



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Percepción de la calidad de atención a víctimas de violencia
contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer
Comisaría, Piura 2020**

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

AUTORA:

Luciano Mauriola, Zoel Esther (ORCID: 0000-0002-4856-4644)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por brindarme la oportunidad de continuar mejorando, y aquellas personas que estuvieron conmigo acompañándome, dándome aliento en cada paso del camino: mis padres, hermanos, esposo e hijo.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a Dios por la salud y las bendiciones que me ha otorgado.

A mi madre, que siempre es mi referente de lucha constante y motivación.

A mi hermana Lucía, quien me apoyó a diario supliéndome en las actividades que me correspondía desarrollar, para que pueda avanzar en mi investigación y con mi trabajo.

A mi esposo, por su comprensión y apoyo incondicional en cada paso del camino.

A mi hijo Ethan, porque por más pesado o duro que haya sido el día, su sonrisa me reconfortaba.

Y al Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop, por su apoyo y exigencia en el proceso, ofreciendo su asesoría constante y conocimiento.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	26
3.3. Escenario de estudio	28
3.4. Participantes.....	29
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.6. Procedimiento	30
3.7. Rigor científico	31
3.8. Método de análisis de la información	32
3.9. Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1: Variable, pre categorías y rasgos	27
Tabla 2: Ítems de la Variable Percepción de Calidad de Atención	30
Tabla 3: Categorías del análisis resultante tras la investigación	48

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Rasgos de la pre categoría aspectos tangibles de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría.....	38
Figura 2: Rasgos de la pre categoría fiabilidad del servicio, de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría.....	40
Figura 3: Rasgos de la pre categoría sensibilidad, que inciden sobre la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría.....	43
Figura 4: Rasgos de la pre categoría seguridad/garantía del servicio, de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM Comisaría.....	44
Figura 5: Rasgos de la pre categoría empatía, de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM Comisaría.....	46
Figura 6: Percepción de los aspectos a mejorar en la atención de calidad a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM CIA.....	47

Índice de abreviaturas

CEM	: Centro Emergencia Mujer.
CEM CIA	: Centro Emergencia Mujer en Comisaría.
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
ENDES	: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.
GAP	: Brecha.
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
MIMP	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
OMS	: Organización Mundial de la Salud.
RAE	: Real Academia Española.
UTP	: Unidad Territorial Piura

Resumen

Esta investigación buscó describir la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. El paradigma fue naturalista, metodología cualitativa, diseño fenomenológico. Trabajó con nueve víctimas de violencia, usó como técnica entrevista semi estructurada y guía de preguntas como instrumento. Los resultados: 1) en la pre categoría aspectos tangibles, las instalaciones, apariencia de los profesionales y materiales, son percibidos como adecuados, sin embargo la apariencia institucional, no fue valorado de forma positiva; 2) en fiabilidad, son valorados de forma positiva el grado de cumplimiento, resolución al problema y el sistema de información; 3) en sensibilidad, las usuarias percibieron que la culminación del servicio, transmite seguridad, los profesionales se encuentran dispuestos a resolver preguntas y ofrecer atención inmediata; 4) en seguridad, perciben que los profesionales muestran conocimiento de la ley, atención cortés y el acompañamiento transmite seguridad y en 5) empatía, se sienten comprendidas y tienen horarios flexibles. En general, las usuarias percibieron que se ofrece una atención de calidad, con pre categorías a mejorar (aspectos tangibles y seguimiento posterior a la denuncia). Con recomendaciones para establecer planes de acción y fortalecimiento en capacidades de los profesionales.

Palabras Claves: percepción, calidad de atención, violencia.

Abstract

This research seeks to describe the perception of quality of attention to victims of violence against women attended by an Centro Emergencia Mujer Comisaría in the Piura region. The paradigm was naturalistic, qualitative methodology, phenomenological design. Worked with nine victims of violence, used as technique the semi-structured interview and question guide as instrument. The results were: 1) in the tangible aspects pre-category, the installations, the appearance of the professionals and the materials, are perceived as adequate, however the institutional appearance wasn't valued positively; 2) in reliability, the degree of compliance, resolution to the problem and the information system are valued positively; 3) in sensitivity, the users perceived that the culmination of the service conveys security, the professionals are disposed to answer questions and offer immediate attention, 4) in security, they perceive that the professionals show knowledge of the law, courteous attention and the accompaniment transmits safety and in 5) empathy, they feel understood and have flexible schedules. In general, the users perceived that offered one attention of quality, with pre-categories to improve (tangible aspects and follow-up after the complaint) and subsequent follow-up to their complaint. With recommendations to establish action plans and capacity building for professionals.

Keywords: perception, quality of attention, violence.

I. INTRODUCCIÓN

La percepción de la calidad de atención, es definida como el nivel superado de las necesidades o expectativas que la persona tiene con respecto a un servicio (Meza, 1999).

A nivel mundial, el treinta y cinco por ciento de las mujeres en todo el mundo ha sufrido violencia sexual en algún momento de su vida por alguien desconocido; y de cada tres mujeres, una ha experimentado violencia física y/o sexual en su relación de pareja, lo cual corresponde al 30% de la población mundial (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017). En base a ello, y a las nuevas cifras que sigue en aumento, la ONU Mujeres (2020) invoca a los estados a fortalecer las líneas de atención, apoyo psicosocial y asesoramiento a las víctimas, las cuales se encuentran debilitadas. Así como, precisa la necesidad que los operadores de justicia y policía, se activen frente a estos atropellos, con el objetivo de asegurar la prontitud en la atención a estos hechos de violencia contra las mujeres y niñas, impidiendo así que los agresores queden libres. Sin embargo, hay que tener en cuenta que como lo establece el estudio realizado por Donnelly, Kerr & Shiu (2006) las necesidades por parte de los efectivos que reciben la denuncia y los profesionales que las atienden, conocen qué es lo que el usuario busca, sin embargo, muchas veces para satisfacer estas necesidades también son escasos los recursos.

Asimismo, según el análisis de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL (2019) refiere que, de 15 países en estudio, los distintos tipos de violencia contra la mujer siguen representando un preocupante y latente hecho que atenta contra sus derechos, siendo ahora considerada: el territorio más mortal para las mujeres según la ONU. Puesto que, una mujer muere cada dos horas víctima de feminicidio, denominada la expresión más trágica de la realidad que soportan millones de mujeres en todo el mundo. “Al menos 3.287 mujeres han muerto víctimas de feminicidio en el 2018”. Inclusive un informe de América Latina y el

Caribe (como se citó en Carmen y Miller, 2014) muestra que la violencia no solamente ocurre en casa o con la pareja, sino también por parte de los mismos operadores de justicia, quienes muchas veces revictimizan, justifican la violencia y también violentan a las usuarias de los servicios.

A nivel nacional, según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar -ENDES, 2018 (como se cita en Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2019), el 28,9 % de las mujeres agredidas físicamente acudió por auxilio en alguna institución (29 de cada 100); en tanto que, el 71,1 % no buscó ayuda. En relación al lugar al que acudieron por asistencia, la población que acudiría a una comisaría fue del 74,1%, a la Defensoría el 10,4 %; 8,9 % a la fiscalía y al juzgado un 8,0 %. Lo más grave es que, muchas de las mujeres quienes buscaron ayuda en entidades públicas no recibieron la atención de calidad oportuna, lo cual origina que las víctimas no vuelvan a buscar ayuda por temor a ser juzgadas, y muchas veces esta ineficiente respuesta de los operadores de justicia, tiene como desenlace un feminicidio, al no tener otro lugar en la cual buscar ayuda una víctima, generando más tolerancia social.

Y es que, en la actualidad resulta común encontrarnos en los medios de comunicación con noticias sobre violencia contra la mujer, constantemente pareciera que en vez de disminuir los casos fueran en aumento, tanto de cifras, como de crueldad.

A raíz de ello, el estado como gobierno ha adoptado una serie de acciones para hacer frente, con políticas públicas, tanto a nivel de atención de los casos existentes, como a nivel de prevención, para fomentar una cultura de prevención en la población y autoridades; puesto que, la violencia constituye no solamente un problema de salud pública y social a nivel mundial, sino también porque atenta contra los derechos de los ciudadanos. Como base de actuación se encuentra la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y

los integrantes del grupo familiar, publicada en el 2015 por el Diario El Peruano, la cual deroga la anterior Ley N°26260 de protección frente a la violencia familiar, desde 1993, anterior a estas leyes (26260 y 30364) la violencia era entendida como un asunto privado y que debía ser resuelto en el interior de la familia. A la actualidad se denomina a la violencia hacia la mujer, como las conductas o acciones que como consecuencia tengan el daño, sufrimiento sexual, psicológico o físico, así como la muerte, a una mujer por el simple hecho de ser mujer, ya sea que se produzca el hecho en un espacio privado o público (Ley N° 30364, 2015). Luego con la publicación de estas leyes y el marco jurídico normativo nacional e internacional, la violencia contra la mujer comenzó a tomar un rol protagónico en la agenda nacional. A raíz de atender esta problemática latente en nuestro país el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), a través del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar-AURORA, ha desplegado esfuerzos y servicios especializados-gratuitos, de atención a esta población, con el fin de disminuir la tolerancia social y reducir los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Uno de estos servicios que ofrece Aurora, son los Centros de Emergencia Mujer (CEM) que funcionan a nivel nacional desde 1999, donde se ofrece atención multidisciplinaria, con abordaje psicológico, social y legal, de manera gratuita. Pero no contentos con ello, se decidió formar alianzas con el Ministerio del Interior para unificar esfuerzos y atender los casos de forma rápida y oportuna, donde se presentaban con mayor incidencia, como era las comisarías; es así como en abril del 2017 se lanza en funcionamiento el primer CEM en Comisaría y desde allí su crecimiento no se ha visto detenido, ello en pro de la atención de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, para agilizar los procesos conforme a lo establecido en el marco de la Ley N°30364; no obstante, estos servicios, surgen con una diferencia, la atención, los siete días de la semana, las 24 horas del día, no dejando así descubierto ningún horario, con el fin de apoyar y brindar contención emocional, acompañamiento social y representación legal inmediata y oportuna, en base a los enfoques y principios de la ley (MIMP, 2019).

Entre ambos servicios, hasta julio del 2020 se habían reportado 42,292 casos de violencia hacia las mujeres a nivel nacional y había cobrado la vida de 73 víctimas de feminicidio (Programa Nacional Aurora, 2020). Por otra parte, desde su creación pocos estudios se han realizado sobre su efectividad o cómo las usuarias están percibiendo el apoyo recibido por los profesionales; por ello, se hizo necesario este estudio, ayudando a aportar información sobre su efectividad, a través de haber conocido la percepción de las usuarias en torno a la atención que reciben. Esta variable incluye pre categorías, las cuales están relacionadas a: aspectos tangibles que ofrece el CEM Comisaría, fiabilidad del servicio, sensibilidad con la que las usuarias son atendidas, seguridad que experimentan en el trato y su denuncia, además de la empatía que perciben por parte de los profesionales. Ello en virtud a que, muchas veces el trato que recibe la usuaria determina su colaboración y permanencia en el proceso.

A nivel regional, Piura viene a ser una de las regiones donde más se produce hechos de violencia, ocupando hasta julio del 2020 el sexto lugar con mayores casos de violencia hacia la mujer, reportados por los 16 CEM de toda la región sumando un total de 2,208 casos (Programa Nacional Aurora, 2020). Es así como, al ver estas cifras también se hizo necesario estudiar si las víctimas que recibieron la atención por el CEM Comisaría, percibieron una atención de calidad por parte de los profesionales, en el marco del enfoque de género y los principios de: igualdad y no discriminación, debida diligencia, intervención inmediata y oportuna y sencillez/oralidad, que expresan atender a las usuarias reconociendo que existen diferencias asimétricas en las relaciones entre hombres y mujeres, y el fomentar un clima de confianza, empatía, evitando los formalismos para que la usuaria sienta confianza de expresarse y colabore con el proceso, así como evitando cualquier forma de discriminación hacia ella (Ley N°30364, 2015). Puesto que, muchas veces estas mujeres no solamente tienen que enfrentar el hecho de ser violentadas por sus parejas o miembros de sus familias, sino también sufren el rechazo o perciben actitudes de los operadores de justicia o del personal que la atienden, quienes no las hacen sentir cómodas consigo mismas, inclusive revictimizando a la usuaria. Lo

que origina muchas veces, que ellas desistan en el proceso de denuncia o abandonen el tratamiento por temor a ser juzgadas, criticadas, por quienes se espera encuentren el apoyo para fortalecer su capacidad de decisión, empoderarlas y resguardarlas en un ambiente seguro, ofreciéndole siempre una orientación oportuna y atención de calidad.

Es por ello, fue necesario conocer ¿Cuál fue la percepción respecto a la calidad de atención de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas en un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020?

Asimismo, esta investigación se justificó en la importancia de conocer la percepción de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, en relación a la calidad de atención que recibieron por parte de los profesionales de un Centro Emergencia Mujer Comisaría en la región Piura. Puesto que existen escasas investigaciones regionales en relación a la calidad del servicio que se brinda en estos centros especializados.

A nivel práctico, los resultados, permitieron elaborar recomendaciones dirigidas a los responsables de la Unidad Territorial Región Piura - UTP, y la coordinadora de la entidad del estudio, para plantear acciones de mejora en relación al trato ofrecido al usuario por parte del profesional, cumpliendo a cabalidad lo que establece la ley con respecto a sus principios, refiriendo que uno de ellos, es el de sencillez y oralidad, que hace alusión al ambiente de confianza que tiene que establecerse a la persona víctima de violencia, para que confíe en el proceso y colabore con este, para la adecuada restitución de sus derechos vulnerados.

A nivel teórico, sirve a estudiosos en el tema relacionado con género, como guía para posteriores investigaciones respecto a la variable estudiada, pudiendo plantear estrategias de acción dirigidas a mejorar la atención a la usuaria víctima de violencia. De tal forma que, a partir de los resultados, se pudieron elaborar

recomendaciones para posteriores investigaciones en nuestra región y distrito, como un medio preciso que ayude a mejorar el trato que se brinda al usuario.

De igual forma, fue importante a nivel metodológico porque proporcionó una explicación sobre la metodología fenomenológica y ofreció un instrumento, que ayudó a analizar la percepción de la calidad de atención en mujeres víctimas de violencia contra la mujer, al existir escasos instrumentos en relación a dicha variable estudiada.

A su vez, presentó como objetivo general el analizar la percepción de calidad de atención en víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020. Y como objetivos específicos: O1: analizar los aspectos tangibles en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020; O2: analizar la fiabilidad en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020; O3: analizar la sensibilidad en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020; O4: analizar la seguridad en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020 y O5: analizar la empatía en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas, por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se presentan las siguientes investigaciones:

Gonzales y Garrido (2015) realizaron un estudio sobre “Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España-Validación del Sistema Vio Gen”. Su objetivo fue explorar el nivel de satisfacción de las mujeres que pertenecían al sistema Vio Gen, que alguna vez denunciaron violencia hacia ellas, ello relacionado a la protección que recibieron al ingresar. Sus objetivos específicos: 1) Establecer el grado de satisfacción de las víctimas atendidas en el sistema Vio Gen; 2) Determinar las variables sociodemográficas de las usuarias que pertenecieron en el sistema, 3) Incorporar recomendaciones para el sistema Vio Gen en base a los resultados. Las dimensiones giran en relación a: variables sociodemográficas (año de nacimiento, estado civil, grado de riesgo de su caso, número de denuncias registradas, entre otras) y el grado de satisfacción con el servicio (intimidación, calidad de atención y protección a familiares). La metodología fue cualitativa. El instrumento que se empleó fue entrevista semiestructurada con cuestionario de satisfacción. La muestra la conformaron 1,128 víctimas de violencia de género. Los resultados a los que arribaron: 1) la mayoría de las participantes, contó con estudios primarios, al menos tienen un hijo y pertenecen a riesgo medio y alto; 2) El 86.3% de las víctimas en base a su experiencia, si recomendarían los servicios policiales; 3) 81.8 % califica la amabilidad y atención recibida como muy buena; 4) el 81% informan que su intimidación se respetaba en los procesos, 5) 78.9 % calificó como bueno la calidad del servicio recibido, 6) un 29,7% respondieron que cambiarían aspectos de la actuación policial y un 2.5% de los casos explicaron que no se sintieron cómodas puesto que al momento de acudir a la dependencia policial, se sintieron presionadas para no denunciar, y en algunos casos según explicaban no denunciaron por estas actitudes. La conclusión a la que arriba fue que la mayoría de usuarias se encontraban satisfechas con la atención recibida.

Matsumoto (2014) presentó la investigación titulada “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”, la cual tuvo como objetivo general, determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente la empresa de publicidad Ayuda Experto en la ciudad de Cochabamba. Y presentó como objetivos específicos, desarrollar el análisis de las cinco dimensiones de la calidad de atención y desarrollar un plan que responda a la situación actual del programa Ayuda Experto. Presentó cinco dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad del servicio, seguridad, empatía y sensibilidad. Con metodología cuantitativa y análisis factorial exploratorio. Empleó como instrumento el cuestionario Servqual. Entre los resultados se mostró que: las dimensiones se relacionan entre sí de forma significativa. Pero los usuarios del programa, sólo se encontraban satisfechos con la pre categoría aspectos tangibles, teniendo como brechas negativas, es decir donde las expectativas no se cumplieron con las dimensiones empatía, seguridad, sensibilidad y fiabilidad. Brindando recomendaciones el estudio en base a la situación que había reflejado los resultados.

Y a nivel nacional, se presentan las siguientes investigaciones sobre la variable estudiada en este informe de investigación:

Malpartida (2017) en su investigación “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”, propuso como objetivo general conocer el grado de correspondencia entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash. Con objetivos específicos como: 1) determinar el grado de la calidad de atención; 2) calificar el grado de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar; 3) representar la relación entre satisfacción y aspectos de profesionalismo; 4) conocer la relación entre satisfacción a nivel personal y dimensiones de comunicación; 5) describir la relación que pueda existir entre las pre categorías de satisfacción y comodidad.

Presentó cinco dimensiones (profesionalismo, comunicación, comodidad, satisfacción personal y satisfacción de trato administrativo). Con metodología cuantitativa. Como instrumento el cuestionario de encuesta con 23 preguntas, aplicado a 62 usuarias. Entre las conclusiones: 1) los niveles de la variable calidad de atención que ofrece el CEM de la Provincia de Pomabamba, es buena, desde la perspectiva de las Usuaris Víctimas de Violencia Familiar; 2) usuarios valoraban mucho el rasgo comunicación, la cual incidía para mostrar satisfacción de forma moderada; 3) lo que más se predomina es el nivel de calidad buena, con un 95,2%; con relación moderada establecida mediante pearson.

Flores Arce (2015) en su investigación sobre “Expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer, en el distrito de Villa María del Triunfo” tuvo por objetivo determinar si los establecimientos que ofrecían ayuda a las víctimas de violencia como el CEM, PNP y Fiscalía, daban respuesta a las peticiones y expectativas de las víctimas. Asimismo, tuvo como objetivos específicos: 1) Conocer las demandas y expectativas de las víctimas que recibieron el servicio de ayuda; 2) Identificar si estas mujeres tenían conocimiento sobre los servicios que brindan dichas unidades de ayuda en contra de la violencia hacia la mujer; 3) Explorar la calidad de atención percibida en base a su experiencia; 4) Identificar los aspectos a mejorar en dichos servicios. El estudio tuvo como dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía. Empleó una metodología de tipo descriptivo, enfoque mixto. Los instrumentos utilizados fueron la entrevista, en una muestra significativa de 30 mujeres víctimas de violencia, a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas. Sus resultados fueron: 1) las unidades de atención dan una respuesta limitada en relación a las demandas y expectativas de las mujeres que recibieron los servicios; 2) las unidades y sus servicios son poco conocidos por las usuarias y su cobertura es limitada; 3) existe una percepción negativa de la satisfacción, en más del 80% de las dimensiones evaluadas, calificando como insatisfacción en relación a su experiencia, ya que no lograron el objetivo por el que buscaron ayuda desde su perspectiva que es detener la violencia; evidenciando que

las autoridades e instituciones necesitan acoplar acciones y medidas que estén orientadas a satisfacer las necesidades, demandas y expectativas de las mujeres que fueron víctimas de violencia en el distrito de Villa María del Triunfo.

