



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia  
mujer de Picota, 2020

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe (ORCID: 0000-0003-2302-1114)

**ASESOR:**

Mag. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A Dios, a mis padres Marco y Carmen, a mi pequeño gigante Steffano Matteo, mi motor y motivo y Frank mi esposo y compañero de vida.

Fabiana Guadalupe

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo, a mis docentes quienes forman parte de mi formación en la gestión pública, al Centro de Emergencia Mujer, Picota, por el apoyo en la investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III.METODOLOGÍA .....</b>	<b>18</b>
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2.Variables Operacionalización .....	19
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
3.5.Procedimientos.....	25
3.6.Método de análisis de datos.....	25
3.7.Aspectos éticos .....	26
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V.DISCUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validez de juicio de expertos.....	24
Tabla 2.	Nivel de confiabilidad.....	25
Tabla 3.	Nivel de víctimas de violencia familiar en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	28
Tabla 4.	Nivel de calidad de atención en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	29
Tabla 5.	Análisis de la relación entre la violencia física con la calidad de atención en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	30
Tabla 6.	Análisis de la relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	31
Tabla 7.	Análisis de la relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	32
Tabla 8.	Análisis de la relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	33
Tabla 9.	Análisis de la correlación entre la violencia familiar con la calidad de atención en el Centro de emergencia Mujer de Picota, 2020.....	34

## Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.....	34
-----------	---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 567 víctimas y una muestra de 172 víctimas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de víctimas de violencia familiar en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, muestra un nivel totalmente en desacuerdo con 29%. Asimismo, el nivel de calidad de atención en el centro de emergencia mujer tiene un nivel casi nunca con un 31%; concluyendo que existe relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,848 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

**Palabras clave:** violencia, calidad de atención, víctimas.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between Family Violence and the quality of care in the Picota woman emergency center, 2020, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 567 victims and a sample of 172 victims, the data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire, the results determined that the level of victims of family violence in the Picota woman emergency center, 2020, shows a level totally in disagreement with 29%. Likewise, the level of quality of care in the women's emergency center almost never reaches a level of 31%; concluding that there is a relationship between Family Violence and the quality of care in the Picota women's emergency center, 2020, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.848 that indicates a high positive correlation and the bilateral significance level. is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

**Keywords:** violence, quality of care, victims.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones mundiales señalan que al menos un tercio de féminas padecen de algún tipo de violencia en el transcurso de su vida, lo que la convierte en una pandemia mundialmente silenciosa, además señalaron que ésta puede ser incluida entre las principales causales de padecimientos y mortalidad en el año 2020. Por otro lado, el porcentaje de esposas que adolecen de violencia por parte de su conviviente o sexual está entre el 15% y el 71% y comprende las edades de 15 a 49 años. La violencia efectuada por parte del cónyuge es la que más repetitividad de casos posee; el 30% de mujeres de los países de Latinoamérica y los del caribe han reportado casos de violencia doméstica y física a manos de su actual pareja; mientras tanto, el 11% ha padecido violencia sexual por personas ajenas a su entorno. (ONU mujeres, 2020, p.2)

En Perú, la violencia doméstica difiere significativamente en el alcance geográfico, alcanzando porcentajes y números más altos en los valores del índice urbano y de Sierra Leona. En las regiones de Arequipa, Cusco y Puno, ocho de cada diez mujeres han sufrido violencia por parte de sus maridos. Esta preocupante realidad revela los casos de violencia intrafamiliar introducidos en la "Encuesta de población y salud familiar 2018". De acuerdo a la investigación realizada, entre las mujeres entre 15 y 49 años, el 63,2% de las mujeres ha sufrido algún momento de violencia económica, mental, física o sexual. (Diario El Comercio, 2019, p. 1). Asimismo, el informe refleja la falta de confianza de las víctimas en las instituciones estatales encargadas de la aceptación y denuncia de los casos, ya que solo el 28,9% de las mujeres han estado en alguna ocasión (comisaría, defensa municipal, juzgado, etc.), El 44,8% de las personas busca orientación de amigos cercanos. Al respecto, el grupo de expertos señaló que los esfuerzos de la entidad competente deben enfocarse en fortalecer los métodos preventivos, los cuales deben ir de la mano de medidas para incrementar su poder e integración en la sociedad. (Observatorio Nacional de Violencia contra la Mujer y los Familiares, 2020, p. 2)

