidas de protección.	X		X		X		
3	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial me proporciono los números telefónicos de la comisaria en casos que se den nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
4	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial encargado de solicitar las medidas de protección, me informo de manera precisa sobre los aspectos legales que existen a mi favor.	X		X		X		
5	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial cumple con su trabajo.	X		X		X		
6	La atención en el Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial se respetaron los turnos y horarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							

7	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial me trato con cortesía, respeto y paciencia.	X		X		X		
8	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial se mostró servicial e interesado que se cumpla con las medidas de protección.	X		X		X		
9	Comprendí a explicación del personal del Centro de Emergencia Mujer Imperial que me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial tiene a la vista paneles y letreros para orientar a las personas que acuden al servicio.	X		X		X		
11	Las instalaciones del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial son limpios, amplios y cómodos.	X		X		X		
12	El área encargada de realizar la denuncia contó con personal capacitado para brindar información sobre las medidas de protección.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de noviembre del 2020


Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La medida de protección retiro del agresor ha permitido mejorar mi situación familiar.	X		X		X		
2	Me he sentido protegida con esta medida de protección dada por el juzgado.	X		X		X		
3	La medida de protección retiro del agresor se efectuó de forma inmediata.	X		X		X		
4	La salida del agresor de la vivienda ha evitado nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El impedimento de acercamiento del agresor a mi persona ha sido eficaz.	X		X		X		
6	Me he sentido protegida con el impedimento de acercamiento del agresor.	X		X		X		
7	El impedimento de acoso ha impedido que se originen nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	

8	Me he sentido protegida con la prohibición que el agresor se comunique conmigo en cualquiera de sus formas (presencial, telefónica, redes sociales).	X		X		X		
9	El impedimento que el agresor se comunique conmigo ha mejorado mi salud física y psicológica.	X		X		X		
10	Me he sentido satisfecha con la medida de prohibición de comunicación del agresor hacia mi persona impartida por el juez.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La medida de protección inventario de bienes ha permitido mejorar mi situación económica y familiar.	X		X		X		
12	El inventario de bienes impide que el agresor se lleve las cosas de la casa, fue cumplida por el agresor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Noemí Mendoza Retamozo.....

DNI: 23271871.....

Especialidad del validador:... Temático Metodología de la investigación

.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...

...10....de Noviembre.....del 2020

 
Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El trámite que realizó el Centro de Emergencia mujer Comisaria Imperial de las medidas de protección fue rápido.	X		X		X		
2	El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial coordinó con la PNP para el seguimiento eficaz de las medidas de protección.	X		X		X		
3	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial me proporcionó los números telefónicos de la comisaria en casos que se den nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
4	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial encargado de solicitar las medidas de protección, me informó de manera precisa sobre los aspectos legales que existen a mi favor.	X		X		X		
5	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial cumple con su trabajo.	X		X		X		
6	La atención en el Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial se respetaron los turnos y horarios.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial me trato con cortesía, respeto y paciencia.	X		X		X		
8	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial se mostró servicial e interesado que se cumpla con las medidas de protección.	X		X		X		
9	Comprendí a explicación del personal del Centro de Emergencia Mujer Imperial que me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial tiene a la vista paneles y letreros para orientar a las personas que acuden al servicio.	X		X		X		
11	Las instalaciones del Centro de Emergencia Mujer Comisaria Imperial son limpios, amplios y cómodos.	X		X		X		
12	El área encargada de realizar la denuncia contó con personal capacitado para brindar información sobre las medidas de protección.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemí.....

DNI: ...23271871.....

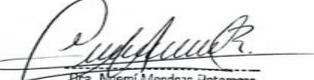
Especialidad del validador: Temático- Metodología de la investigación.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...10 ..de...Noviembre.....del 2020

 
Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La medida de protección retiro del agresor ha permitido mejorar mi situación familiar.	X		X		X		
2	Me he sentido protegida con esta medida de protección dada por el juzgado.	X		X		X		
3	La medida de protección retiro del agresor se efectuó de forma inmediata.	X		X		X		
4	La salida del agresor de la vivienda ha evitado nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
5	El impedimento de acercamiento del agresor a mi persona ha sido eficaz.	X		X		X		
6	Me he sentido protegida con el impedimento de acercamiento del agresor.	X		X		X		
7	El impedimento de acoso ha impedido que se originen nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
8	Me he sentido protegida con la prohibición que el agresor se comunique conmigo en cualquiera de sus formas (presencial, telefónica, redes sociales).	X		X		X		
9	El impedimento que el agresor se comunique conmigo ha mejorado mi salud física y psicológica.	X		X		X		
10	Me he sentido satisfecha con la medida de prohibición de comunicación del agresor hacia mi persona impartida por el juez.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4							
11	La medida de protección inventario de bienes ha permitido mejorar mi situación económica y familiar.	X		X		X		
12	El inventario de bienes impide que el agresor se lleve las cosas de la casa, fue cumplida por el agresor.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No
aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
LEYDYS SARRIENTO, LECTOR EDUARDO
DNI: 2543049

Especialidad del
validador: MA. DOCENCIA UNIVERSITARIA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 15/10 del 2020
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente
o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,
es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	El trámite que realizó el Centro de Emergencia mujer Comisaría Imperial de las medidas de protección fue rápido.	X		X		X		
2	El Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial coordinó con la PNP para el seguimiento eficaz de las medidas de protección.	X		X		X		
3	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial me proporciono los números telefónicos de la comisaría en casos que se den nuevos hechos de violencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
4	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial encargado de solicitar las medidas de protección, me informo de manera precisa sobre los aspectos legales que existen a mi favor.	X		X		X		
5	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial cumple con su trabajo.	X		X		X		
6	La atención en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial se respetaron los turnos y horarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
7	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial me trato con cortesía, respeto y paciencia.	X		X		X		
8	El personal del Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial se mostró servicial e interesado que se cumpla con las medidas de protección.	X		X		X		
9	Comprendí a explicación del personal del Centro de Emergencia Mujer Imperial que me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
10	El Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial tiene a la vista paneles y letreros para orientar a las personas que acuden al servicio.	X		X		X		
11	Las instalaciones del Centro de Emergencia Mujer Comisaría Imperial son limpios, amplios y cómodos.	X		X		X		
12	El área encargada de realizar la denuncia contó con personal capacitado para brindar información sobre las medidas de protección.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

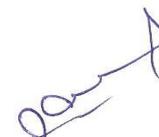
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg:
LEONARDO SANTIAGO HECTOR EDUARDO
DNI: 2.543.1048

Especialidad del validador: Mg. DOCENCIA UNIVERSITARIA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 15/10 del 2020
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de Datos de la muestra

ENCUESTADO	MEDIDAS DE PROTECCION												CALIDAD													
	Retiro del agresor del domicilio				Inpedimento de acercamiento				Prohibición de comunicación				Inventario sobre bienes		Capacidad de respuesta			Fiabilidad			Empatía			Aspectos tangibles		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
1	1	1	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	2	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
3	2	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
6	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1		
7	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
8	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5		
9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
10	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5		
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5		
13	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
14	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5		
15	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5		
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4		
17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
18	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
19	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5		
20	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
21	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3		
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
23	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
24	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4		
25	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5		
26	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5		
27	3	5	3	2	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5		
28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5		
29	1	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5		
30	5	4	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5		
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5		
32	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
33	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
34	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
36	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
37	5	4	4	1	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	3	4	5	2	2	3	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
39	2	4	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
42	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
43	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
44	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3		
45	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5		
46	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
47	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		
48	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
49	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5		
50	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4		