Trucios (2014) en su investigación que llevó por título “Violencia Familiar y la calidad de atención en el Centro Emergencia Mujer de Huancayo 2008-2010”, presentó como objetivo general establecer la conexión que había entre la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención y la solución de casos de violencia familiar. Y como objetivos específicos: 1) establecer cómo es la atención de casos de violencia familiar, 2) determinar la situación de resolución de los casos y 3) conocer cómo se manifiesta la percepción de la calidad de atención en las víctimas de violencia familiar que fueron atendidas durante los períodos del 2008-2010. Dimensiones presentes en el estudio: aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Con metodología mixta, de nivel descriptivo. Cuya muestra fue de 30 mujeres usuarias. Siendo los resultados que no existe relación directa significativa entre la percepción y solución de casos de violencia familiar; 1) la atención que ofrece la institución es especializada e integral, puesto que los casos reciben la atención del área psicológica, legal y social, habiendo a la fecha adquirido el nivel de experiencia y especialización los profesionales que trabajan en dicho CEM; 2) se dio a conocer también que el estado de casos están en abandono por diversos motivos como sentencias poco efectivas y cansancio. 3) En relación a las dimensiones se logró conocer que las usuarias tienen una mala imagen de la apariencia como institución considerándola poco moderna, pero con profesionales adecuadamente vestidos en relación a la apariencia de estos. Aportando de tal forma, evidencia que ayudó a comprender la situación en relación a la calidad de atención que se ofrecía en el CEM.

Ambrosio y Vilca (2009) en su tesis “Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica”. Se trazaron como objetivo conocer la percepción en correspondencia a la calidad de atención recibida de policías y otros

responsables de impartir justicia a usuarias víctimas de violencia familiar, en la provincia de Huancavelica, para así proponer acciones de mejora en las políticas públicas en contra de la violencia familiar. Entre sus objetivos específicos: 1) Conocer los motivos de abandono en las denuncias y la percepción sobre la calidad de servicios que recibieron de parte de los responsables de impartir justicia en la provincia de Huancavelica. 2) Conocer las capacitaciones recibidas por los responsables de brindar atención a usuarias víctimas en la provincia de Huancavelica. 3) Explorar si la ley 26260 Ley de Protección frente a la Violencia Familiar por los policiales y operadores de justicia para la atención a usuarias víctimas de violencia familiar se está aplicando de forma correcta y 4) Proponer acciones de mejora en relación a la calidad de servicios ofrecida por los operadores de justicia. En las dimensiones, el estudio enmarca sus resultados en base al trato recibido, infraestructura del local, idioma originario que usan para las entrevistas, tiempo de espera en las instituciones, duración de los procesos judiciales, capacitaciones recibidas por los operadores, aplicación de la ley y nivel de satisfacción de las usuarias. Con una metodología cualitativa, de tipo descriptivo-explicativo. Empleó como instrumentos la entrevista semi estructurada, grupos focales y observación. La población fue 300 personas y su muestra la conformaron 30 participantes (21 mujeres víctimas de violencia familiar, 5 integrantes de fiscalía, 3 policías y un Magistrado del Poder Judicial), quienes fueron seleccionados por muestreo intencional o dirigido. Los resultados fueron: 1) Los operadores de justicia identificaron como primer grupo el perfil de víctima de violencia, persona con bajos recursos y escasos estudios; 2) limitado conocimiento y aplicación adecuada de las reglas legales en relación a la atención en casos de violencia familiar; 3) el horario, el tiempo de atención en los servicios y el tiempo de espera, son valorados en forma negativa por las usuarias; 4) La privacidad suele ser un elemento primordial valorado por las usuarias cuando reciben atención, destacando el Poder Judicial la institución que no cuenta con espacio para reunir las condiciones de privacidad, ya que las declaraciones se dan en espacios abiertos y hasta compartidos. 5) existe escaso dominio del quechua como idioma por parte de los responsables de impartir justicia a las víctimas; 6) La información que se proporciona a las personas usuarias

es muy general. Concluyendo que, existe una percepción negativa respecto al trato del operador a la usuaria, durante la atención, refirieron los responsables del estudio que la percepción del servicio era más por un tema de calidad en su atención, más que por las características de los servicios. Siendo la privacidad un aspecto clave para la atención de calidad valorado más por las usuarias.

Bardales Mendoza (2009) realizó una investigación sobre “Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer, -CEM” tuvo como objetivo evaluar los resultados de las intervenciones y acciones que los CEM tienen sobre las y los usuarios víctimas de violencia familiar y sexual, el estudio no presentó objetivos específicos. En las dimensiones, el estudio se realizó en base a las peculiaridades sociodemográficas de los entrevistados, en concordancia con la jurisdicción de cada CEM; grado en que las acciones previstas en la atención de usuarias(os) del CEM son cumplidas; efectividad de las acciones en los casos registrados y el contexto de violencia e impacto en el tiempo de las acciones del CEM en la atención de los casos. Como instrumentos empleó una encuesta y la ficha de recojo de información de los CEM. La población y muestra estuvo comprendida por usuarias atendidas del 2006 al 2008 de 51 CEM a nivel nacional, que hayan pasado al menos por 3 atenciones, sobre una muestra no probabilística. Los resultados a los que llegó el estudio fueron: 1) El 53,8% refirió haber recibido atención de todos los profesionales del CEM; 2) El 94,6% refirió sí se le brindó atención cuando visitaron al CEM por primera vez; 3) Un 82% calificó la atención como “buena amabilidad”; 4) Del total, 48% de las usuarias manifestaron si les solicitaron medidas de protección; el otro porcentaje o no lo pidió o no se le solicitó; 5) El acompañamiento legal estuvo presente en el 52% de los casos; 6) Fueron derivado para tratamiento psicológico y físico el 25,9%; 7) Recibieron acompañamiento por los profesionales del CEM al momento de su denuncia un 42,8%, siendo este último valorado por las usuarias.

De igual forma, se presentan algunos conceptos dentro del marco referencial de esta investigación, propuesto por diferentes autores en referencia a la definición

sobre percepción de la calidad de atención, entendida en otros escritos como calidad de servicio.

Según la Real Academia Española – RAE (s.f) la percepción es la respuesta interna, producto de la impresión que ha causado en nuestros sentidos la información que recibimos del exterior, a su vez se define como un conocimiento o idea respecto a alguna cosa.

Definida también la percepción, como aquel proceso en que las personas organizamos e interpretamos la información que reciben los sentidos sobre los objetos o sucesos (Introducción a la Psicología, 2009).

Leonardo Oviedo (2004) refiere que la percepción es algo interno, aquella predisposición al orden mental de la información que se recibe del mundo externo y que a su vez permite la formación de abstracciones, como categorías, juicios, conceptos, etc.

En lo que concierne a la calidad, también se presentan los siguientes conceptos:

RAE (s.f.) define la calidad, como el ajuste que existe entre un servicio o producto que cuenta con las peculiaridades que se han especificado antes de adquirirse.

Moreno, Peris, González en el 2009 (como se cita en Valencia, 2015) refiere que la calidad depende cómo el cliente ha percibido el producto o servicio, como una contestación a sus expectativas.

Munch en 1998 (como se cita en Morillo, 2016) comenta que la calidad es el resultado cómo los productos o servicios cumplen con los requisitos ofrecidos y

satisfacen las necesidades de los usuarios mediante la prestación de acciones intangibles que poseen un valor agregado.

Por otra parte, en lo que se refiere a los conceptos de servicio o atención, se presentan los siguientes conceptos:

Según la RAE (s.f.) el servicio es una organización con personas que están orientadas a cumplir las necesidades de los clientes o de alguna empresa sea privada u oficial.

Lehtinen, Kotler, Bloom y Gummesson (como se cita en Corea y Gómez, 2014), refieren sobre servicio como aquel conjunto de actividades de naturaleza más o menos imperceptibles, que se producen entre la relación del que ofrece el servicio (empleados, recursos, sistema de proveedores, bienes) y clientes (usuarios), que se brindan como solución a los problemas de los clientes.

Albretech en 1994 (como se cita en Rodríguez, 2018) hace alusión al término servicio, como el conjunto de actividades, hechos únicos o la consecuencia de acciones que se han desarrollado en un tiempo y espacio determinado, que se producen gracias a la interacción entre las personas y un conjunto de materiales, puestos a la disposición de los clientes, a través de procedimientos, conductas, métodos con costo económico y que tienen como consecuencia la satisfacción como factor que los diferencia.

Es por ello que, si se unen los tres términos, percepción de la calidad de servicio, diferentes autores hacen alusión a ello, por ejemplo:

Meza (1999) define la calidad en el servicio, como el resultado que se obtiene cuando un servicio prestado rebasa las expectativas o necesidades que los usuarios tienen sobre el mismo. Asimismo, nos enumera las características que deben diferenciar un buen servicio:

- Tiene que ser útil para lo que fue creado o conveniente al uso.
- Por lo que se ha pagado, tiene que brindar un beneficio tangible al comprador.
- Al momento de adquirirse, no debería presentar fallas.
- Estar en óptimo funcionamiento.
- Tiene que ser fiable a largo plazo mientras se usa.

Berrocal Ventura (2018) menciona que la percepción que una persona tiene respecto al servicio recibido o producto, es entendida como una “fijación mental” que se produce como respuesta a estar conforme con el servicio o producto y su capacidad para cumplir con las necesidades de la persona beneficiaria.

Vargas en el 2011 (como se cita en Rodríguez, 2018) alude a la percepción de la calidad de atención como aquella impresión positiva que una persona tiene en relación a un servicio que recibe el cual cumple con las expectativas del paciente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1996 (como se cita en Méndez, 2009) consideran que la calidad de servicio, depende de la diferencia entre lo que desea el usuario sobre un servicio y su percepción sobre lo que recibe. Para ello, proponen dimensiones que medirían esta calidad de servicio, divididas en un área de intangibles (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), que están relacionadas a la interacción entre los clientes y los empleados que prestan el servicio, y otra área de tangibles que es el aspecto físico, que constituye el área dónde se lleva a cabo la prestación del servicio o adquisición de un bien.

Es así como en base a estos aportes, se definió a la percepción de calidad de atención, como aquel concepto que se forma el usuario, cuando un servicio que se le ofrece ha cumplido sus expectativas.

Para continuar con la parte teórica, se presentan los modelos de la calidad de servicio:

Modelo de la imagen propuesta por Grönroos en 1984 (como se cita en Mora, 2011), explica que para lograr una calidad en el servicio, es importante comprender lo que realmente buscan los usuarios y qué evaluación le brindan, por lo cual propone dos dimensiones: la *calidad técnica o diseño del servicio*, en esta dimensión se evalúa lo que el usuario desea, es decir intento conocer, qué es lo que el usuario está buscando, ello afecta o se refleja en la *calidad del servicio*; mientras que, la *calidad funcional o proceso de la calidad del servicio*, implica conocer cómo se va a ofrecer este servicio, es decir cómo el producto que estoy ofreciendo va a llegar al usuario. Para el autor, la “calidad funcional, impacta la calidad técnica”, de modo que, la forma o el procedimiento que se use para ofrecer un producto, influenciará en el resultado final y este a su vez, generará una evaluación directa sobre el servicio recibido, creando así una imagen del mismo, refiriendo el autor que esta “imagen es el producto de su propia experiencia en el servicio” (p.151). En relación a la variable a estudiar, la percepción de las usuarias víctimas de violencia sobre la calidad del servicio que recibieron por parte de los profesionales, la cual se pretendió conocer, se basó en la experiencia de su atención.

El modelo de los tres componentes por Russ y Oliver en 1994 (como se citó por Duque, 2005) los autores expresaron que la calidad de servicio, se daba en base a tres aspectos: las características del servicio, el procedimiento que sigue el envío y entrega del servicio y el ambiente en donde se vende el producto u ofrece el servicio. Estos autores expresaban que la calidad de servicio se podía conocer si evaluamos estos tres elementos. El primero, referido a las características físicas del producto o servicio, cómo es entregado al usuario, es decir el proceso mediante el cual el usuario se hace acreedor del servicio, y otra el ambiente en el cual se recibe la atención.

De igual forma, es importante conceptualizar a la violencia contra la mujer, definida como, cualquier conducta o acción que produzca daño, sufrimiento sea

físico, psicológico o sexual a una mujer, por el simple hecho de serlo (Ley N°30364, 2015).

Fernández en el 2003 (como se citó en Rodríguez, 2013) hace referencia a la violencia de género como: la agresión dirigida a la mujer, quien es usada como un instrumento que perpetúa la desigualdad, relaciones de poder, discriminación de los hombres sobre las mujeres. Esta acción violenta puede ser: física, sexual y psicológica en donde se incluyen la tortura, amenazas, intimidación, privación arbitraria de la libertad, siendo común que ocurran tanto a nivel público como privado, donde el factor de riesgo es el simple hecho de haber nacido siendo mujeres.

Frente a esta situación, el estado peruano se encuentra suscrito a muchos tratados internacionales a favor de la eliminación de toda forma de violencia sea en la familia, como contra la mujer (CEDAW, Convención Belém do Para, Convención de Palermo, entre otros). Asimismo, cuenta con una política para luchar contra la violencia de género tan presente en el país y como muestra de ello, las cifras de feminicidio registrados cada día. De igual forma, cuenta con un ministerio que se encarga de velar por eliminar cualquier forma de violencia, que se produzca sea en el ámbito privado o público y porque los derechos de la mujer y poblaciones vulnerables sean respetados. A raíz de ello, el MIMP ha desarrollado el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar-AURORA, el cual a su vez ha desarrollado servicios como los centros emergencia mujer que vienen funcionando desde 1997 y en el 2017 se implementaron al interior de las comisarías; ya que, suele ser el primer contacto que tienen las víctimas de violencia con las entidades del estado. De igual forma, para una adecuada atención, cuando los profesionales adjudican plaza para atender en estos establecimientos, reciben capacitación por un período de tres días, asimismo reciben de forma anual capacitación por regiones y a nivel nacional, en este tipo de capacitaciones los profesionales reciben una guía de atención integral, que contempla los pasos a seguir para una adecuada, detección, atención y

derivación de casos, así como contiene los aspectos a evaluar y generalidades en la atención para el profesional en derecho, psicología y trabajo social, regido bajo los principios y enfoques de la ley N°30364, en este instrumento se detalla que la atención de los casos, siempre debe ser primordial la empatía, cortesía y amabilidad con la usuaria, evitando lo más posible algún hecho que pueda revictimizar a la víctima, sin juzgamientos y dirigido a una atención integral e individualizada, ya que se debe entender que no todas las usuarias procesan de igual forma los hechos de violencia, advirtiendo siempre que se debe cuidar el juzgar, criticar o menospreciar alguna narración, con el fin de que la víctima sienta confianza con el proceso y colabore con este, buscando siempre que se produzca la atención en un ambiente de confianza y sin el uso de un lenguaje técnico, para que la usuaria comprenda lo que se intenta transmitir (MIMP, 2016).

También cabe resaltar que, debido a la atención de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías, se implementó para un mejor abordaje el protocolo de actuación conjunta, el cual contiene elementos claves para el procedimiento en la atención de la víctima como es la acogida, el cómo reconocer sus necesidades, el respeto a los derechos como ciudadano y la importancia de ofrecer un trato digno, teniendo en cuenta la edad, características socioculturales, respetando siempre su lengua origen, por eso a muchos profesionales se les pide dominar la lengua de la localidad, así como tener en cuenta su situación de discapacidad, además del tipo de violencia, haciendo prevalecer siempre la dignidad como ser humano y el respeto que merece. De igual forma, este protocolo contiene las rutas de atención para casos que constituyen y no constituyen flagrancia (es decir la detección inmediata del presunto agresor sin la necesidad de una orden judicial). De tal forma, que oriente al personal policial frente a la atención de dichos casos y permita un mejor accionar (Zapata y Viviano, 2018).

Sin embargo, según un análisis de la defensoría del pueblo, detallan que muchas veces existe una respuesta ineficiente por parte de la PNP frente a los hechos de violencia, señalando usuarias que no se les brindó medidas de

protección, otras que recibieron comentarios descalificadores, cuestionadores y de desconfianza por parte del personal policial. Por otro lado, señalan que están entidades como CEM y CEM Comisaría presentan ineficiencia en cuanto a estructura de sus ambientes, así como hacen notar la necesidad de capacitar al personal que trabaja con este tipo de personas en su atención a las víctimas. Hace referencia, que si bien es cierto el estado está instaurando la prevención en sus políticas, ello no bastará sin la oportuna intervención de los municipios tanto locales como regionales, el informe hace referencia que es necesario trabajar de forma coordinada e interinstitucional y exista un presupuesto suficiente para la intervención de sus acciones. Puesto que, además de ofrecer servicios con calidad en la atención, se debe de responder de forma eficaz y oportuna en la protección de aquellas víctimas que sus derechos han sido transgredidos y sancionar apropiadamente a fin de que se evite la impunidad de los hechos, ello se podría lograr con el debido adiestramiento y especialización de los y las especialistas de justicia, de forma constante y no por largos períodos, así como otras instancias internacionales han sugerido al Estado peruano. Concluyendo que, el pilar principal de toda acción, debería ser la prevención en todos los niveles con los se ofrecen atención a las víctimas, con la población y con los estudiantes; con el fin de cambiar los estereotipos y prejuicios que naturalizan y perpetúan la violencia de género (Defensoría del Pueblo, 2016).

Para entender mejor lo que pretendió esta investigación, se va a contextualizar la investigación desde el marco espacial, temporal, histórico, político, cultural y social.

Como parte del marco espacial, se contextualizó la situación de Perú con referencia a la alta incidencia de casos de violencia contra la mujer, siendo Piura una de las regiones que reporta mayores casos de violencia hacia la mujer y donde también se han implementado estrategias dentro del marco del Plan Nacional contra la Violencia de Género del 2016 al 2021, una de ellas fue la implementación de los Centros Emergencia Mujer que brindan no solamente acciones preventivas

informando a la población para prevenir violencia, sino también atienden a aquellas víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, sobre su atención que brindan los profesionales que laboran para estos servicios dedicados a la atención de dichos casos, fue lo que se abordó en esta.

Como marco temporal fue el año 2020, ya que la población que participó de este estudio fueron usuarias atendidas por un CEM en comisaría de la región Piura durante ese año de enero a agosto.