A nivel regional, las cifras propuestas por MIMP son impactantes. Primero, es un subregistro de personas que no han denunciado el abuso, y segundo, porque el

estrés causado por el aislamiento menudo desencadena violencia contra niños, adolescentes y mujeres. Por tanto, la Defensa de la Niñez y la Juventud del municipio (DEMUNA), el Centro de Emergencia de la Mujer (CEM) y la Fuerza Especial de Protección (UPE) deben retomar y fortalecer sus actividades.

En la Provincia de Picota, según la información brindada por el CEM, tan solo en el año 2019 se han recepcionado 567 casos de VFS y en el 2020 hasta el mes de agosto se ha recepcionado 234 casos de VFS, en ese sentido se demuestra el aumento de la violencia que va en escala elevada, de acuerdo a estas cantidades se puede continuar suscitando feminicidios y/o tentativas de feminicidios, dichos aumentos se debe porque la gran mayoría de víctimas no son capaces de denunciar sus casos ante las instancias encargadas, así mismo Las defensorías de la juventud y la niñez de la ciudad no implementaron de manera efectiva las medidas para prevenir y responder a la violencia; al mismo tiempo, el Centro de Emergencia de la Mujer y la Unidad de Protección Especial no reanudaron plenamente su trabajo y no fueron fortalecidos. Asimismo, el personal no brindó atención y / o asesoramiento adecuados a las víctimas Mucha gente no lo hace. Llegan a reportar, en algunos casos, desconfianza provocada por la mala atención brindada.

A continuación, se da a conocer la formulación del problema, se tiene como **problema general:** ¿Cuál es la relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020? y como **problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020? y ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020? ¿Cuál es la relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020? ¿Cuál es la relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020? ¿Cuál es la relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020? ¿Cuál es la relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?

La presente investigación será **conveniente** porque es necesaria y aporta valiosa indagación sobre la situación del actual de la institución y permitirá conocer los resultados y estará en condiciones de plantear las correspondientes sugerencias y recomendaciones. **Relevancia social**, ayudará a tener un diagnóstico real que permita sensibilizar al poblador de la región, así mismo que motive a las instituciones respectivas actuar de manera oportuna para la prevención y reducción de estos casos, al mismo tiempo servirá como base para trabajos posteriores con similar problemática. **Valor teórico**, servirá de guía para investigaciones futuras, además de permitir enriquecer el conocimiento existente con el uso de teorías y directivas que permitirían detallar las variables de estudio; **Implicancias prácticas**, la obtención de resultados permitirá generar acciones con articulaciones interinstitucionales para prevenir la violencia familiar en la provincia de picota. **Utilidad metodológica**, se sostiene en autores de metodología científica, quienes ayudarán a incorporar nuevos enfoques, así como la técnica e instrumento que pueden ser empleados en estudios que expongan una problemática similar a lo que se simplemente deseen obtener información cuantificable sobre la variable y dimensiones objeto de estudio.

De acuerdo a la problemática planteada, se formuló los siguientes objetivos, teniendo como **objetivo general**: determinar la relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020 y como **objetivos específicos**: Conocer el nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de picota, 2020, analizar el nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020. Analizar la relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. Analizar la relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. Analizar la relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. Analizar la relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020

Finalmente se presentan las hipótesis: **Hipótesis general**, Hi: Existe relación significativa entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020 y Ho: No existe relación significativa entre la

Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020 y como **hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de picota, 2020, es alta y **H2**: El nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020, es buena. **H3**: Existe relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. **H4**: Existe relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. **H5**: Existe relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. **H6**: Existe relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación cuenta con los siguientes antecedentes, teniendo a nivel internacional a Solano, C; Chauca, C; Gonzales, N; Hernández, E; Huamán, G; Quispe, V; Quispe, M; Villaverde, M & Oyala, A. (2017). *Factores asociados a la violencia familiar en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud*. (Artículo científico). Revista Cubana de Salud Pública. Cuba. Descriptiva, no experimental, abarcó la población compuesta por 2753 estudiantes mientras que la muestra solo consideró a 1201 estudiantes, la técnica empleada encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que: Las alumnas de menores de 20 años aseguran haber atravesado por situaciones de maltrato infantil y violencia doméstica, en cuyas familias está presente el alcoholismo y problemas de autoestima, por ende, dado a su condición de salud mental y física las vuelve personas inseguras, propensas a desarrollar conductas negativas y normalizar hechos violentos.

Quintero, G. (2017). *Violencia familiar en los orígenes de la sociedad rioplatense. Buenos Aires, 1785-1829*. (Artículo científico). Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy. Argentina. Fue un estudio que se caracterizó por ser de tipo correlacional, no experimental, tanto población como muestra fueron acervo documentario. Concluyó que: La violencia doméstica es un dilema social que genera diversas preguntas sobre las causas, las consecuencias y las medidas para resolverlo. Es un dilema que sobrepasa los límites socioeconómicos y los confines de la tierra, donde por lo general, las víctimas suelen haber vivido en un ambiente de incompreensión y violencia. Por ello, suelen pasar por alto tales acciones e incluso tienden a victimizar a su opresor.

Chanamé, A; Danjoy, D; Cerna, C; Zurita, J; Valentín, R & Roque, M. (2017). *Conocimientos sobre violencia familiar en padres o cuidadores de escolares de un colegio de educación básica*. (Artículo científico). Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo. Colombia. Descriptiva de corte transversal, de diseño no experimental, donde la población fueron 185 padres o cuidadores de los niños, en tanto, la muestra solo considero a 73 padres, la técnica empleada encuesta y como instrumento que permitió recabar información el cuestionario.

Concluyó que: Tanto los padres como los cuidadores presentan un nivel bajo de conocimiento sobre temas y hechos de violencia familiar. De acuerdo con los diversos tipos de violencia, se resalta que la física y el abandono son los que menor porcentaje de conocimiento presentan. Por otro lado, el conocimiento en relación al maltrato sexual es medio. Los resultados obtenidos son un foco de llamada de atención, pues al parecer tanto los padres como los cuidadores de los niños no poseen información con respecto a los conceptos generales de violencia, lo cual podría influir en una práctica repetitiva y normalizada.

A nivel nacional, Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaría de familia del distrito de Trujillo. 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Descriptiva correlacional, no experimental, población compuesta por 180 mujeres víctimas de violencia familiar, mientras que la muestra solo abarcó a 50 mujeres víctimas, la técnica empleada en la investigación la encuesta y el instrumento que facilitó la recopilación de datos fue el cuestionario. Concluyó que: Luego de completar el estudio, se observó la existencia de una correlación directa y significativa entre los conceptos mostrados en el estudio debido a que  $p$  es menor que 0.01. Por otro lado, los resultados señalan un nivel intermedio en respecto a la calidad de la atención brindada.

Malpartida, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Ancash. Correlacional, no experimental, la población y muestra fue de 62 pacientes del Centro de Emergencia Mujer, como técnica empleada la encuesta y como instrumento de la investigación cuestionario. Concluyó que: Determinando la existencia de una correlación directa moderada de 0,658 entre la variable independiente e independiente, ya que el chi cuadrado tomó un valor de  $30,875 > X_{2t}^2 = 3,841$ , por ende, se afirma que existe relación entre ambas variables. Además, el profesionalismo y comunicación sencilla son elementos que generan comodidad y empatía con las personas violentadas. Por último, la calidad de atención es percibida por un nivel bueno por el 95,2% de las mujeres y es regular para el 4,8%.