Dentro de un contexto histórico, hacer referencia que desde 1999 estos servicios se vienen ofreciendo a la ciudadanía peruana, existiendo a la fecha a nivel nacional 245 Centros de Emergencia Mujer regulares con horarios de 8:00 am a 4:00pm; 150 Centros Emergencia Mujer en Comisarías implementados desde abril del 2017 como el resultado de la alianza del MIMP con el Ministerio del Interior, para captar rápidamente los casos derivados, donde suelen ser más frecuentes como son las comisarías, ofreciendo atención las 24 horas del día, con equipos de profesionales que cubran los siete días de la semana y las 24 horas de atención a las usuarias; y un Centro Emergencia Mujer en Centro de Salud focalizando Piura como la primera región en poseerlo en el Hospital Santa Rosa, ofreciendo atención de 7:00 am a 11:00pm (MIMP, 2020). Estos locales, al ser un servicio que se ofrece a la ciudadanía de forma gratuita para ayudar con la restitución de sus derechos, es sometido como las demás entidades públicas con servicio a la ciudadanía, a la evaluación de la Defensoría del Pueblo, que como lo acredita en su último informe evalúa básicamente los servicios de calidad en relación a los aspectos tangibles de estos locales y los cuales hace hincapié en que falta un mejor acondicionamiento para que personas vulnerables como ancianos y discapacitados puedan acceder a un lugar con privacidad y rampas (Defensoría del Pueblo 2018), más allá de esta evaluación, no se evalúa la atención si es de calidad o no a los otros aspectos en relación a la atención recibida por los distintos profesionales, por lo cual se hace necesario todo estudio que ayude a visibilizar falencias o potencialidades para reforzarlas o en caso de existir aspecto a mejorar, levantarlos.

En el contexto político, recordar que en base a la Ley 30364, los operadores de la justicia tienen que actuar de forma ágil, sin dilataciones por razones procedimentales o de formalismos, y atender la llamada de auxilio de las víctimas de violencia, desarrollando la atención de estas usuarias víctimas en un ambiente, privado, sin juzgar, mostrando respeto, para que las afectadas colaboren con el proceso y confíen en este (Ley N°30364, 2015). Siendo esta una de las bases legales sobre la actuación de los CEM en comisaría, que de acuerdo también al protocolo de actuación conjunta se debe actuar de forma articulada con la PNP para la oportuna, pronta atención y restitución de los derechos de las personas a las que se les ha vulnerado. Sin embargo, muchas veces ello solamente queda en el documento, siendo dichas víctimas revictimizadas hasta por los mismos operadores de justicia, quienes tendrían que socorrer sus llamados de auxilio. Para ello, el Ministerio de la Mujer como ente rector y regulador de las políticas de atención a la población vulnerable continúa trabajando por disminuir la tolerancia social, no sólo en los pobladores, sino también en los mismos operadores que ejercen la justicia.

Como contexto económico, se puede reflejar las constantes inversiones que se realiza en pro de una convivencia más saludable, contratando a una buena cantidad de profesionales que ayude en la lucha contra la violencia, las inversiones en favor de promoción y prevención de una cultura de paz y convivencia armónica no sólo a nivel familiar, sino también social.

Desde el contexto social, el dirigir la mirada sobre dicha problemática fue necesaria, ya que pese a las intervenciones que se realizan esta continúa cobrando vidas y se observa que la población en ocasiones, pese a ser testigo prefiere optar por callar, porque refieren que la cura es peor que la enfermedad, el acudir a establecimientos en busca de ayuda que muchas veces en vez de prestarla sin críticas, suelen verter opiniones sobre los casos, juzgando el actuar o no de dichas personas, por lo cual en ocasiones muchas prefieren quedarse calladas, pues temen que no conseguirán justicia.

En lo que respecta a la teoría general que sustenta la problemática de violencia, se presenta la teoría multidimensional propuesta por Gelles en 1983 (como se cita por el Programa Integral contra violencia de género, 2010) las ideas de la teoría del intercambio y de la teoría del control social fueron unidos por este autor. La primera teoría explicaría el comportamiento del ser humano como un “costo-beneficio”, el autor la relacionó con el comportamiento violento, de tal forma que los agresores eran violentos, porque así obtenían lo que buscaban fácilmente y huían del castigo, a esto refirió que es “violento porque se podía”. La otra teoría sobre el control social, buscaba explicar el comportamiento de los criminales, de tal forma que los agresores analizaban las consecuencias antes de cometer un delito. Es decir, la violencia se producía porque la sociedad misma la permitía y al ver ello el agresor, continua con su comportamiento violento. De tal forma, que la violencia sigue existiendo, porque son más los beneficios que obtengo de instaurar miedo en mi víctima, que las consecuencias, puesto que se percibe que el comportamiento no es castigado adecuadamente ni por la sociedad, ni por las comunidades, ni instituciones que deberían cuidar de la población.

La teoría de la Acción Razonada, propuesta por Fishbein y Ajzen en 1975 (citado por Reyes, 2007) es una de las teorías que ayuda a explicar el comportamiento humano, en base a las creencias. Es decir, las creencias sobre un servicio, un objeto, determinan la actitud que tomaré frente al servicio que recibo y las decisiones que tomaré posteriormente. Y al ser el objetivo de esta investigación conocer la percepción, opinión de las usuarias que han recibido un servicio, atención por profesionales cuando fue víctima de violencia contra la mujer, quizá también buscando conocer en base a su experiencia si volverían a solicitar la ayuda o no. En resumen, la teoría establece que “la intención de hacer o no hacer una conducta es una especie de balance entre lo que uno cree que debe hacer (actitudes) y la percepción que se tiene de lo que los otros creen que uno debe de hacer (norma subjetiva)” (Modelo de la Acción Razonada, 2018, p.2).

Otra teoría que ayuda a entender la variable, es la teoría de Gaps, propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) (como se cita en Duque, 2005) quienes desarrollan un modelo de calidad en el servicio, refiriéndose a esta como un “constructo multidimensional”. Refiriendo que, la percepción de calidad de los clientes se ve relacionada por las diferencias que existen entre lo que la persona espera recibir y lo que recibe por parte de la persona que le ha ofrecido el servicio. Estos autores, también catalogan la percepción de la calidad de servicio, como aquel “juicio global, actitud o creencia” que emiten en base a lo que han recibido. Lo cual básicamente ayudó a comprender la variable estudiada respecto a cómo las usuarias han percibido el servicio recibido por los profesionales que le ofrecieron asistencia en un Centro Emergencia Mujer Comisaría, conociendo un poco el valor, juicio, actitud o creencia que tienen, en base a su experiencia.

En lo que concierne a pre categorización de las variables, se revisan a continuación los conceptos:

La percepción de la calidad según Herson en 1999 (como se cita por Trucios, 2014) está íntimamente relacionada con la satisfacción del usuario y sus expectativas. Entendiendo a la satisfacción como aquella respuesta personal y emocional frente al servicio que ha recibido. Sin embargo, Parasuraman et al. En 1985 (como se cita por Torres, 2011) establecen pre categorías para medir la percepción de calidad de atención, las cuales fueron usadas para lograr conocer la calidad del servicio percibida por las usuarias sobre el servicio recibido, entre ellas:

- **Elementos tangibles:** Referida a aquellas condiciones físicas del ambiente, como los equipos, materiales, la apariencia del lugar y el personal que exista al interior del CEM Comisaría.
- **Fiabilidad:** Podría definirse como la virtud para ofertar el servicio de manera cuidadosa y confiable. En otras palabras, el preocuparse porque la empresa cumpla con lo que ofrece, en relación a entrega, provisión del servicio, precios acordes y la viabilidad para proporcionar una solución a

los problemas que pueden presentarse. Respecto al CEM CIA, está referido, a las acciones que ha realizado este servicio en ayuda a la víctima de violencia, como es la sentencia, acompañamiento de escritos, orientaciones respecto al proceso, cumplimiento, resolución, etc.

- **Sensibilidad:** Definida como la disposición para suministrar el servicio de forma rápida y adecuada, así como la posibilidad de ofrecer ayuda a los usuarios. Referida a la atención que se le busca dar a quien acude por un servicio, brindando prontitud en su atención, a sus preguntas y reclamos, así como ofrecerles una solución. Asimismo, trasladado a la entidad objeto de evaluación de este estudio, estuvo referido, al trato que la usuaria recibe por parte de los profesionales desde su ingreso, la respuesta pronta y el acompañamiento inmediato ante los procesos ya sea social, psicológico o legal.
- **Seguridad:** Es la habilidad para hacer que el cliente confíe y crea en la empresa, alude también al conocimiento que posee respecto al servicio que ofrece. Por ejemplo, puede referirse a la capacidad de los profesionales para transmitir la información a la usuaria de una manera clara y precisa, su habilidad del profesional para transmitir confianza.
- **Empatía:** Grado en el que se presta una “atención individualizada” para cada cliente, respetando sus opiniones y sentimientos, lo cual se logra ofreciendo un servicio adaptado a los gustos de los clientes y mediante un servicio personalizado. En este caso, el brindar la atención asegurando un espacio privado, cómodo, con frases que hagan sentir bien a la usuaria y no criticada ante el hecho de violencia que denuncia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El paradigma sobre la cual esta investigación se sustentó es el paradigma naturalista. Puesto que tuvo como objetivo comprender y descubrir las circunstancias naturales en la que los fenómenos se desenvuelven (Gómez, 2010). Ya que, se conoció la percepción en la calidad de atención de usuarias víctimas de violencia contra la mujer.

Siendo la metodología cualitativa, de modo que la investigación parte de la observación y experimentación, de lo más particular a lo más general, es decir “describir, explorar y posteriormente desarrollar ideas teóricas en base a la información que se ha recogido” (Hernández, 2014, p.8). Metodología que encajó con el objetivo de la investigación, puesto que se exploró las percepciones de las usuarias en relación a la calidad del servicio recibido por los profesionales de un CEM Comisaría, cuando fueron atendidas como víctimas de violencia, para llegar a las conclusiones que nos permitieron conocer la calidad de servicio que estas entidades ofrecieron.

Es de tipo fenomenológico, ya que se buscó conocer desde la experiencia de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, en relación a cómo percibieron la atención recibida por parte de los profesionales de un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura, 2020. Para ello, se recurrió a la técnica de entrevista semi estructurada con el apoyo de una guía de preguntas, que ayude a recoger las percepciones de usuarias respecto a la atención recibida en el momento de poner su denuncia por violencia contra la mujer.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental, puesto que no existió manipulación de la variable en estudio.

Fenomenológico: Ya que se buscó conocer la percepción de las usuarias en relación a la atención recibida, cuando fueron a poner su denuncia por violencia contra la mujer, por parte de los profesionales de un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. Siendo el objetivo de este tipo de diseño fenomenológico, recoger, examinar y comprender las vivencias de aquellas personas en relación a un fenómeno, buscando encontrar los elementos que dichas experiencias tienen en común (Hernández Sampieri, 2014, p. 493). Estando acorde con la investigación, donde se recogieron las experiencias de las usuarias de forma individualizada, luego se analizaron y buscaron criterios en común que nos permitieron arribar a conclusiones.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Esta investigación sustentó la definición de su variable sobre lo propuesto por Parasuraman et al., en 1988 (como se cita en Duarte, 2015) valoraban mucho el rasgo comunicación, la cual incidía para mostrar satisfacción de forma moderada quienes proponen el modelo SERVQUAL, el cual hacía mención a que los clientes generalmente establecen la calidad del servicio en función a sus expectativas sobre lo que podrían recibir y lo que perciben sobre lo que se les entrega. Este modelo de calidad en el servicio lo presentan a la calidad de atención como “un constructo multidimensional”, en el que las ideas que cada persona tiene respecto a un servicio recibido, se ven influenciadas por la forma en cómo el servicio es brindado. Por lo cual, plantean la urgencia de analizar cuidadosamente el contexto de la relación entre “calidad del servicio percibida por el usuario y sus determinantes (fiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y sensibilidad)”. De igual forma, varias investigaciones ratifican la importancia del modelo Servqual, el cual ayuda a

conocer la experiencia en la atención y los aspectos a mejorar en caso los hubiere, siendo un buen ejemplo de medir satisfacción y expectativas cubiertas de los clientes o usuarios (Jiang, Klein y Crampton, 2007).

Tabla 1: Variable, pre categorías y rasgos

Variable	Pre categoría	Rasgo
Percepción de la calidad de atención	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución del problema • Capacidad de respuesta • Sistema de información
	Garantía o Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Cortesía de los profesionales • Habilidad para expresar confianza de los profesionales
	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia institucional • Instalaciones físicas • Apariencia de los servidores • Materiales que usan los profesionales
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios disponibles • Atención personalizada • Identificación con el usuario
	Sensibilidad o Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Culminación del servicio • Rapidez de atención • Disposición a responder a preguntas

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Escenario de estudio

La investigación tuvo lugar en el distrito de La Huaca, en este generalmente la población no cuenta con estudios superiores, presentan como opción de desarrollo carreras técnicas en agroindustria o técnico de enfermería. En su mayoría las mujeres suelen desempeñar roles domésticos, continúa una cultura patriarcal, donde suelen escucharse aún comentarios sexistas respecto a las mujeres y su rol en la sociedad; la proliferación de cantinas agudiza los problemas en el consumo de alcohol en especial en los varones, quienes luego de largas jornadas laborales al cobrar su sueldo, suelen compartir momentos entre amistades, que culminan en ingerir bebidas alcohólicas, catalogando ello como un factor de riesgo presente en el distrito y que agudiza la violencia al interior de las familias. Reflejado en cifras que continúan en aumento, en especial en los centros poblados, donde tiene poca presencia la policía, ya que la comisaría se encuentra en el distrito y un puesto de auxilio rápido (PAR) en Viviate, el centro poblado con más habitantes. Sin embargo, la presencia de una instancia distrital de concertación a favor de la lucha contra la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, permite unificar esfuerzos de los diversos actores, para que las mujeres sepan que no se encuentran solas, a ello, se sumó la iniciativa de la Municipalidad de donar la construcción de un terreno al interior de la comisaría, para que funcione el Centro Emergencia Mujer Comisaría, el que funciona a partir del 28 de septiembre del 2019, lugar que será escenario de la investigación, a la fecha cuenta con doce profesionales entre: psicólogo, abogado, promotor y admisionista, cubriendo a cabalidad las 24 horas de turno. Sin embargo, durante el estado de emergencia se encuentra activo de 8:00am a 8:00pm, fines de semana y feriados y de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00pm, pero los responsables del turno coordinan con la comisaría para que atiendan de forma inmediata casos que se presenten fuera del horario de emergencia.

3.4. Participantes

Los actores que fueron parte de la investigación pertenecieron al distrito de La Huaca, su población del distrito, región Piura donde fue aplicada la investigación, la conforman 11,831 habitantes (Instituto Nacional de Informática y Estadística-INEI, 2017). De dicha población se trabajará con víctimas de violencia atendidas por el Centro Emergencia Mujer Comisaría La Huaca, que fueron atendidas durante enero a agosto del 2020. La cual conforman 110 casos (MIMP, 2020) de los cuales 48 pertenecen a violencia contra la mujer y fueron 9 las que accedieron de forma voluntaria a participar (CEM Comisaría La Huaca, 2020).

La muestra de la investigación fue no probabilística a criterio. Puesto que las usuarias del CEM Comisaría que participaron de la investigación fueron sólo las que hayan sido víctimas de violencia contra la mujer y que deseen participar libremente.

Los criterios de inclusión de la muestra correspondieron a: a) usuarias atendidas desde enero a agosto del 2020; b) usuarias que hayan tenido más de una atención por parte del CEM CIA y c) usuarias que deseen participar voluntariamente.

Los criterios de exclusión, son: a) usuarias que hayan sido posteriormente denunciadas como agresoras, b) usuarias que hayan perdido contacto con el CEM Comisaría y no reciban orientación hace más de dos meses, c) usuarias que ya no vivan dentro de la jurisdicción.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista semiestructurada, fue la técnica que se empleó para la recolección de los datos, ya que las preguntas fueron dirigidas a conocer la percepción sobre la calidad de atención que recibieron usuarias por parte de los profesionales del CEM Comisaría de la región Piura. El instrumento corresponde a una guía de 20 preguntas orientadas en base a los rasgos de las pre categorías

calidad de atención, este instrumento se alinea con el diseño fenomenológico de esta investigación al explorar las percepciones de dichas usuarias, respecto a la atención recibida, la cual fue aplicada de forma individual.

Tabla 2: Ítems de la Variable Percepción de Calidad de Atención

Variable	Pre categoría	N° de Preguntas
Percepción de la calidad de atención	Fiabilidad	4
	Garantía/Seguridad	4
	Aspectos Tangibilidad	4
	Empatía	3
	Sensibilidad/Capacidad de respuesta	4

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Procedimiento

La investigación siguió la siguiente estructura en cuanto al procedimiento propuesto por la autora de la investigación: 1) Recojo de información, 2) Aplicación de Instrumentos a sujetos de estudio y 3) Procesamiento de la información.

En la primera fase, se solicitó al CEM Comisaría un consolidado de las usuarias atendidas por hechos de violencia contra la mujer durante los meses de enero a agosto del 2020. Se realizó un directorio para su rápida ubicación y contacto. Se llamó de forma individual a cada una de las usuarias, para dar a conocer la investigación y dejar a criterio de voluntario su participación en el estudio. Una vez que se contó con la disponibilidad de las usuarias que aceptaron participar se prosiguió con la siguiente fase; la firma de consentimiento informado de las que aceptaron participar y se realizó la entrevista semiestructurada, para ello se visitó a las usuarias que estuvieron cerca de la jurisdicción del CEM Comisaría y a las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, que se encontraron lejos del distrito, se procedió con llamadas, puesto que la mayoría puso excusas que no contaban con buena señal o megas, para realizar la entrevista, ello debido al contexto de medidas de seguridad impuestas para protección, por la situación de emergencia nacional en la cual aún continúa.

Posteriormente, se recogió las experiencias, evidencias de las acciones y se analizaron los datos, se organizó la información recogida sobre la percepción de la calidad de atención, mediante tablas, de acuerdo a las pre categorías y respuestas similares, se realizó la discusión, contrastando los hallazgos con las teorías, antecedentes, los objetivos planteados, para así llegar a las conclusiones y brindar recomendaciones.

La investigadora del estudio tuvo a cargo la gestión, monitoreo, evaluación y procesamiento de la información.

3.7. Rigor científico

Al haber sido la naturaleza de esta investigación de tipo cualitativo no se necesitó de confiabilidad, ni de validez.

Para esta investigación se tomaron los criterios de rigor científico propuestos por Hernández (2014):

- **Dependencia:** Se siguieron procedimientos pauteados para la recolección sistemática de los datos. Para mantener este criterio de validez presente, se registró de forma inmediata las respuestas de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, en relación a la percepción sobre la calidad de atención recibida por el CEM Comisaría, se recogió la información de las guías de preguntas aplicadas y las respuestas que concordaron con las pre categorías planteadas (empatía, seguridad, sensibilidad, confiabilidad y aspectos tangibles), se agruparon y se hizo un consolidado de estas para su análisis.
- **Credibilidad:** Se buscó recoger fielmente las respuestas de las usuarias al momento de las entrevistas, transcribiendo sus respuestas de tal forma que

expresen su sentir. Asimismo, las preguntas que se plantearon a las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, fueron tal cual estuvieron escritas para evitar distorsiones, por lo cual fueron claras y precisas, resumiendo sus opiniones en dos a tres líneas para su rápido registro y resumiendo lo que expresaron para tener su confirmación o acotación.

- **Transferencia:** Respecto a este criterio la investigación buscó arribar a conclusiones sobre la variable percepción de calidad en usuarias víctimas de violencia contra la mujer, sus resultados permitieron la elaboración de recomendaciones que pueden resultar útiles para tener en cuenta aspectos valorados por las usuarias que reciben el servicio y que sirva para poder elaborar un plan de mejora, con el fin de lograr una buena percepción de la calidad en la atención que se recibe en estos CEM Comisarías.
- **Confirmación:** Para que la investigación sea válida también se proporcionaron las evidencias recabadas; para lo cual se adjuntan los anexos correspondientes, que den prueba que se realizaron las acciones previstas y los consentimientos informados llenados.

3.8. Método de análisis de la información

El estudio, procedió con el análisis de los datos en base al tipo de diseño fenomenológico planteado por esta investigación, el cual recogió las experiencias de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, mediante la técnica de la entrevista semi estructurada. Para ello, se seguirá el modelo propuesto por Benites & Villanueva (2015) “organización, codificación, categorización y fundamentación” (p. 78).

Fase de organización: Se contó con el directorio de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, que aceptaron participar, una vez aplicada la guía de entrevista de 20 preguntas que evaluaron la percepción de calidad de la atención

recibida en un CEM Comisaría de la región Piura, a las fichas se les asignó un número por cada participante (001-009), las cuales fueron archivadas en un cuaderno y foliado. Sólo una de las usuarias aceptó se le tomen fotografías, ninguna aceptó la grabación, estas evidencias, así como las capturas de las llamadas con las que se pudo realizar por teléfono se anexan en un folder para su posterior revisión por el jurado.

Fase de codificación: Los datos de la variable percepción de calidad, que se obtuvieron fueron clasificados para su pronta identificación, las fichas de las entrevistas se enumeraron como Sujeto 01-2020. Se buscó identificar el lenguaje común empleado por las usuarias víctimas de violencia contra la mujer y las expectativas que tienen con respecto al servicio, así como la percepción que tuvieron en relación al trato percibido.

Fase de Categorización: Asimismo, se codificó las fichas de entrevista a las usuarias víctimas de violencia contra la mujer identificando las respuestas por pre categorías en todas las entrevistas realizadas: empatía, seguridad, confiabilidad, sensibilidad y aspectos tangibles.

Fase de fundamentación: En esta fase básicamente se buscó discutir la información relacionada a la variable percepción de calidad, en contraste con los antecedentes del estudio, los objetivos, las teorías propuestas y arribar a conclusiones respecto a cómo las usuarias perciben la calidad de atención brindada en los CEM Comisaría, donde pusieron su denuncia como víctimas de violencia contra la mujer.

3.9. Aspectos éticos

La investigación requiere de la participación de usuarias víctimas de violencia contra la mujer, por la sensibilidad de los datos y por conservar la confidencialidad, se mantendrán en el anonimato las participantes. Motivo por el cual, se les dio a

conocer a las usuarias que participarán de una investigación, para ello se hizo uso de un consentimiento informado, que contenía los objetivos de la investigación. Asimismo, en las fichas de entrevista y tablas que contiene este estudio, las usuarias fueron representadas por códigos.

Buscando la veracidad en la información que se proporcionó, las evidencias fueron recabadas de forma cuidadosa, de tal manera que los resultados obtenidos de los datos son la transcripción lo más fiel posible de la experiencia que transmiten las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, respecto al servicio recibido. Asimismo, siguiendo el criterio de justicia, se respetó la opinión de las usuarias en las preguntas abiertas y siempre respetando el derecho a su libre expresión, brindando un trato igualitario para todas las entrevistadas.

IV. RESULTADOS

Preliminares

Se resume los resultados de las cinco pre-categorías de la variable percepción de la calidad de atención, desde la perspectiva de las víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer en Comisaría de la región Piura, en la cual se tuvo como participantes a nueve usuarias que recibieron atención en la mencionada institución, quienes ayudaron a contextualizar la realidad. Antes de continuar se hace mención:

- Las usuarias en la entrevista no sólo hacían referencia a aspectos relacionados a la atención de los profesionales del Centro Emergencia Mujer en Comisaría, sino también comparaban la atención que recibían por parte de los efectivos policiales que recepcionaban las denuncias, refiriendo que este trato se había mejorado con la presencia del CEM, hacían referencia que anteriormente los policías eran reacios a escuchar las versiones de las usuarias, sin interrumpirlas o hacerlas sentir culpables de lo ocurrido, con preguntas como: ¿usted hizo algo que lo pudo provocar?, ¿por qué le pegó?, es decir, preguntas más orientadas a que sean las usuarias las que busquen la explicación a las reacciones agresivas de los denunciados. Sin embargo, esta situación habría cambiado, haciendo mención las víctimas de violencia contra la mujer, que hoy en día se brinda un mejor servicio por los policías que reciben la denuncia, comunicando al Centro Emergencia Mujer de inmediato y denotando un trabajo articulado como lo establece la Ley, sintiéndose con mayor confianza de acudir por ayuda. No obstante, aún se critica la acción de los efectivos, para hacer cumplir las medidas de protección, quizá pudiéndose deber a que sólo once efectivos se encuentran laborando, de los cuales de 5 a 6 toman el turno intercambiando horarios, dos tienen que enviarse al Puesto de Auxilio Rápido- PAR más cercano, otro efectivo patrulla las zonas de mayor índice delictivo, uno se queda en el

puesto de la comisaría, uno cuida el banco y el otro se queda atendiendo las denuncias por violencia, muchas veces teniendo un efectivo que hacer dos labores, según refiere el teniente a cargo. Sin justificar el accionar, el escaso personal policial, dificulta una atención inmediata como lo establece la Ley en su principio de intervención inmediata y oportuna.

- De igual manera, se apreció que la amabilidad con la que habían sido atendidas las usuarias, en dos ocasiones, no las dejaba ser objetivas del todo en sus respuestas en cuanto a la pre categoría aspectos tangibles, específicamente el rasgo que hace referencia al material proporcionado, por lo que tenía que hacérseles nuevamente mención que los profesionales no conocerían sus respuestas y esta entrevista sólo era para conocer posibles falencias en la atención y mejorar a partir de ello, ratificando algunas de ellas sus respuestas en cuanto al material de apoyo que recibieron y la falta de información en afiches o la ausencia de un periódico mural que haga visible lecturas sobre los procedimientos o ruta de atención entendible.
- Se apreció que, de las nueve usuarias evaluadas, dos habían retomado la relación con la presunta persona agresora, pese a mencionar que los hechos de violencia no se habían repetido, aún tenían dudas en que este no vuelva a suceder, lo que hacía que brinden una respuesta negativa en cuanto al grado de cumplimiento de la atención del CEM Comisaría.
- En relación a los aspectos demográficos: las personas que fueron atendidas fueron adultas de entre veintisiete a cuarenta y ocho años de edad, de estado civil solteras y casadas, con hijos todas las participantes, dos de ellas habían retomado la relación con sus parejas y sólo tres lograron estudios superiores incompletos, siendo en su mayoría personas con estudios secundarios incompletos y completos.

De esta manera, se presentan los resultados en base a los objetivos específicos, de acuerdo a las claves de la matriz, que tuvo como fuente las entrevistas realizadas a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM CIA de Piura:

Aspectos Tangibles

Objetivo 1: Analizar los aspectos tangibles en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

En relación a la imagen institucional del CEM CIA, las usuarias califican que esta es ordenada, no obstante, todas destacan la importancia que tiene, el que la imagen del CEM CIA esté visible para la población, ya que por fuera, no es reconocido como una institución, debido a que no cuenta con una imagen visible desde la perspectiva de las entrevistadas, puesto que el nombre del CEM se encuentra en un costado de la dependencia policial y este, es cubierto por la gruta de la virgen y las rejas de la dependencia policial, siendo este aspecto criticado por muchas de las participantes, “todo bien, lo malo que el afiche que dice CEM de lejos no se ve, ni yo sabía que había un CEM” comenta una participante; la mayoría concuerda con la importancia que la población sepa existe una entidad preocupada por el bienestar de la población al interior de la comisaría.

En el rasgo instalaciones físicas, la mayoría de usuarias considera que los ambientes se encuentran bien distribuidos, aunque suelen ser muy pequeños para los profesionales. Pero en relación a la limpieza y orden, destacan como un aspecto reconocido del CEM CIA en evaluación; “a mi parecer si están un poco chicos los espacios, deberían ser grandes, pero de allí todo bien, limpios y ordenados, todo estaba en su lugar”, comenta una de las entrevistadas.

Respecto a la apariencia de los profesionales, una participante comenta “bien, estaban decentemente vestidas, no elegantes, pero sí con su ropa adecuada de trabajo, chaqueta la psicóloga y blusa la abogada”, la mayoría concuerda que las psicólogas tienden a vestir de forma casual, pero se adecuada al ambiente de trabajo, ya que suelen trasladarse a validar casos, y los abogados son los que viste

más formal, ello en cuanto a la percepción de las usuarias que participaron del estudio.

En cuanto a los materiales, las usuarias destacan que los profesionales, tienen equipos que permiten la rápida atención y aparentemente en buen estado, accediendo a fotocopias, escritos y materiales de oficina, los cuales se encuentran preparados por los profesionales, previos a la atención. “Pareciere que ya tienen todo preparado, sus cosas la entraron a la sala al menos la psicóloga, sus hojas, sus lápices, un cuaderno también. Vi computadoras y copiadora porque me sacaron copia de mi DNI”, comenta una de las usuarias.



Figura 1: Rasgos de la pre categoría aspectos tangibles de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Fuente: Elaboración propia, en base a matriz de respuestas.

Fiabilidad del servicio

Objetivo 2: Analizar la fiabilidad del servicio en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Las usuarias en la investigación tienen opiniones casi unánimes, respecto al grado de cumplimiento de lo que el CEM CIA ofrece a la población. “Están para defender a las mujeres y sí me defendieron cuando fui, te orientan y ayudan”, dijo una de las participantes. Algunas de las usuarias entrevistadas destacan la orientación que se les brinda por parte de los profesionales, otros el apoyo que perciben de ellos durante su denuncia.

Sin embargo, las usuarias dividen sus opiniones respecto a la resolución del problema. La mayoría concuerda que el CEM CIA sí brindó solución a su problema de violencia, ya que, los hechos desde la intervención cesaron, una de las usuarias de acuerdo comenta “ya desde el día que denuncié no se ha vuelto a aparecer”, pero unas pocas comentan que, pese a las acciones, dudan que vuelva a ocurrir, por lo tanto, no dan una respuesta positiva ante el grado de resolución del problema, refiriendo “No sabría decirle, porque aún tengo duda que en cualquier momento vuelva a pasar”.

Respecto al cumplimiento de los tiempos, también las opiniones se encuentran divididas, la mayoría concuerda que no se comunicó el tiempo que demandaría la atención, una de las usuarias mostró incomodidad respecto a ello, refiriendo: “Demoraron mucho para mi gusto señorita, no me dijeron que se iba a dilatar mucho, además tenía que regresar a Paita y era ya tarde”, cuatro de las nueve participantes refirieron que se comunicaron los tiempos y estos se cumplieron: “Sí me dijo que íbamos a demorar porque tenía que hacerme preguntas de lo que me había pasado, fue más de una hora en la denuncia, con la psicóloga otra y con el abogado rápido” En todo caso, el que no se comunique el tiempo también es una variable que puede afectar la percepción de un servicio de calidad que se ofrece.

En lo que respecta al sistema de información, las usuarias no recuerdan específicamente que se les haya explicado que sus datos eran guardados con estricta confidencialidad, en una ficha que permitiera un seguimiento, pero la

mayoría concuerda, en que vieron a los profesionales anotar sus datos en hojas que contenían como una historia de su denuncia, una de ellas comenta: “El joven que me atendió primero después de pedirme mi DNI, lo grapó en unas fotocopias y se la dio al abogado y allí ya sabía mi nombre que estaba anotado”, destacando que sí hacen uso de estos formatos para la rápida identificación de la usuaria. Otros sin embargo en una minoría, no recuerdan si sus datos fueron almacenados en una ficha, comenta “No me explicó eso, anotaba en una libreta creo”. Siendo ello, también un aspecto que se debe tomar en cuenta, ya que, podría afectar la percepción de un servicio de calidad que se ofrece en este tipo de institución, puesto que es muy valioso, que las usuarias conozcan que sus datos serán tratados con estricta confidencialidad y serán almacenados sólo con visión a brindar un seguimiento a las usuarias.



Figura 2: Rasgos de la pre categoría fiabilidad del servicio, de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Fuente: Elaboración propia, en base a matriz de respuestas

Sensibilidad o Capacidad de respuesta

Objetivo 3: Analizar la sensibilidad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Acerca de la culminación del servicio, la mayoría de usuarias concuerda que transmite seguridad y es cortés, una de ellas comenta “me sentí aliviada, me dieron una hoja de seguridad, se despidió amablemente, si no tenía algo más que decir y me dieron consejos” en una minoría concuerdan que existe incertidumbre de lo que pasará con el proceso luego de retirarse del CEM, ya que no se les brindó, desde su perspectiva, una explicación más a fondo, “No ya nada más se despidieron diciéndome que ya luego se iban a comunicar conmigo”, denotando que la culminación del servicio, es importante dar a conocer a la usuaria todos los procedimientos, tal y como lo está establecido en la guía de atención de los CEM, en la cual se hace hincapié que, se tiene que establecer una próxima cita, se debe culminar con frases positivas y agradecer preguntando si existiese alguna duda o consulta (MIMP, 2016).

En la pregunta relacionada a evaluar el rasgo de disposición a responder a preguntas de los profesionales, se obtuvo respuestas unánimes, concordando en general que los profesionales se muestran dispuestos a brindar respuestas a las preguntas, respondiendo una de las participantes usuarias “Si yo no entendía algo les preguntaba porque me daban esa confianza y me volvían a explicar, no se molestaban porque les pedía que me expliquen otra vez”. Esto muestra, que ello incide de forma positiva para que la usuaria perciba un servicio de atención de calidad por parte de los profesionales.

Con respecto a la pregunta ¿Describe en base a su experiencia, la respuesta de los profesionales cuando acudió por ayuda al CEM?, la mayoría de las usuarias describía el proceso de atención que recibieron cuando acudieron a este

establecimiento, la cual hacían referencia que fue rápido, de acuerdo a su descripción. Describiendo en su mayoría “la policía me llevó y ni bien llegué salieron a verme, me sentía que me prestaban atención, no me hicieron demorar bien rápido, no había psicólogo al día siguiente fui y sí demoré en la entrevista, pero todo estuvo bien creo que es parte de todo”, pero dos de ellas concuerdan que la respuesta no fue rápida, por el contrario, una de ellas expresa malestar en cuanto a su atención “cuando llegué, la psicóloga me recibió, pero me dijo que primero tenía que esperar al abogado que no llegaba y me hicieron esperar, no me sentí cómoda, porque cuando llegó, saludó, pero se metieron los dos a conversar y al rato me atendieron”.

Otro rasgo que ayuda a medir la pre categoría sensibilidad, es la comunicación que realizan los profesionales a las usuarias respecto al proceso que seguiría su denuncia. En su mayoría las usuarias participantes concuerdan que los profesionales les comunicaron el procedimiento a seguir, “me dijeron que denuncie, que lo iban a detener y me iban a hacer preguntas, luego que la fiscalía me iba a llamar para declarar y darme las medidas que sí me las dieron”, comenta una de ellas. En una minoría comentaron que recibía escasa información sobre el procedimiento que sigue su denuncia, una de las usuarias manifiesta “no me explicaron así, pero sí me dijeron que me iba a llegar una citación de Paíta, pero como me cambié de casa ya no sé si me habrá llegado, creo que era para que el señor no me maltrate”.

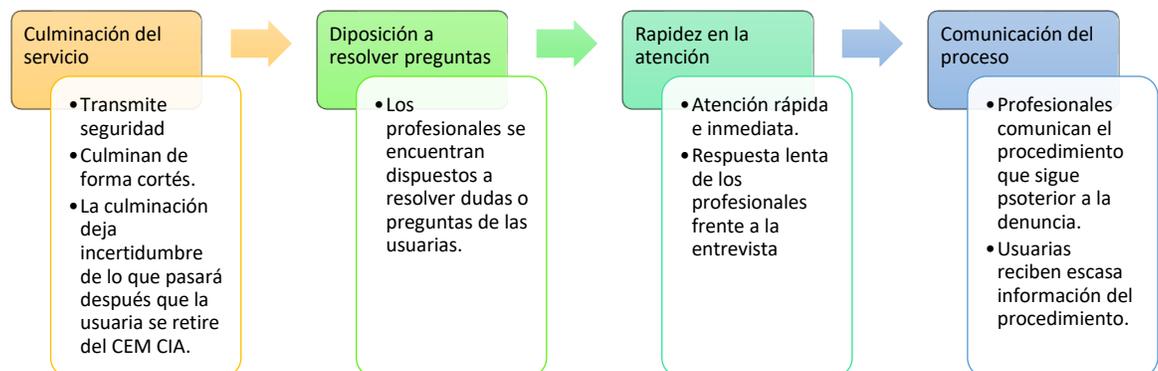


Figura 3: Rasgos de la pre categoría sensibilidad, que inciden sobre la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría.

Fuente: Elaboración propia, en base a matriz de respuestas

Garantía o Seguridad

Objetivo 4: Analizar la garantía/seguridad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Se logra unanimidad en la percepción de las usuarias con respecto al conocimiento que muestran los profesionales que se encuentran atendiendo en el CEM Comisaría. Ante la interrogante, ¿Desde su punto de vista cómo los profesionales mostraban conocimiento de la ley?, responde una de las entrevistadas “porque te orientaban, decía que había una ley y te acompañaban para que los policías no me digan que las evidencias eran pocas porque yo pensaba así, pero me explicaron allí que no importa”, siendo el sentir de todas las evaluadas, que de distintas formas los profesionales mostraban conocer el trabajo que realizaban.

Respecto a la cortesía de los profesionales, otro rasgo de la pre categoría seguridad, se evaluó por separado al profesional psicólogo y abogado, de lo cual resultó que en general, los profesionales en psicología mostraban ser amables y empáticos, “muy buena, la señorita es bien amable, te hace sentir en confianza para desahogarte”, fue una de las opiniones, expresando en su mayoría la habilidad de escucha y orientación.

La cortesía que expresa el abogado, si encontramos respuestas divididas, entre confianza, “pensaba que me iba como que, a reñir, pero no antes todo lo contrario bien buena, me acompañó y todo”, comenta una de las entrevistadas. Y otras respuestas no fueron tan positivas, como esta “mucho papel me hacía firmar,

me decía que era para las medidas y todo eso, pero de allí bien”, destacando poca habilidad de escucha en los profesionales del derecho.

Además, en el rasgo seguridad en el trato, en general las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, concuerdan que los profesionales las hacían sentir en confianza y seguras bajo su protección, destacando algunas el acompañamiento que realizan, la habilidad para orientar, emplear técnicas para lograr tranquilizar a la usuaria, “como estaba un poco nerviosa, me dijo que cierre los ojos y me imaginara cosas bonitas y más, eso me ayudó a soltarme, desahogarme con ella”, otras apreciaban mucho las actitudes no verbales y verbales de los profesionales para transmitirles seguridad, lo que hace evidenciar lo atentas que se encuentran ante las reacciones de los profesionales frente a su atención, entre los comentarios encontramos “me sonreían, pero amablemente, como le podría explicar, me miraban cuando les contaba, no se distraían”.



Figura 4: Rasgos de la pre categoría seguridad/garantía del servicio, de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM Comisaría.

Fuente: Elaboración propia, en base a matriz de respuestas

Empatía

Objetivo 5: Analizar la empatía en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

En base a la pregunta ¿Conoce los horarios del CEM Comisaría? ¿Qué opina de estos?, las usuarias tuvieron respuestas diversas, en su mayoría no fueron informadas, pero en base a su experiencia los consideran flexibles, “No, para serle sincera no sé, yo sé que me atendieron en la noche, pero me parece bien que atiendan así, porque allí ayudan no como otros lugares que atienden un ratito y luego ya no están”; otras de las usuarias fueron informadas y perciben que esos horarios (7x7, las 24 horas), son adecuados frente a cualquier emergencia de violencia, “Sí me dijeron que son todos los días a cualquier hora y me parece bien, porque uno no sabe cuándo puede ocurrir una emergencia como esa”. Sin embargo, dos de las usuarias simplemente refirieron que no fueron informadas de los horarios y por lo tanto la atención debía ser permanente.

En lo concerniente a la identificación con el usuario, las víctimas de violencia contra la mujer que participaron de la investigación concuerdan en su gran mayoría que el CEM CIA entiende sus necesidades y recurrirían nuevamente ante otro hecho o lo recomendarían. Entre las respuestas se encuentran “acudiría nuevamente por sus buenos consejos, porque te hacen sentir bien después de lo mal que te han tratado” comenta una de las usuarias, sin embargo, dos de las usuarias expresan que no volverían a menos que tengan otro hecho de violencia “si tuviera otro problema, pero como no lo tengo no”.

La atención personalizada, se evaluó en base al plan de seguridad ante un nuevo hecho de violencia, que, si bien es cierto, se encuentra como un formato en la guía de atención de los CEM, se adecúa a las particularidades de cada caso, evidenciando que muchas de las participantes no recuerdan exactamente si fue un

plan, pero sí relatan acciones que van dentro de este. “No recuerdo, si fue exactamente lo que dice, pero sí me preguntaban quién me podía ayudar si otra vez pasaba que pida ayuda y me llama para saber cómo estoy”, en su mayoría las entrevistadas concuerdan que no se les brindó este plan de seguridad o emergencia “No, no me dio nada, pero sí me dio el número de la policía para llamarlos cualquier cosa pase”.

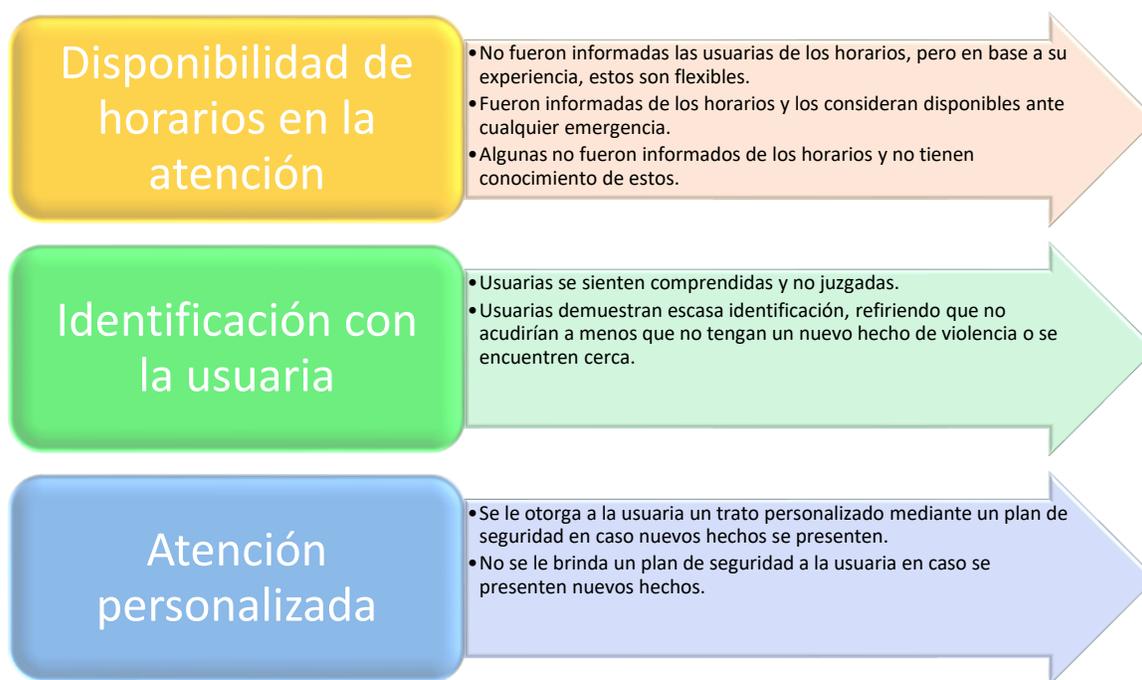


Figura 5: Rasgos de la pre categoría empatía, de la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM Comisaría.

Fuente: Elaboración propia, en base a matriz de respuestas.

También, se realizó una pregunta abierta en relación a los aspectos a mejorar en la atención, se obtuvo respuestas divididas por parte de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, unas en relación a aspectos tangibles, como por ejemplo el acondicionamiento de ambientes para que los menores puedan permanecer en caso acompañen al momento de la denuncia y no escuchen los relatos ocurridos, “que haya un lugar para niños porque uno se preocupa que estén fuera”, comenta una de las entrevistadas; así como la importancia de proporcionar material informativo visual que puedan compartir con otras personas, “sugiero que se brinde

un folleto con información y los consejos para no caer en violencia” refiere una de las usuarias atendidas; otras respuestas orientaban a la pre categoría empatía, en referencia al acompañamiento y seguimiento de los casos, lo cual está estipulado también en la guía de atención para los profesionales, siendo una de las usuarias que expresa “Creo que no deben hacernos esperar solas, porque uno se siente mal”.



Figura 6: Percepción de los aspectos a mejorar en la atención de calidad a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM CIA.

Fuente: Elaboración propia, en base a matriz de respuestas

Tabla 3: Categorías del análisis resultante tras la investigación

Objetivo General	Objetivo específico	Pre categorías	Rasgos	Resultados	Fuente de información	Técnicas / instrumentos
Analizar la percepción de calidad de atención en víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.	O1: analizar los aspectos tangibles en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020	Aspectos Tangibles	• Apariencia institucional	Apariencia institucional poco cubre las expectativas de las usuarias de violencia contra la mujer, puesto que su imagen no es visible a la población.	Víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM CIA de la región Piura	Entrevista semi estructurada/Guía de preguntas
			• Instalaciones físicas	Pequeñas pero adecuadas para la atención, ordenadas y limpias.		
			• Apariencia de los servidores	Adecuada, profesionales del derecho más elegantes, psicólogos más cotidianos.		
			• Materiales que usan los profesionales	Representados por el uso del chaleco institucional. Ordenados, disponibles. Con equipos en buen funcionamiento		
	O2: analizar la fiabilidad en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020	Fiabilidad del Servicio	• Cumple lo que ofrece	Cumple lo que ofrece brindar orientación a los que acuden por ayuda.		
			• Resolución del problema	Cumplen lo que ofrece brindan acompañamiento a las víctimas de violencia contra la mujer. La mayoría concuerda que el CEM CIA ha resuelto el problema de violencia ya que los hechos cesaron posterior a la denuncia.		
				Otras entrevistadas consideran que no podrían responder de forma certera pues existe el temor a que		

			vuelva a suceder pese a las acciones.
			Los profesionales no comunican los tiempos que demandan la atención
		• Cumplen con los tiempos	Los profesionales comunican y cumplen con los horarios.
			Los tiempos de la atención no se especifican
		• Sistema de información	Los profesionales no explican que los datos son almacenados con estricta confidencialidad en ficha de registro.
			Usuarías no recuerdan cómo los profesionales almacenan su información
			Se hace uso de las fichas de datos como formato
			Transmite seguridad
		• Culminación del servicio	Culminan de forma cortés. La culminación deja incertidumbre de lo que pasará después que la usuaria se retire del CEM CIA.
		• Disposición para responder a preguntas	Los profesionales se encuentran dispuestos a resolver dudas o preguntas de las usuarias.
		• Rapidez de atención	Atención rápida e inmediata. Respuesta lenta de los profesionales frente a la entrevista
		• Comunicación	Profesionales comunican el
O3: analizar la sensibilidad en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.	Sensibilidad		

			procedimiento que sigue posterior a la denuncia.
			Usuarías reciben escasa información del procedimiento.
		• Conocimientos	Los profesionales muestran conocimiento de los procedimientos de ley.
			Psicólogos tratan a la usuaria con amabilidad y respeto
		• Cortesía en la atención	Psicóloga muestra disposición a escuchar y orientar
			El profesional abogado es atento y amable con la usuaria
	Seguridad		El profesional abogado se muestra poco comunicativo con la usuaria.
		• Seguridad	El acompañamiento en el proceso es valorado por la usuaria.
			Brindan seguridad y tranquilidad las técnicas psicológicas que se emplean.
			Actitudes verbales y no verbales son valoradas para transmitir seguridad.
O4: analizar la seguridad en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.			No fueron informadas las usuarias de los horarios, pero en base a su experiencia, estos son flexibles.
	Empatía	• Horarios disponibles	Fueron informadas de los horarios y los consideran
O5: Analizar la empatía en la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas,	Fuente: Duque Oliva (2005).		

<p>por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020</p>	<p>disponibles ante cualquier emergencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la usuaria 	<p>Algunas no fueron informadas de los horarios y no tienen conocimiento de estos.</p> <hr/> <p>Usuaris se sienten comprendidas y no juzgadas.</p> <hr/> <p>Usuaris demuestran escasa identificación, refiriendo que no acudirían a menos que no tengan un nuevo hecho de violencia o se encuentren cerca.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada 	<p>Se le otorga a la usuaria un trato personalizado mediante un plan de seguridad en caso nuevos hechos se presenten.</p> <hr/> <p>No se le brinda un plan de seguridad a la usuaria en caso se presenten nuevos hechos.</p>

Fuente: Elaboración en base a matriz de respuestas

V. DISCUSIÓN

Para la discusión de resultados, atendiendo al análisis fenomenológico, se juntan los resultados por afinidad puesto que, existieron respuestas en las cuales coincidían algunas usuarias víctimas de violencia contra la mujer y otras en las que se encontraban divididas sus percepciones, respecto a la calidad de atención brindada. Para tener orden con la presentación, se realizará la discusión por pre categorías.

En relación al objetivo 1: analizar la pre categoría aspectos tangibles en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. Se apreció que, las usuarias que fueron atendidas, perciben que la imagen institucional no es muy conocida, su letrero no es visible para la población, lo cual afecta su fácil identificación, considerándola inadecuada la ubicación de este cartel publicitario; en lo que respecta a las instalaciones físicas, las entrevistadas concuerdan que los ambientes se encuentran bien distribuidos, aunque suelen ser un poco pequeños, pero limpios y ordenados. Respecto a la apariencia de los profesionales, la mayoría de las víctimas de violencia contra la mujer atendidas en un CEM CIA de la región Piura coinciden que, las psicólogas tienden a vestir de forma más casual, pero se adecuada al ambiente de trabajo y los abogados son los que visten más formal. Asimismo, expresan que, la institución cuenta con equipos que permiten la rápida atención y aparentemente en buen estado, accediendo las usuarias a fotocopias, escritos y materiales de oficina, los cuales se encuentran preparados por los profesionales, previos a la atención. Estos resultados coinciden con los hallados por Trucios (2014) en la pre categoría aspectos tangibles, en relación al rasgo apariencia institucional, en la que las usuarias calificaban como una institución con poca apariencia moderna, y a su vez en el rasgo aspecto de los profesionales, en donde fueron calificados como pulcros e identificables por el uso de su chaleco institucional. Sin embargo, discrepan de los resultados en la misma investigación, donde los rasgos relacionados a instalaciones físicas y equipos, las usuarias no se

encontraban del todo satisfechas, a diferencia de la investigación actual que sí muestran estar de acuerdo con estos rasgos. Estos resultados, son contrastados por la teoría propuesta por Russ y Oliver en 1994 (como se cita en Duque, 2005) quienes expresaban que la calidad de servicio se podía conocer si evaluamos tres elementos: características físicas del producto o servicio, el proceso de cómo se entrega y el ambiente en el cual se recibe la atención, referido ello a los aspectos tangibles, que también son valorados como parte de la calidad de atención que se brinda, puesto que no sólo se trata de dar el servicio, sino en qué condiciones este se entrega.

En cuanto al objetivo específico 2: analizar la fiabilidad del servicio en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. Las usuarias en la investigación tienen opiniones casi unánimes respecto al grado de cumplimiento de lo que el CEM CIA ofrece a la población, destacando que esta institución brinda orientación y apoyo a las mujeres víctimas de violencia. De igual forma, respecto a la resolución del problema, expresando que el CEM CIA sí brindó solución a su problema de violencia, ya que, los hechos desde la intervención cesaron. En el rasgo cumplimiento de los tiempos, concuerdan que no se comunicó el tiempo que demandaría la atención, mostrando una cierta incomodidad respecto a ello; en todo caso, el que no se comunique el tiempo también es una variable que puede afectar la percepción de un servicio de calidad que se ofrece. En lo relativo al sistema de información, las usuarias no recuerdan específicamente que se les haya explicado que sus datos eran guardados con estricta confidencialidad, en una ficha que permitiera un seguimiento, pero refieren que vieron a los profesionales anotar sus datos en hojas que contenían como una historia de su denuncia, destacando que sí hacen uso de estos formatos para la rápida identificación de la usuaria. Dichos resultados enfatizan la importancia de esta pre categoría, tal y como lo establece Matsumoto (2014), en su investigación la cual luego de realizar su estudio determina que esta pre categoría es la de mayor importancia para el usuario, porque se trata de una garantía de que el servicio que se espera, cumpla con las

expectativas, pese a ello, según dicha investigación los participantes mostraron una brecha entre expectativa y realidad, significativa, lo cual demostraba que se tenía que mejorar dicha pre categoría, algo similar ocurre en la presente investigación, puesto que si bien es cierto la usuaria muchas veces infiere o sobre entiende ciertos aspectos es necesario dárselos a conocer para que ellas se encuentren informadas y sepan que los lineamientos tal y como se establece la ley, se cumplen. Lo cual se reafirma tras consultar el modelo de la calidad propuesto por Parasuraman et. al de 1985 (como se cita en Duque, 2005) el cual muestra que la percepción de calidad de los clientes se ve relacionada por las diferencias que existen entre lo que la persona espera recibir y lo que recibe por parte de la persona que le ha ofrecido el servicio, reflejándose su percepción en los resultados de este estudio, puesto que los resultados, son el reflejo de las experiencias de las usuarias frente al servicio esperado y recibido.

En lo que atañe al objetivo específico 3: analizar la sensibilidad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. En lo referente al rasgo, culminación del servicio, este transmite seguridad y es cortés, denotando que es importante dar a conocer a la usuaria todos los procedimientos, tal y como lo está establecido en la guía de atención de los CEM, en la cual se hace hincapié que, se tiene que establecer una próxima cita, se debe culminar con frases positivas y agradecer, preguntando si existiese alguna duda o consulta (MIMP, 2016). Algo similar ocurre en la disposición a responder a preguntas de los profesionales, se obtuvo respuestas unánimes, concordando en general que los profesionales se muestran dispuestos a brindar contestaciones a las preguntas que se le plantean, esto muestra, que ello incide de forma positiva para que la usuaria perciba un servicio de atención de calidad por parte de los profesionales. En la rapidez de la atención, se obtuvo que los profesionales atienden sin demoras a las usuarias, de acuerdo a su descripción. Otro rasgo que ayuda a medir la pre categoría sensibilidad, es la comunicación que realizan los profesionales a las usuarias respecto al proceso que seguiría su denuncia, el cual según las

percepciones sí se cumple, puesto que los profesionales comunican el procedimiento a seguir y las usuarias se encontraban satisfechas con este. Lo cual coincide con la investigación propuesta por Malpartida (2017) en la cual estableció en uno de sus resultados que, las usuarias valoraban mucho el rasgo comunicación, la cual incidía para mostrar satisfacción de forma moderada, la comunicación del servicio que se les hacía, es decir, el que se le establezca un diálogo sincero y abierto a brindar confianza y transmitir seguridad, les hacía valorar el servicio como muy bueno. Lo cual se reafirma con lo propuesto por Berrocal (2018) quien menciona que la percepción que el cliente tiene del servicio que recibe, es la fijación mental del usuario frente a cómo lo que ha recibido ha satisfecho sus necesidades, viéndolas en esta pre categoría satisfechas de acuerdo a la imagen que ellas tenían antes de acudir, puesto que recibieron desde su perspectiva un trato digno.

En lo relativo al objetivo específico 4: analizar la pre categoría garantía/seguridad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. Se aprecia unanimidad en la percepción de las usuarias con respecto al conocimiento que muestran los profesionales que se encuentran atendiendo en el CEM CIA, siendo el sentir de todas las evaluadas, que de distintas formas los profesionales mostraban conocer el trabajo que realizaban, lo mismo ocurría en la cortesía con la que trataban a las usuarias, donde se destacó que los profesionales en psicología mostraban ser amables y empáticos, resaltando la habilidad de escucha y orientación en dichos profesionales, a diferencia del profesional en derecho, quienes entre sus cualidades positivas resaltó el acompañamiento en la denuncia. Además, en el rasgo seguridad en el trato, los profesionales hacían sentir en confianza y seguras bajo su protección a las usuarias, destacando en algunas el acompañamiento que realizan, la habilidad para orientar, emplear técnicas para lograr tranquilizar a la usuaria, mientras que otras apreciaban mucho las actitudes no verbales y verbales de los profesionales para transmitirles seguridad, lo que hace evidenciar lo atentas que se encuentran ante las reacciones de los profesionales frente a su atención. Dichos resultados discrepan de los

hallados por Ambrosio y Renojo (2009) en la cual determinan que las usuarias percibieron de los sistemas de justicia, el escaso conocimiento y aplicación inadecuada de las normas legales, referidas a la atención en casos de violencia familiar, concluyendo lo propuesto por estos autores que, existe una percepción negativa respecto al trato del operador durante la atención, lo que les llevó a afirmar que la percepción del servicio se da más por un tema de calidad de atención que de características de los servicios. Sin duda, esta pre categoría también forma parte importante en la calidad de atención percibida, ya que de acuerdo al autor Meza (1999) un servicio de calidad debe cumplir con una serie de características entre ellas, debe ser útil para el fin que fue creado, o adecuado al uso, es decir la capacidad para saber que el producto que recibo transmite seguridad, confianza y no incertidumbre, tal y como los resultado de esta investigación, donde la mayoría de las usuarias mostró conformidad y enumeró habilidades y actitudes que le transmitieron seguridad durante su atención.

En el objetivo específico 5: analizar la pre categoría empatía en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría de la región Piura. Entre los resultados muestras que los horarios, muchas veces no son informados a las usuarias, pese a ello, en base a su experiencia consideran flexibles. En lo concerniente a la identificación con el usuario, las víctimas de violencia contra la mujer que participaron de la investigación concuerdan en su gran mayoría que el CEM CIA entiende sus necesidades y recurrirían nuevamente ante otro hecho o lo recomendarían. Asimismo, la atención personalizada, se evaluó en base al plan de seguridad ante un nuevo hecho de violencia, que, si bien es cierto, se encuentra como un formato en la guía de atención de los CEM, se adecúa a las particularidades de cada caso, evidenciando que muchas de las participantes no recuerdan exactamente si fue un plan, pero sí relatan acciones que van dentro de este. Dichos resultados, discrepan de los encontrados por Flores (2015) donde refieren que, las unidades de atención responden de manera limitada a las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia; presentando

brechas el nivel de satisfacción, puesto que a la vista de las usuarias dichos servicios evaluados no lograron conseguir su principal objetivo que fue detener la violencia. Asimismo, los resultados concuerdan con la teoría de la Acción Razonada de Fishbein y Ajzen en 1975 (citado por Reyes, 2007) quienes refieren que las creencias sobre un servicio, un objeto, determinan la actitud que tomaré frente al servicio que recibo y las decisiones que tomaré posteriormente. Es decir, en base a las respuestas obtenidas, se pudo apreciar que las usuarias sí volverían o recomendarían los servicios del CEM ante un nuevo hecho, ello en base a su experiencia previa como usuaria, la cual aparentemente fue satisfactoria.

También, se realizó una pregunta abierta, que intentaba resumir la atención en general, donde se obtuvo respuestas divididas por parte de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, unas que mejorarían aspectos relacionados a la pre categoría aspectos tangibles, como por ejemplo el acondicionamiento de ambientes para que los menores puedan permanecer, en caso acompañen al momento de la denuncia y no escuchen los relatos ocurridos, así como la importancia de proporcionar material informativo visual que puedan compartir con otras personas; otras respuestas orientaban a la pre categoría empatía, en referencia al acompañamiento y seguimiento de los casos. Concuerdan con los resultados de Bardales (2009) frente al nivel de cumplimiento de las acciones establecidas para la atención de las usuarias(os) del CEM; donde demostraron que las usuarias tuvieron una atención inmediata, con “buena amabilidad” y acompañamiento legal. Ello expresa relación con el modelo de la imagen por Grönroos en 1984 (como se cita en Moras, 2011) quien explica que para lograr una calidad en el servicio, es importante comprender lo que realmente buscan los usuarios y qué evaluación le brinda, para ello propone dos dimensiones: la calidad técnica o diseño del servicio, en esta pre categoría se evalúa lo que el usuario desea, es decir intento conocer, qué es lo que el usuario está buscando, ello afecta o se refleja en la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que implica conocer cómo se va a ofrecer este servicio, es decir cómo el producto que estoy ofreciendo va a llegar al usuario. Para este autor, la forma o el procedimiento

que se use para ofrecer un producto, influenciará en el resultado final y este a su vez, generará una evaluación directa sobre el servicio recibido, creando así una imagen del mismo, refiriendo el autor que esta imagen es el producto de su propia experiencia en el servicio. En relación a los resultados se observa que la percepción de las usuarias víctimas de violencia sobre la calidad del servicio que recibieron por parte de los profesionales fue de adecuada, sin embargo, existen observaciones frente a las pre categorías aspectos tangibles y acompañamiento constante.

VI. CONCLUSIONES

Ya interpretada la información obtenida tras las entrevistas, para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, se desarrolló las conclusiones derivadas del proceso investigativo, como de las pre categorías de análisis.

Sobre el proceso investigativo

1. La calidad de investigación de tipo cualitativo permitió que, a lo largo de la investigación surgieran datos preliminares, que fue necesario incluir en los resultados y que terminaron enriqueciendo el trabajo final. Para que eso sucediera, fue necesario y oportuno la apertura de la investigadora con enfoque de género, el apoyo de los profesionales que atendieron los casos y que ofrecieron una visión global de las usuarias previas a la entrevista, para ofrecer un trato digno y no revictimizante.
2. Asimismo, al finalizar la evaluación de las cinco pre categorías, se incluye una pregunta abierta en el instrumento, sobre aspectos que se pudiera mejorar respecto a la atención brindada, lo cual permitió que las usuarias víctimas de violencia contra la mujer entrevistadas, brindaran su punto de vista personal, sugiriendo muchas de ellas modificaciones o mejoras en lo relacionado a aspectos tangibles. Esto permitió que usuarias que habían mostrado conformidad con los rasgos, tengan libertad para opinar sobre otros aspectos que la guía de preguntas no había considerado por ceñirse a los rasgos establecidos en la teoría.
3. Finalmente, es válido mencionar que también algunas de las entrevistadas, consideraban parecidas algunas preguntas, generando silencio que se respetaron y se fueron aclarando conforme se le brindó confianza para que se expresen, lo que permitió que la mayoría de las usuarias se expresaran

en sus respuestas, anotando lo más pronto estas, sin embargo, muchas de ellas, se explayaban tanto que la investigadora tuvo que interpretar con mayor delicadeza las respuestas, de tal forma que reflejen su sentir.

Sobre la calidad de atención brindada

4. La percepción de las usuarias frente a la pre categoría aspectos tangibles es adecuada, puesto que cumplen con las expectativas de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM CIA de Piura. Especialmente, las usuarias muestran conformidad y concordancia con lo que ofrecen, respecto a los rasgos de: materiales que emplean los profesionales, los cuales califican como adecuados y listos para emplearse; aspecto de los profesionales, denotando mayor elegancia en su vestir a los abogados y un poco más cotidianos a los psicólogos; así como califican a las instalaciones físicas como pequeñas pero, adecuadas para su uso, no obstante, en su mayoría las entrevistadas no concuerdan que la apariencia de la institución, sea bien vista debido a su mala ubicación del letrero y al encontrarse al interior de la comisaría sin un roll screen que lo identifique. Quizá esto último, perjudique una visión global de la calidad de atención, que pudo haberse calificado como muy buena, ello debido a que muchas veces la población necesita algo visual para poderse guiar que existe una entidad pública y los servicios que ofrece, ello a futuro podría convertirse en un factor que no permitiría una fácil identificación para posibles víctimas que, al no encontrar un centro de ayuda, continuarían en su misma situación.

5. Algo similar ocurre en la pre categoría fiabilidad del servicio, donde las usuarias perciben de forma muy adecuada lo recibido, teniendo buenos comentarios hacia los rasgos: grado de cumplimiento, resolución del problema; sin embargo, se aprecia que pese a no haber sido las usuarias informadas sobre los tiempos que iban a demandar su atención y del sistema, en la que se almacena su información confidencial, muestran conformidad

respecto a dichos rasgos, tras su experiencia. Lo cual incide directamente sobre la percepción general de la calidad de atención, puesto que muestra un panorama sobre el grado en el que como institución se cumple y valida, lo que dice transmitir, como es brindar atención multidisciplinaria a la usuaria víctima de violencia contra la mujer. Es importante destacar, que pese a que la pre categoría tiene una muy buena percepción desde el punto de vista de las usuarias, es necesario incluir la comunicación respecto a los tiempos que demandarán su atención y cómo es que su información es almacenada de forma confidencial y para su respectivo seguimiento, para que posteriormente las usuarias se encuentren informadas y decidan sobre su participación, ello muchas veces podría hacer que la usuaria al saber el tiempo real que demandaría su atención decida postergarlo corriendo el riesgo de no continuar con el proceso, quizá por ello muchas veces no se comunicuen los tiempos, pero respetando el derecho a la información es vital e importante darlo a conocer.

6. De igual manera, es importante destacar que en la pre categoría sensibilidad/capacidad de respuesta, la mayoría concuerda en que la atención recibida en relación a la culminación del servicio, disposición a resolver preguntas, rapidez en la atención y comunicación del proceso, satisfacen las expectativas de las usuarias, lo cual ha sido calificado con buenos comentarios en su mayoría. Definitivamente, ello podría explicarse que previo a adjudicar las plazas los profesionales reciben inducción sobre la importancia de ofrecer un servicio de calidad a la usuaria, sin dilataciones como lo establece la ley 30364, respetando los principios y enfoques de atención, lo cual según la investigación muestra que los profesionales dan cumplimiento, desde la perspectiva de las usuarias, ello a futuro permitiría a la usuaria sentirse cómoda de poder consultar alguna duda en relación al servicio, como bien lo establecían algunas de ellas, sentían tal confianza y apertura al diálogo, sin temor a ser criticadas o juzgadas por sus decisiones.

7. En la siguiente pre categoría relacionada a seguridad, las usuarias expresan conformidad con sus expectativas, en relación a los rasgos conocimiento de los profesionales, cortesía del psicólogo y seguridad que transmiten como profesionales, valorando mucho las acciones no verbales y verbales de estos hacia ellas como víctimas, pero cabe resaltar que pese a que la mayoría de usuarias considera el acompañamiento en la denuncia como una cualidad de los abogados, en una minoría opinan que dichos profesionales suelen ser poco comunicativos y más técnicos. Ello en un futuro podría afectar la participación de las usuarias, puesto que son los abogados los que acompañan en los procesos de denuncias y audiencias a las usuarias posterior a su denuncia, es por ello importante incidir que tanto profesional en derecho y psicología que atienden en el CEM CIA, se les reconozca habilidades de escucha y acompañamiento, para que colaboren en el proceso, evitando el mínimo de formalismos como está establecido en ley (Ley N°30364, 2015).

8. En la pre categoría, empatía, las usuarias muestran conformidad con los rasgos disponibilidad de horarios, atención personalizada e identificación con la usuaria, pese a que algunas de ellas no recuerdan haber sido informadas de los horarios, ni que se les entregara un plan de seguridad, muchas refirieron las respuestas en base a su experiencia y comentaban acciones que incluyen un plan de atención, lo cual denota una atención centrada en la usuaria y personalizada, en todo momento respetando su confianza y confidencialidad. Ello, permite que las usuarias sientan que la atención que se brinda en el CEM CIA es de calidad, donde la usuaria o usuario es lo más importante; en un futuro asegura que las personas conozcan los servicios que ofrecen y no duden en acudir ante algún hecho de violencia o que este servicio se recomiende para orientación.

9. En la atención en general ofrecida en el CEM CIA, las usuarias la consideran adecuada, con aspectos a mejorar, especialmente en aspectos tangibles

(material informativo e instalaciones físicas para infantes que acompañen en las denuncias), así perciben que el seguimiento debe ser constante posterior a la denuncia; fuera de ello, las demás pre categorías se perciben con buen grado de satisfacción, cubriendo con las expectativas de las usuarias que consultan por hechos de violencia.

Hipótesis resultantes

Si bien es cierto, al ser la naturaleza de este estudio una investigación cualitativa y no se partió de una hipótesis como lo establece la teoría, sino por el contrario se tomó como guía una serie de preguntas que dieran cumplimiento a los objetivos, se llegaron a las siguientes hipótesis a la luz de los hallazgos:

- La percepción de las usuarias respecto a la atención que reciben de parte del Centro Emergencia Mujer Comisaría, de Piura 2020, es adecuada en relación a la calidad.
- La valoración que la usuaria le otorga a las pre categorías aspectos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y sensibilidad con la que son atendidas, inciden sobre la percepción de la calidad de atención total que se brinda a las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer en Comisaría, de Piura 2020.
- La sensibilidad y la empatía que demuestran los profesionales del CEM CIA en evaluación hacia las usuarias víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer en Comisaría, Piura 2020, muestran mayor valoración por las usuarias, quienes han tenido una experiencia agradable en estas pre categorías, muestran mayor conformidad con una atención de calidad que recibieron.

VI. RECOMENDACIONES

Estas se dirigen a la Unidad Territorial Piura-UTP, el CEM CIA en evaluación y los estudios de género, a ellos se dirigen las recomendaciones:

A la UTP

- 1) Generar grupos de trabajo intermensuales, donde los diferentes profesionales de las distintas regiones dialoguen sobre las experiencias que les han servido en la atención a este tipo de poblaciones, sobre todo para fortalecer las capacidades de los CEM CIA recién implementados, para que se enriquezcan con los que ya llevan años funcionando y han adquirido la madurez en la atención y para conocer las expectativas de las usuarias víctimas de violencia contra la mujer.

Al CEM CIA:

- 2) Coordinar con la comisaría, para que la ubicación del letrero sea más visible para la población y así sea fácil de identificar.
- 3) Continuar con las coordinaciones ya avanzadas para implementar un poliwawa, que ayuden a albergar a menores que acompañan a las usuarias durante la evaluación y de tal forma que las usuarias participen abiertamente, sin temor a que su hijo o hija pueda causarse algún peligro.
- 4) Incidir más en las acciones de difusión para hacer más conocido al CEM CIA en evaluación.

A los estudiosos de género:

- 5) Realizar cruce de información entre lo que percibe el usuario atendido y lo que brindan los profesionales, en relación a la atención que se brinda en este tipo de establecimientos.
- 6) Promover el desarrollo de propuestas de mejora, como formas de investigación.

- 7) Promover el estudio en poblaciones mayores o comparadas con CEM CIA y regulares, al tener los primeros más años en funcionamiento y los CEM CIA ser aparentemente recién implementados.

REFERENCIAS

- Ambrosio Mantari, J. y Vilca, R. (2009). Percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica (Tesis de postgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Huancavelica, Huancavelica. Recuperado de <http://redin.pncvfs.gob.pe/documento/investigacion/percepcion-de-las-usuarias-victimas-de-violencia-familiar-en-relacion-a-la-calidad-de-atencion-de-los-operadores-policiales-y-de-justicia-en-la-provincia-de-huancavelicat36.pdf>
- Bardales Mendoza, O. (2008). *Investigación Operativa: Eficacia de la intervención de los Centros Emergencia Mujer*. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. Lima: Gráfica Filadelfia E.I.R.L. Recuperado de https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/eficacia_intervencion_cem.pdf
- Berrocal Ventura, J. y. (2018). Percepción de usuarias sobre la calidad de atención recibida durante el proceso de atención de parto en el centro de salud San Juan Bautista - Ayacucho; enero a junio 2018. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28731/berrocal_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmen, A. y Miller, G. (2014). *Patrones de Violencia contra las Mujeres en América Latina y el Caribe*. ONU. Lima: Cladem. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r33590.pdf>
- CEM Comisaría La Huaca. (2020). *Estadística de Casos de Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar*. La Huaca.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). Solo en 2018 al menos 3.529 mujeres fueron víctimas de feminicidio en 25 países de América Latina y el Caribe: CEPAL. Recuperado del Observatorio Nacional de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe:

<https://www.cepal.org/es/comunicados/solo-2018-al-menos-3529-mujeres-fueron-victimas-feminicidio-25-paises-america-latina>

Corea, L. y Gómez, H. (2014). *Mercadeo: Marketing de Servicio* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/3693/1/2745.pdf>

Defensoría del Pueblo. (25 de noviembre de 2016). *Retos del Estado peruano para enfrentar la violencia contra las mujeres*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/blog/retos-del-estado-peruano-para-enfrentar-la-violencia-contra-las-mujeres-hacia-el-bicentenario/>

Defensoría del Pueblo. (03 de 12 de 2018). *Exigimos que los CEM atiendan los 7 días de la semana y las 24 horas del día*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/exigimos-que-los-cem-atiendan-los-7-dias-de-la-semana-y-los-24-horas-del-dia/>

Donnelly, M., Kerr, N. & Shiu, E. (2006) Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Discover Journals, Books & Case Studies*. 1363 (951).
Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13639510610648502/full/html>

Duarte Castillo, J. (2015). *Calidad de Servicio*. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>

Duque Oliva, E. (enero-junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar-Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Flores Arce, N. L. (2015). *Expectativas y Demandas de las Mujer Víctimas de Violencia: Un Estudio sobre las Unidades de Atención en la Lucha contra la Violencia hacia la Mujer, en el Distrito de Villa María del Triunfo* (Tesis de postgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima.

- Gómez, Á. (2010). *Paradigmas, enfoques y tipos de investigación*. Obtenido de Unidad 1: ¿Cómo diferenciar los paradigmas, enfoques y métodos de investigación: https://issuu.com/ahgr98/docs/unidad_1_iintf
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Instituto Nacional de Informática y Estadística. (2017). *INEI*. Recuperado de Población por Departamento Piura: www.inei.gob.pe
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *63 de cada 100 mujeres de 15 a 49 años de edad fue víctima de violencia familiar alguna vez en su vida por parte del esposo o compañero*. Recuperado de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/63-de-cada-100-mujeres-de-15-a-49-anos-de-edad-fue-victima-de-violencia-familiar-alguna-vez-en-su-vida-por-parte-del-esposo-o-companero-11940/>
- Introducción a la Psicología (2009). *Sensación y Percepción*. Tema de Clases Publicadas, Universidad de Alicante, Departamento de Psicología, España. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/3/Tema%203.%20Sensaci%C3%B3n%20y%20Percepci%C3%B3n..pdf>
- Jiang, J, Kleint, G. & Crampton (2007) A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement. *Decision Sciences*. 31 (3), 725-744. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-5915.2000.tb00940.x>
- Leonardo Oviedo, G. (agosto de 2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la psicología gestall. *Revista de Estudios Sociales*(18), 89-96. Recuperado el 26 de septiembre de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Ley N° 30364. (06 de noviembre de 2015). Ley 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. *El Peruano*, pág. 3.
- Malpartida Vidal, N. (2017). Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuarías víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la

provincia de Pomabamba–Ancash-2017 (Tesis de postgrado) Pompabamba.
Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29634>

Matsumoto, N. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Mendez, S. (2009). *Calidad de Servicio*. (Tesis de pre grado) Universidad Americanum, México. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf

Meza Murrieta, J. (1999). *Manual de Atención al Cliente*. (tesis de pregrado). Universidad de Sonora: Hermosillo. Recuperado de <http://www.bidi.uson.mx/tesisindice.aspx?tesis=9078>

MIMP. (2019). *Pronto alcanzaremos la meta de 150 centros emergencia mujer en comisaría a nivel nacional*. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-nota-prensa.php?codigo=825>

MIMP. (30 de agosto de 2020). *Estadísticas de Casos de Violencia Atendidos a nivel Nacional*. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/omep/estadisticas-violencia.php>

Modelo de la Acción Razonada (2018). México. Obtenido de <https://www.uv.mx/cendhiu/files/2018/02/Modelos-de-accion-razonada.pdf>

Mora Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Ciencias Sociales*, XXII(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>

- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Violencia Contra la Mujer*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
- ONU Mujeres. (2020). *Violencia contra las mujeres: la pandemia en la sombra*. Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>
- Programa Integral contra violencia de género. (2010). *Estudio sobre tolerancia social e institucional a la violencia basada en género en Colombia*. Estudio, Fondo de las Naciones Unidas y España, Bogotá. Recuperado el 26 de septiembre de 2020, de http://www.mdgfund.org/sites/default/files/GEN_ESTUDIO_Colombia_Tolerancia%20social%20e%20institucional%20a%20la%20violencia%20de%20genero.pdf
- Programa Nacional Aurora. (2020). *Boletín Estadístico Casos Atendidos por CEM Julio 2020*. Recuperado de MIMP: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigo-articulos.php?codigo=33>
- Programa Nacional Aurora. (2020). *Boletín y Resumen Estadístico a Julio 2020*. Recuperado de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/bol-etin_julio_2020/BV_Julio_2020.pdf
- Real Academia Española - RAE. (s/f). Definición de términos. Obtenido de <https://dle.rae.es/servicio>
- Reyes Rodriguez, L. (septiembre de 2007). La Teoría de la Acción Razonada: Implicaciones para el estudio de las actitudes. *INED(7)*, 66-77. Recuperado de <http://Dialnet-LaTeoriaDeLaAccionRazonadaImplicacionesParaEIEstud-2358919.pdf>
- Rodriguez Otero, L. (2013). Definición, fundamentación y clasificación de la violencia. Obtenido de: <https://trasosdigital.files.wordpress.com/2013/07/articulo-violencia.pdf>

- Rodriguez Palomino, D. (2018). *Percepción sobre la calidad de atención y conocimiento de los usuarios del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias Ayacucho 2017*. Universidad César Vallejo, Ayacucho. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20494/rodriguez_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Samuel, M. (6 de agosto de 2011). *Infocalser: Investigación en calidad del servicio, información y productividad*. Recuperado de Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality SERVQUAL: <http://infocalser.blogspot.com/2011/08/modelo-de-evaluacion-de-la-calidad-del.html>
- Trucios de la Cruz, J. (2014). *Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Huancayo 2008-2010* (Tesis de Postgrado) Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1326>
- Valencia Cerna, E. (2015). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa Syry* (tesis de postgrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Percepción de calidad de Atención a usuarias víctimas de Violencia contra la Mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.					
Form. Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables e indicadores/Pre categorías		
<p>Problema General ¿Cuál es la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la percepción de calidad de atención en relación a la pre categoría aspectos tangibles, en usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer 	<p>Hernández Sampieri, (2014) refiere en relación a los estudios cualitativos y sus hipótesis que, “estas se generan durante el estudio o al final de éste”.</p>	<p>Objetivo General Analizar la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los aspectos tangibles en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020. • Analizar la fiabilidad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la 	Variable: Percepción de la Calidad de Atención		
			Dimensiones/ Pre categorías	Indicadores/ rasgos	Escala de Medición
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia institucional • Instalaciones físicas • Apariencia de los servidores • Materiales que usan los profesionales 	Nominal
			Fiabilidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Resolución del problema • Capacidad de respuesta • Sistema de información 	
Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 				

<p>Comisaría, Piura 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la percepción de calidad de atención en relación a la pre categoría fiabilidad, en usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020? • ¿Cuál es la percepción de calidad de atención en relación a la pre categoría sensibilidad en usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020? • ¿Cuál es la percepción de calidad de atención en relación a la pre 		<p>mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la sensibilidad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020. • Analizar la seguridad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020. • Analizar la empatía en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020. 		<ul style="list-style-type: none"> • Culminación del servicio • Rapidez de atención • Disposición para responder a preguntas 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Amabilidad • Conocimientos 	
			<p>Empatía</p> <p>Fuente: Duque Oliva (2005).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios disponibles • Atención personalizada • Identificación con el usuario 	

<p>categoria seguridad en usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es la percepción de calidad de atención en relación a la pre categoría empatía en usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020?					
---	--	--	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N^{RO} DE ENREVISTA: _____

GUÍA DE PREGUNTAS SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE UN CENTRO EMERGENCIA MUJER (CEM) COMISARÍA

Datos Generales:

Edad: _____ Estado civil: _____ Grado de Instrucción: _____

Número de hijos: _____ Vive con la presunta persona agresora: _____

Fecha en la que se atendió en el CEM Comisaría: _____

Horario en el que fue atendido: _____

Indicaciones: Responda de 2 a 3 líneas a las preguntas planteadas de acuerdo a tu experiencia cuando fuiste atendida en el Centro Emergencia Mujer Comisaría.

Pre categoría 1: Aspectos Tangibles

- 1) ¿Cómo describe la imagen del CEM Comisaría por fuera?
- 2) ¿Cómo describe los ambientes internos del CEM Comisaría?
- 3) ¿Cómo califica la apariencia de los profesionales que integran el CEM Comisaría?
- 4) ¿Qué materiales usaron los profesionales al momento de su atención?

Pre categoría 2: Fiabilidad

- 5) De acuerdo a su experiencia, ¿Usted cree que el CEM Comisaría cumple lo que ofrece a la población?, ¿Por qué?
- 6) ¿Considera usted que el CEM Comisaría ha brindado solución a su problema de violencia contra la mujer? ¿Por qué?
- 7) ¿Qué le explicaron los profesionales con respecto a los tiempos que demandarían su atención?

8) ¿Cómo cree usted que almacenan la información los profesionales respecto a su caso?

Pre categoría 3: Sensibilidad/Capacidad de respuesta

9) ¿Cómo se sintió cuando el profesional se despidió de usted? ¿Le dijo algo antes de despedirse?

10) En base a su experiencia, describa ¿Qué tan dispuestos se encuentran los profesionales para solucionar sus dudas y preguntas?

11) ¿Describa en base a su experiencia, la respuesta de los profesionales cuando acudió por ayuda?

12) ¿Qué le explicaron los profesionales sobre el proceso que seguiría su denuncia?

Pre categoría 4: Seguridad/Garantía

13) ¿Desde su punto de vista cómo los profesionales mostraban conocimiento de la ley y la administración de la justicia?

14) En base a su experiencia ¿Cómo describe la atención brindada por el o la psicóloga o psicólogo del CEM Comisaría al momento de contar su historia?

15) En base a su experiencia ¿Cómo describe la atención brindada por el o la psicóloga o psicólogo del CEM Comisaría al momento de contar su historia?

16) ¿Qué hacían los profesionales para transmitirle seguridad?

Pre categoría 5: Empatía

17) . ¿Conoce los horarios del CEM Comisaría? ¿Qué opina de estos?

18) ¿Volvería usted al CEM Comisaría? Sustente el motivo de su respuesta

19) ¿El psicólogo o abogado le brindó o explicó sobre un plan de seguridad, en caso se presente nuevamente hechos de violencia, comente su experiencia?

20) ¿Qué mejorarías en la atención?

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada participante,

Le solicitamos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Zoel Esther Luciano Mauriola, estudiante de la maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo filial Piura, asesorada por el docente Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop. La investigación, denominada “*Percepción de la Calidad de Atención a víctimas de Violencia contra la Mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020*”, tiene como intención analizar la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

La entrevista durará aproximadamente de 30 a 40 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial, es decir, su identidad será protegida a través de un pseudónimo.

La investigación requiere de recabar evidencias que aseguren se realizaron las entrevistas, por lo cual de acuerdo a lo que usted autorice se tomarán fotografías o se realizarán grabaciones, material que será empleado solamente para esta investigación. Dichas evidencias serán guardadas por la autora de la investigación hasta la sustentación.

Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento sin que eso le afecte, así como dejar de responder alguna pregunta que le incomode.

Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, podrá hacerla en el momento que mejor le parezca.

Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: zoel_luciano@hotmail.com.

Complete los siguientes enunciados en caso desee participar:

Acepto se realice la grabación No acepto se realice la grabación

Acepto se tomen fotografías No acepto se tomen fotografías

Nombre completo: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Fecha: _____

ANEXO 4

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS / GUÍA DE PREGUNTAS

1. Datos generales del instrumento.

1.1. Denominación del instrumento: Guía de Preguntas para analizar la percepción de la calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer, atendidas por un CEM Comisaría.

1.2. Fecha de elaboración del instrumento: La elaboración del instrumento, se realizó durante el mes de septiembre a octubre del 2020.

1.3. Profesional que realizó la confección del instrumento:
Confección:

- Lic. Zoel Esther Luciano Mauriola: Egresada de Maestría en Psicología Clínica en la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Licenciada en Psicología por la Universidad César Vallejo. Actualmente promotora del Centro Emergencia Mujer en Comisaría La Huaca-Paita. Con estudios en psicología forense, por la Universidad de los Andes y el Instituto Nacional de Criminalística. Psicóloga particular en Sullana, con temas de problemas de conducta en niños, depresión, ansiedad y estrés en adultos.

1.4. Características de la población a la que se aplicó el instrumento:

Víctimas de violencia contra la mujer, atendidas durante el año 2020 de enero a agosto, por un Centro Emergencia Mujer en Comisaría de la región Piura. Cuentan con estudios secundarios como mínimo y del nivel superior.

1.5. Utilidad del instrumento: Esta Guía de Preguntas fue utilizada para cumplir con uno de los objetivos generales del estudio científico titulado “Percepción de la Calidad de Atención a víctimas de Violencia contra la Mujer, atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020”, en exacto:

- Analizar la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Además, los resultados cualitativos respecto a la percepción de la calidad de atención en víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría en Piura, se dirigieron a estos objetivos específicos:

- Analizar los aspectos tangibles en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.
- Analizar la fiabilidad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.
- Analizar la sensibilidad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.
- Analizar la seguridad en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.
- Analizar la empatía en la percepción de calidad de atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

2. Características estructurales del instrumento.

2.1. Técnica de recolección de datos utilizadas:

- **Método científico:** Haciendo uso de la observación de forma atenta y crítica sobre la variable de estudio, recolectando y ordenando los datos que fueron presentados.
- **Técnica:** Se utilizó la entrevista semi estructurada.
- **Tipo de instrumento:** La técnica utilizada fue la entrevista y el tipo de instrumento fue una Guía de Preguntas.

2.2. Número y características de los reactivos: el instrumento estuvo constituido preliminarmente por veinte ítems (20) que respondían a las cinco (05) pre categorías, descritas por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 (como se cita por Torres, 2011), las cuales fueron usadas para lograr conocer la calidad del servicio percibida por las usuarias sobre el servicio recibido, entre ellas:

- a. Elementos tangibles: Referida a aquellas condiciones físicas del ambiente, como los equipos, materiales, la apariencia del

lugar y el personal que exista al interior del CEM Comisaría. Compuesta por 4 ítems.

- b. **Fiabilidad:** Podría definirse como la virtud para ofertar el servicio de manera cuidadosa y confiable. En otras palabras, el preocuparse porque la empresa cumpla con lo que ofrece, en relación a entrega, provisión del servicio, precios acordes y la viabilidad para proporcionar una solución a los problemas que pueden presentarse. Respecto al CEM CIA, está referido, a las acciones que ha realizado este servicio en ayuda a la víctima de violencia, como es la sentencia, acompañamiento de escritos, orientaciones respecto al proceso, cumplimiento, resolución, etc. Con 4 ítems que ayudan a medirla.
- c. **Sensibilidad:** Representada con 4 ítems. Definida como la disposición para suministrar el servicio de forma rápida y adecuada, así como la posibilidad de ofrecer ayuda a los usuarios. Referida a la atención que se le busca dar a quien acude por un servicio, brindando prontitud en su atención, a sus preguntas y reclamos, así como ofrecerles una solución. Asimismo, trasladado a la entidad objeto de evaluación de este estudio, estuvo referido, al trato que la usuaria recibe por parte de los profesionales desde su ingreso, la respuesta pronta y el acompañamiento inmediato ante los procesos ya sea social, psicológico o legal.
- d. **Seguridad:** Con 4 ítems valorando la habilidad para hacer que el cliente confíe y crea en la empresa, alude también al conocimiento que posee respecto al servicio que ofrece. Por ejemplo, puede referirse a la capacidad de los profesionales para transmitir la información a la usuaria de una manera clara y precisa, su habilidad del profesional para transmitir confianza.
- e. **Empatía:** Presente en la guía con 3 preguntas orientadas a conocer el grado en el que se presta una “atención individualizada” para cada cliente, respetando sus opiniones y sentimientos, lo cual se logra ofreciendo un servicio adaptado a los gustos de los clientes y mediante un servicio personalizado. En este caso, el brindar la atención asegurando un espacio privado, cómodo, con frases que hagan sentir bien a la usuaria y no criticada ante el hecho de violencia que denuncia.

ANEXO 5: MATRIZ DE ENTREVISTAS CON CLAVES

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS

TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 1

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 1: Aspectos Tangibles

Pregunta	Respuesta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
1. ¿Cómo describe la imagen del CEM Comisaría por fuera?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 1. A: No hay material visual que indique la presencia de un CEM	Par ser sincera señorita ni parece que hubiera una defensoría	Afuera no se sabe que están allí profesionales que te ayuden si tienes							Es como un cuarto grande dentro de la policía. Pero no tiene señales o

Comisaría	a de la mujer sólo se ve la comisaría, no hay letrero nada al menos no recuerdo.	problemas de agresión, deben tener un cartel amplio.							pancarta que indiquen que hay un CEM, no que yo me acuerde.
Clave 1. B: Existe una ayuda visual que indique existe un CEM Comisaría, pero no es visible			Por fuera es como una casa, dentro de la comisaría, afuera tenía una propaganda de ellos, pero no se nota, debe ser grande o estar más a la vista.		Todo bien, lo malo que el afiche que dice CEM de lejos no se ve, ni yo sabía que había un CEM.				

<p>Clave 1. C: El CEM Comisaría no se diferencia de la policía</p>				<p>Bien, es de color verde como la policía.</p>		<p>Bueno ordenadito todo bien, pero como está dentro de la policía no se aprecia mucho.</p>	<p>Me parece que todo está bien, un poco más de diferencia yo diría con la comisaría, bonito hubiera sido que se pinte de un color de mujer yo opino.</p>			
<p>Clave 1 D:</p>								<p>Bueno me parece que todo está bien limpio. Tiene su letrero afuera de rojo que llama la atención.</p>		

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 2

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana y tarde.

Pre categoría 1: Aspectos Tangibles

Pregunta	Respuesta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
2. ¿Cómo describe los ambientes internos del CEM Comisaría?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 2. A: Muy pequeños y poco ventilados	Todo bien, están limpios y ordenados, son chicos y dan un poco de calor porque les		A mi parecer si están un poco chicos los espacios, deberían ser grandes, pero de allí todo bien limpios y						

	da todo el sol.		ordenados, todo estaba en su lugar.						
Clave 2. B: Limpios y bien distribuidos los espacios				Bien barridos, las paredes bien limpias y chico, pero está bien porque entran dos personas nada más.	Yo diría que estaba distribuidito todo, pequeño, pero bien distribuido y ordenado, sobre todo		Espacios bien cuidados, tiene sus tachos de basura donde poner toda la basura y los baños bien limpios, son bien organizados.	Limpio está todo, los ambientes son chicos, pero están bien porque nada más ingresan el abogado y la persona que va a denunciar.	Bien ubicadito y limpio, incluso cuando llegue estaban terminando de limpiar y todo olía muy bien.
Clave 2. C: Hace falta un ambiente para niños.		Muy junto, no es como que cada uno tenga su espacio, cuando fui todo estaba limpio, ordenado, tiene su				Todo ordenado, tiene sus ventanas por el calor, están limpios y bien ubicadito. Yo creo que se debe pensar			

	baño limpio, sólo que si pienso que falta un espacio para los niños.				en un lugar para los niños, porque no tenemos donde dejarlos a veces.			
--	---	--	--	--	--	--	--	--

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS
TÉCNICA: ENTREVISTA**

Tabla No. 3

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Turno:** mañana y tarde

Pre categoría 1: Aspectos Tangibles

Pregunta	Respuesta	Respuesta	Respuesta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
3. ¿Cómo califica la apariencia de los profesionales que integran el CEM Comisaría?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 3. A: Profesionales viste de forma casual				Los que me atendieron si estaban vestidos, así como se dice sport y bien.	Sí, ambos estaban bien presentables, casual un poco la psicóloga, pero para el trabajo y el clima decentes.	Muy bien, así como se visten las psicólogas con su chaqueta, el abogado si con su camisa de vestir así, diría yo sport, pero para el clima está bien.			Bien, estaban decentemente vestidas, no elegantes, pero sí con su ropa adecuada de trabajo, chaqueta la psicóloga y

									blusa la abogada.
Clave 3. B: Profesionales visten de traje formal	Yo creo que estaban bien vestidos, su camisita, su pantalón de vestir y sus zapatos.	Bien la psicóloga y el abogado estaban bien vestidos, con sus zapatos cerrados, su camisa el abogado y blusa la psicóloga, presentables	Bien vestidos con camisa, zapatos de vestir y pantalón.						
Clave 3 C: Los profesionales portan su chaleco institucional							Todo como se dice bien puesto, dan a ver que son profesionales con su chaqueta y su chaleco rojo.	Los dos estaban bien vestidos, creo que es su uniforme pantalón oscuro y su chaleco, no recuerdo si usaban camisa o qué, pero su chaleco resalta.	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 4

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 1: Aspectos Tangibles

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
4. ¿Qué materiales usaron los profesionales al momento de su atención?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 4. A: Útiles de oficina (hojas, lapiz, lapiceros) al alcance de los profesionales	Bueno la psicóloga más que me hizo dibujar, me sacó un lápiz, una hoja, un borrador	Yo vi computado ra en cada sala, la psicóloga sacó hojas, lápiz y borrador, sin que se	Me sacaron copias, ósea tenían copiadora, una computadora, el abogado un	En orden, tenían hojas, lapiceros, lápiz, copiadora y computadora.	La psicóloga ya tenía su hoja, lapicero, lápiz, borrador, un cuaderno donde anotaba también, el abogado me preguntaba	Pareciere que ya tienen todo preparado, sus cosas la entraron a la sala al menos la psicóloga, sus hojas, sus lápices, un			

	para dibujar pues y tenía su computadora, el abogado me sacó copias, todo tenían allí.	lo pida me lo puso, bien atenta.	cuaderno donde anotaba lo que yo decía y lapicero, la psicóloga sus hojas y lápiz, en una cartuchera.		para llenar una ficha.	cuaderno también. Vi computadoras y copiadora porque me sacaron copia de mi DNI.			
Clave 4. B: Aparatos físicos (computadora, laptop y copiadora) en buen estado						El que me atendió primero (admissionista) tenía su ficha, una computadora, su lapicero para llenar y el abogado sus documentos para firmar, copiadora también tenían.	Yo vi computadora, una laptop que usaban para anotar lo que yo decía.	Creo que tenían copiadora, no la vi, pero me pidieron mi DNI y sacaron copias, sus documentos ya para firmar	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 5

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana y tarde

Pre categoría 2: Fiabilidad del Servicio

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
5. De acuerdo a su experiencia, ¿Usted cree que el CEM Comisaría cumple lo que ofrece a la población?, ¿Por qué?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 5. A: Orientan a las usuarias y defienden sus derechos	Bueno sí, están para defender a las mujeres y sí me defendieron cuando fui, te	Sí, yo creo que están para ayudar a las mujeres y eso hicieron me		Sí, porque orientan y defienden tus derechos.		Era para mujeres para defender los derechos, la libertad sexual, me sentía acosada y me ofrecieron la			

	orientan y ayudan.	ayudaron mucho.				ayuda que esperaba.			
Clave 5. B. Apoyan a las víctimas de violencia			No sabía de ellos, qué hacían, pero tengo entendido que ayudan a las que sufrimos violencia y sí eso hicieron, si cumplen.		Sí ayudan a las mujeres que son agredidas, yo sí recibí la atención que esperaba.		El CEM está para defender a las mujeres que les golpean, insultan y eso me dieron, ayuda y orientación, creo que 'si cumple lo que dice ofrecer.	Creo que sí, porque ayuda a las mujeres que nos maltratan.	Sí, nos defienden, están llamándome para ver como sigo, si me han vuelto a agredir o estoy mejor, se preocupan por uno.

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 6

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 2: Fiabilidad del Servicio

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
6. ¿Considera usted que el CEM Comisaría ha brindado solución a su problema de violencia contra la mujer? ¿Por qué?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 6.A. Los hechos de violencia cesaron desde que acudí al CEM	Sí, ya no me ha vuelto a molestar desde que fui, todo bien.	Sí, porque desde que fui ya no ha vuelto a suceder, la psicóloga me llama		Sí, porque ya no viene a maltratarme.	Desde que denuncié no ha vuelto a suceder, regresé con él y creo que el que haya		Sí, ya desde el día que denuncié no se ha vuelto a aparecer.		Si, bien agradecida porque desde ese momento que le llamaron la

		para ver cómo estoy y están al tanto de mí.			llegado todo a la fiscalía y con la psicóloga hizo que cambie el trato conmigo.				atención en la policía, fiscalía, sigue pendiente de sus hijos, pero ya no me insulta ni usa palabras soeces.
Clave 6. B: Pese a las acciones, usuarias consideran que el hecho puede volver a ocurrir			Yo no podría decir eso, porque si me sucede otra vez, porque ya no seguí, pero ahorita estoy bien.			No sabría decirle, porque aún tengo duda que en cualquier momento vuelva a suceder.		Quizá sí porque luego que ya denuncié, ya no volvió a ocurrir, porque hasta lo mandaron al psicólogo, pero no sé si volvería a pasar más adelante.	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 7

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 2: Fiabilidad del servicio

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
7. ¿Qué le explicaron los profesionales con respecto a los tiempos que demandarían su atención?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 7 A: Los profesionales comunican el tiempo que demora la atención y se cumple					Sí me dijo que íbamos a demorar porque tenía que hacerme preguntas de lo que me había pasado, fue más de	Demoramos regular tiempo, pero sí me dijo la psicóloga, antes con la abogada no	El día que fue, demoré en la policía con mi denuncia, pero con el abogado no mucho, no recuerdo que		Sí me dijeron más o menos habré demorado una hora más o menos

					una hora en la denuncia, con la psicóloga otra y con el abogado rápido.	demoró nada y así fue.	tiempo, al día siguiente que me citó con la psicóloga sí demoré, pero algo ya me había dicho el abogado.	
Clave 7 B: Los profesionales no comunican el tiempo que demora la atención	No me dijeron eso, sólo que íbamos a demorar y si demoramos casi dos horas sólo con la psicóloga, el calor molestaba.	Nada, sólo recuerdo que más de una hora estuve con la psicóloga, pero me sentí bien.	Mucho demoró, no me dijeron que tanto demoraría, pero me imagino que es así.	No me dijeron, pero si demoré				Demoraron mucho para mi gusto señorita, no me dijeron que se iba a dilatar mucho, además tenía que regresar a Paita y era ya tarde.

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 8

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 2: Fiabilidad del servicio

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
8. ¿Cómo cree usted que almacenan la información los profesionales respecto a su caso?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 8 A: El profesional guarda la información de las usuarias en la ficha de datos	No sé bien, cuando fui unas hojas ellos llenaban allí pidieron mi DNI, mis nombres todo.	La psicóloga tenía unas hojas que anotaba mi nombre, lo que le decía yo.			Eran como unas hojas que decían nombre, edad, así esas cosas de nosotros pues.	Yo vi que era unas fotocopias y ella llenaba la señorita y se la pasó a la psicóloga.	El joven que me atendió primero después de pedirme mi DNI, lo grapó en unas fotocopias y se la dio al abogado y allí ya sabía mi	La psicóloga sacó unos papeles, no vi que decían, pero escribía mi nombre, y a parte su laptop allí anotaba.	La señorita que me atendió primero fue bien amable, ella primero me pidió mis datos (en unas hojas, que le pasó a la psicóloga)

							nombre que estaba anotado.		me dijo que era para que pasara más rápido con ella, pero igual demoré, pero todo bien.
Clave 8 B: La usuaria no recuerda si el profesional hizo uso de la ficha de datos para la información			Ni recuerdo, fue en unas hojas así no más que estaban anotando.	No me explicó eso, anotaba en una libreta creo.					

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 9

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 3: Sensibilidad

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
9. ¿Cómo se sintió cuando el profesional se despidió de usted? ¿Le dijo algo antes de despedirse?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 9 A. La culminación del servicio es cortés y transmite seguridad	Nos dijeron que en cualquier cosa podían contar con ellos, si gustaban podían seguir yendo y venían a ver	Bien, porque fueron amables, me dijo que cualquier cosa ellos iban a estar al tanto de mi caso.		Tranquila después de contar todo. Me dijo que me podía ir, que cualquier momento podía preguntar cómo iba mi caso.	Normal, salí aliviada un poco y me dijo que con esto de la pandemia iba a demorar un poco porque no atendían presencial, pero que se	Cansada, porque ya era un poco tarde, yo estaba un poco apurada ya por mis hijos, me dijeron que estara alerta y me dio un plan la psicóloga	Muy tranquila, porque pude tener esa confianza de contar todo lo que me pasó, fue muy amable al despedirse.		Aliviada, me dieron una hoja de seguridad, se despidió amablemente, si no tenía algo más que decir y me dieron consejos.

	como estábamos.				estarían comunicando y sí lo hicieron.	para saber qué hacer me dijo en otros casos.		
Clave 9. B: La culminación del servicio, deja incertidumbre de lo que pasará con el proceso luego de retirarse del CEM			No ya nada más se despidieron diciéndome que ya luego se iban a comunicarme conmigo.				Los dos se despidieron normal, me sentí ya más calmada cuando me atendieron. El abogado dijo que revisaría mis papeles en Paita.	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 10

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 3: Sensibilidad

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
10. En base a su experiencia, describa ¿Qué tan dispuestos se encuentran los profesionales para solucionar sus dudas y preguntas?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 10-A: Los profesionales se muestran dispuestos a brindar respuestas a las preguntas	Para que, me escuchaban, me daban consejos, me preguntaban si entendía.	Sí, porque me preguntaban como yo estaba, si entendía lo que me decían, si tenía	Te las resolvían eso sí, más el abogado, también el primer chico (admisiónista) me dijo	Se notaba que sí, te explicaban dos veces las cosas para que las entiendas, a veces que uno no conoce eso.	Yo digo que sí, porque luego llamé para preguntarle sobre mis citaciones y eso, y me explicaron bien bonito.	Dispuestos a escucharte, yo estaba muy nerviosa, pero me calmaron, me decían que era primero calmarme para que pueda	Muy bien, porque se ve que te miran, te prestan atención a tus gestos, porque yo le había dicho que sí le	Creo que más la psicóloga, fue bien amable, muy poco hablé con el abogado porque llegó tarde. Ella sí,	Si yo no entendía algo, les preguntaba porque me daban esa confianza y me volvían a explicar, no

		alguna pregunta, amablemente.	ya Sra. Tiene alguna pregunta, pero todo estaba claro.			conversar con ellos y yo le preguntaba qué iba a pasar con mis hijos y me explicaban allí pues.	entendí, pero me reí y ya supo que no le había entendido y me volvió a explicar.	me preguntaba si tenía algo más que decirle o contarle, si tenía una pregunta ella me contestaba.	se molestaban porque les pedía que me expliquen otra vez.
--	--	-------------------------------	--	--	--	---	--	---	---

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 11

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 3: Sensibilidad/Capacidad de Respuesta

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
11. ¿Describa en base a su experiencia, la respuesta de los profesionales cuando acudió por ayuda al CEM?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 11. A: La respuesta fue inmediata	Cuando llegué me recibieron, me pidieron mi DNI, me hicieron preguntas y rápido llamaron para que lo detengan,	Bueno desde que llegué me atendió el abogado, no me hicieron esperar, me hicieron preguntas sobre mí,		La psicóloga me atendió cuando llegue con el policía rápido.	Ni bien llegué me preguntaron cómo podían ayudarme y tomaron mis datos y el abogado preparó los documentos, luego me	Pese a que lo mío fue acoso, yo no llevé muchas evidencias, me sentía tonta por eso, pero eso no me impidió para que reciban mi denuncia, me	La Policía me llevó y ni bien llegué salieron a verme, me sentía que me prestaban atención, no me hicieron demorar bien		Cuando llegué esperamos un rato porque estaban limpiando, pero no me dejaron solita, la psicóloga

	no recibí ya más citas, pero si me salió mis medidas de protección.	de lo que había pasado yo estaba nerviosa.			citaron a la fiscalía y eso.	atendieron rápido, nada más demoré mucho con la psicóloga.	rápido, no había psicólogo al día siguiente fui y sí demoré en la entrevista, pero todo estuvo bien creo que es parte de todo.	estuvo conversando conmigo y la abogada, me acompañó a mi denuncia, fue rápido, bien creo yo.
Clave 11. B: Respuesta lenta de los profesionales en la atención			Fueron un poco lentos, me pareció porque todavía no me salen las medidas de protección, ya no me han vuelto a decir qué fue con eso.					Cuando llegué la psicóloga me recibió, pero me dijo que primero tenía que esperar al abogado que no llegaba y me hicieron esperar, no me sentí cómoda, porque cuando llegó, saludó, pero se metieron los dos a conversar y

								al rato me atendieron	
--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------------	--

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 12

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 3: Sensibilidad/Capacidad de Respuesta

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
12. ¿Qué le explicaron los profesionales sobre el proceso que seguiría su denuncia?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 12. A: La información es clara y va acorde con el proceso que sigue la denuncia.	Me dijeron que lo iban a detener y luego que iban a llamarme de la fiscalía de Paita para mis medidas que no se			Que mi denuncia iría a Paita para que me den medida de protección y que no me vuelva a maltratar.	El abogado dijo que los documentos que nos hacían firmar y el informe, se van a tener que ir al fiscal es un proceso y los llamara si tienes preguntas.	Me dijeron que denuncie, que lo iban a detener y me iban a hacer preguntas, luego que la fiscalía me iba a llamar para declarar y darme las	El abogado me dijo, que tendría que ir otro día para la evaluación con la psicóloga porque no había psicólogo y luego él se iba a acercar		Me dijeron que primero me iban a evaluar, luego iba a pasar con la abogada a mi denuncia, luego de eso ellos iban a mandar el informe y me

	acerque a mí.					medidas que sí me las dieron.	a la fiscalía para ver el caso y después me iban a dar medidas de protección, para que no moleste el señor.		iban a dar medidas, que el fiscal me iba a llamar o citar algo así.
Clave 12. B: Recibe escasa información sobre el procedimiento que sigue su denuncia		No me explicaron así, pero sí me dijeron que me iba a llegar una citación de Paita, pero como me cambié de casa ya no sé si me habrá llegado, creo que era para que el señor no me maltrate.	No eso no me explicaron así. Pero me dijo que ya se comunicaría conmigo.					La psicóloga me dijo que me iba a hacer preguntas y luego pasaba con el abogado, para que me explique, pero el abogado me dijo que ya se iba a hacer cargo para que me ayuden.	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 13

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 4: Garantía/Seguridad

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
13. ¿Desde su punto de vista cómo los profesionales mostraban conocimiento de la ley y la administración de la justicia?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 13 A: Los profesionales muestran conocimiento de la ley	Yo creo que ellos saben señorita lo que tienen que hacer, por eso están allí.	Sí, porque el abogado me preguntó si lo habían detenido porque había sido ahorita la	Eso sí, el abogado de frente se fue a ver mi caso con la policía.	Saben lo que hacen, porque por eso me ayudaron diciendo que nadie debe hacer eso a una mujer.	Claro, porque me explicaban de los documentos, el fiscal, las citaciones, todo eso.	Porque te orientaban, decía que había una ley y te acompañaban para que los policías no me digan que las	Sí señorita, el abogado ni bien llegué se movió para que los policías actúen, me dijo señora mientras	En eso sí, me acuerdo que el abogado se puso a revisar unos papeles que yo tenía de la denuncia pasada y	Porque la abogada, no preguntaba, ella sólo decía ya hicieron esto, lo otro, la policía le decía sí

		violencia y que eso era que lo detengan me explicó, pero ya no me acuerdo bien como se llamaba.			evidencias eran pocas porque yo pensaba así, pero me explicaron allí que no importa.	avanza dándole sus datos al joven que estaba en la oficina solo (admissionista) voy a ver su caso, me espera para explicarle.	llamó creo a un fiscal o un abogado de Paita para ver cómo seguía esa denuncia.	doctora y me acompañó en mi denuncia, cuando la policía me dijo una pregunta ella le dijo que me pregunte de otra forma, porque no estaba bien.
--	--	---	--	--	--	---	---	---

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS
TÉCNICA: ENTREVISTA**

Tabla No. 14

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 4: Garantía/Seguridad

Pregunta	Respuestas								
14. En base a su experiencia ¿Cómo describe la atención brindada por el o la psicóloga o psicólogo del CEM Comisaría al momento de contar su historia?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:

Clave 14-A: La psicóloga trata a la usuaria con amabilidad y atención	Amable, bien atenta, linda.	Muy buena, la señorita es bien amable, te hace sentir en confianza para desahogarte.	Te trata bien, habla delicado así, todo bien.	Buena con la gente.		Muy amable fue, me sentí bien con ella.	Bien gentil, cortés.		
Clave 14-B: La psicóloga muestra disposición a escuchar y orientar					Bien preocupada por las personas que van a buscar ayuda, está siempre pendiente de uno.			Buena, porque te escucha, te da consejos.	Bien amable, te escucha y aconseja que te hace sentir mejor.

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS
TÉCNICA: ENTREVISTA**

Tabla No. 15

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 4: Seguridad/Garantía

Pregunta	Respuestas								
15. En base a su experiencia ¿Cómo describe la atención brindada por el abogado o la abogada del CEM Comisaría al momento de contar su historia?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:

Clave 15. A: El profesional abogado es atento y amable con la usuaria	Bueno te explicaba lo que iba a pasar y ya estaba pendiente para que la policía lo detenga.	Bien cariñoso, atento, te mira, te escucha, no te hace sentir incómoda.		Bien, te ayuda con tu denuncia.	Bien, te orientaba en lo legal.	Pensaba que me iba como que, a reñir, pero no antes todo lo contrario bien buena, me acompañó y todo.	Muy buena, muy atento, muy dispuesto a escuchar lo que uno tiene pese a no ser psicólogo.		Muy buena, porque me acompañó a mi denuncia, no me dejó solita en ningún momento.
Clave 15 B: El profesional abogado se muestra poco comunicativo con la usuaria			Mucho papel me hacía firmar, me decía que era para las medidas y todo eso, pero de allí bien.					Poco te conversa, más te hace firmar los papeles de la denuncia.	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 16

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 4: Garantía/Seguridad

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
16. ¿Qué hacían los profesionales para transmitirle seguridad?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 16 A: El acompañamiento en el proceso es valorado	No me dejaban solita, me acompañaron a mi denuncia y la psicóloga también hablaba calmada					Me acompañaron, la psicóloga y la abogada, sentía que no estaba sola.			Me daban consejos, para que me sienta mejor y sí lo lograron me animé a contarle todo lo que me había pasado, hasta ahorita siguen pendiente.

<p>Calve 16 B: Las técnicas de relajación que emplean los psicólogos</p>		<p>Como estaba un poco nerviosa, me dijo que cierre los ojos y me imaginara cosas bonitas y más, eso me ayudó a soltarme, desahogar me con ella.</p>		<p>Estaba nerviosa, me dijo que cierre los ojos y que respire, luego ya me dijo que le tenga confianza y le cuente.</p>					
<p>Clave 16. C: Actitudes verbales y no verbales</p>			<p>Me daba consejos la psicóloga y me decía que esté tranquila que ellos me iban a ayudar.</p>		<p>Me escuchaban, me decían no te calles, confía en mí, esto quedará aquí, te vamos a guiar, conversamos.</p>		<p>Me sonreían, pero amablemente, como le podría explicar, me miraban cuando les contaba no se distraían.</p>	<p>Creo que el que me escuche la psicóloga me hacía sentir mejor.</p>	

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 17

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 5: Empatía

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
17. ¿Conoce los horarios del CEM Comisaría? ¿Qué opina de estos?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 17-A: No fueron informados de los horarios, pero de acuerdo a su experiencia son flexibles	No, para serle sincera no sé, yo sé que me atendieron en la noche. Pero me parece bien que atiendan así porque allí ayudan pues no	No, no conozco los horarios, pero fui un domingo de noche, así que será como la comisaría y está bien.	No me explicaron, pero he escuchado que todos los días hasta de noche. Está bien, porque a veces uno no puede por trabajo ir, ya va cuando				Me dijo el abogado que a cualquier hora me podía acercar, que si no lo encontraba había alguien más y está bien para que descansen y den más tiempo		

	sólo un ratito y luego ya no están.		tenga más libre a orientarse.				ayuda a quien lo necesita.		
Clave 17-B: Fueron informados de los horarios y los consideran disponibles para cualquier emergencia					Me dijo la psicóloga que todos los días a cualquier hora, y está bien porque allí uno se siente segura si pasa algo ellos van a estar atentos a nosotros.			La psicóloga me dijo, que siempre estaban allí, cualquier ratito para ayudar todos los días, porque yo fui un domingo y está bien porque así debe ser.	Sí me dijeron que son todos los días a cualquier hora y me parece bien porque uno no sabe cuándo puede ocurrir una emergencia como esa.
Clave 17.C: No fueron informados de los horarios				No sé cuáles son.		No conocía qué horarios atienden, yo fui un día de día, me supongo es así, debería ser más tiempo si es así, porque uno nunca sabe en qué momento pasa por			

						violencia, peor cuando la gente se emborracha.			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 18

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 5: Empatía

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
18. ¿Volvería usted al CEM Comisaría? Sustente el motivo de su respuesta	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
Clave 18. A: Se recurriría nuevamente por ayuda porque sienten que no se les juzga	Sí, porque son profesional es que te ayudan y dan consejos.	Sí, ellos dan esa confianza para uno contar lo que le pasa y no le estén echando en cara algo.		Sí, porque te ayudan a que ya no te maltraten.	Volvería porque me escuchan y orientan antes que vuelva a caer en violencia.	Sí, porque no te juzgan, ni te critican, sólo te ayudan y dan buenos consejos.	Claro, porque te dan respuestas y no te critican.		Sí por sus buenos consejos, porque te hacen sentir bien después de lo mal que te han tratado.

<p>Clave 18. B: Consideran que no necesitan recurrir al CEM nuevamente a menos que no se encuentren en una situación de violencia</p>			<p>Si tuviera otro problema, pero como no lo tengo no.</p>					<p>Como ahora soy de Paita, se me hace muy difícil, pero si estuviera cerca volvería.</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS TÉCNICA: ENTREVISTA

Tabla No. 19

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 5: Empatía

Pregunta	Respuestas								
19. ¿El psicólogo o abogado le brindó o explicó sobre un plan de seguridad, en caso se presente nuevamente hechos de violencia? ¿Puede comentar en qué consistía?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:

<p>Clave 19. A: Se le otorga a la usuaria un trato personalizado mediante un plan de seguridad en caso nuevos hechos se presenten.</p>		<p>Me dio una hoja, diciéndome que puedo hacer si viene a buscarme otra vez el papá de mis hijos, con línea 100.</p>			<p>No recuerdo, si fue exactamente lo que dice, pero sí me preguntaban quién me podía ayudar si otra vez pasaba que pida ayuda y me llama para saber cómo estoy.</p>	<p>Sí, lo conversamos, la psicóloga y la abogada, porque yo estaba muy asustada si otra vez se me aparece, me dio los números de la policía y verdad, volvió a pasar, pero menos mal rápido llamé a la policía y lo detuvieron.</p>			<p>Sí recuerdo que me dio como una copia con los números de la policía y su número para cualquier cosa vaya a venir otra vez el papá de mis hijos, me llama para saber cómo estoy y bien le digo.</p>
<p>Clave 19. B: No se le brinda un plan de seguridad a la usuaria en caso se presenten nuevos hechos.</p>	<p>No me acuerdo, creo que sí, con unos números de la policía.</p>		<p>No me dio nada, nada más me dijo si volvía a pasar que vuelva ellos van a estar.</p>	<p>No, no me acuerdo que me dé eso.</p>			<p>No, no me dio nada, pero sí me dio el número de la policía para llamarlos cualquier cosa pase.</p>	<p>Creo que no, pero si podía llamar a línea 100.</p>	

**INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTROS
TÉCNICA: ENTREVISTA**

Tabla No. 20

Matriz de análisis de la información

Objetivo: Determinar la percepción de calidad de atención a víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un Centro Emergencia Mujer Comisaría, Piura 2020.

Sujetos de análisis / informantes: Víctimas de violencia contra la mujer atendidas por un CEM Comisaría

Modo: directo

Lugar: La Huaca **Fecha** 16/11/2020 **Grupo** mañana (o mañana o tarde)

Pre categoría 5: Empatía

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
20. ¿Qué mejorarías en la atención?	Informante 001:	Informante 002:	Informante 003:	Informante 004:	Informante 005:	Informante 006:	Informante 007:	Informante 008:	Informante 009:
CLAVE 20.A: No se cambiaría nada	Nada, todo bien.			Todo estuvo bien.			Nada, todo estuvo bien fueron muy buenos conmigo.		
CLAVE 20.B: Material informativo					Sugiero que se brinde un folleto con información y los consejos para no caer en violencia.				Que nos den un material con los horarios y consejos.

<p>Clave 20.C: Espacio para niños</p>		<p>Que den algo para leer y que haya un espacio para que jueguen los niños porque cuando uno cuenta lo que ha pasado los niños escuchan.</p>				<p>Que haya un lugar para niños porque uno se preocupa que estén fuera.</p>			
<p>Clave 20.D: Seguimiento y acompañamiento constante</p>			<p>Que sigan pendientes de uno, porque ya no me volvieron a llamar.</p>					<p>Creo que no deben hacernos esperar solas, porque uno se siente mal.</p>	