Villar, L. (2019). *Satisfacción de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Piura. Correlacional, no experimental, tanto como población y muestra se consideró a 83 usuarias víctimas de violencia familiar, la técnica empleada encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que: El grado de satisfacción de las 83 usuarias víctimas atendidas entre los meses de enero a mayo del año 2019 en el Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar, es un nivel de satisfacción "Satisfecho", es decir las usuarias han demostrado mediante el instrumento de evaluación que están totalmente satisfechas con la atención y trato recibido por parte del equipo multidisciplinario, corroborándose la hipótesis general positiva planteada, y con ello corrobora los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación, lo que nos comprueba que el resultado obtenido con respecto al servicio que la usuaria recibe está fuertemente vinculado con la forma en que percibe el usuario el servicio que se le está brindando y esta efectividad la refleja de forma objetiva. Es sumamente importante recalcar que cuando una usuaria llega a la atención llega en un estado de desprotección, poca valoración de sí misma, episodios depresivos, nerviosismo y entre otras características, para lo cual es importante una adecuada atención dentro de los parámetros establecidos, para de esta manera la usuaria que ha recibido el servicio se sienta satisfecha tanto con el trato de los profesionales y la atención inmediata.

A nivel local, Celis, L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Correlacional, no experimental, la población contempló a 407 personas mientras que la muestra solo fue de 104 personas, la técnica empleada encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que: Los lineamientos de seguridad contra la violencia de féminas y la calidad de servicio se relacionan significativamente, pues el Chi – cuadrado de Pearson ( $X^2$ ), se muestra el resultado que señala que  $X^2$  calculado (86,97) >  $X^2$  tabulado (9.49), se sitúa en el área de no aceptación de la hipótesis nula ( $H_0$ ), por ende, existe una correlación significativa fuerte, ya que el  $Rho = 0,742^{**}$  y el  $p$  fue de 0,000, que significa que el grado de implementación o

cumplimiento de las medidas de seguridad es mayor o menor, y el grado de calidad de la atención es mayor o menor. En cuanto al nivel de seguimiento de las medidas de seguridad de la violencia contra las mujeres en 2019, el nivel alto es 88%, seguido del nivel intermedio 8% y el nivel bajo 4%.

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Correlacional, no experimental, con una población compuesta por 48, 988 usuarios externos, y una muestra de 377 usuarios externos, la técnica empleada en la investigación encuesta y el cuestionario como instrumento empleado en la investigación. Concluyó que: Se logró constatar la relación directa y significativa de los conceptos propuestas en el estudio, ya que el p-valor es 0.255 y el nivel de significancia es 0.000, por ende, al ser un resultado positivo se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, los usuarios tienen un grado de satisfacción bajo de 76%, mientras tanto el 24% se encuentran regularmente satisfechos.

Llona, Y. (2019). *Procesos de atención y violencia contra los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Correlacional, no experimental, tanto población como la muestra fue 33 casos de violencia, la técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento de recopilación de información fue el cuestionario. Concluyó que: Tras la finalización del análisis estadístico, se logró evidenciar que hay una correlación moderadamente negativa entre las variables mostradas en el estudio, debido a que el coeficiente de Pearson es -0,635. Además, dado que Pearson fue -0.592, entre el proceso de admisión y los miembros del CEM, existe una correlación promedio negativa.

En referencia a las teorías relacionadas con la variable **violencia familiar**, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) menciona que esta es cualquier acción o comportamiento que cause la muerte, daño o angustia física, sexual o psicológica, y ocurre cuando se establece una relación de responsabilidad, confianza o poder entre un miembro de la familia y otro miembro.

Es preciso mencionar que la familia se conceptualiza como la unidad que depende de diversos sistemas, es decir, es integral por la interconexión que se genera entre los miembros al interior de la misma; ahora bien, si los miembros de la familia han experimentado violencia durante su infancia, estos comportamientos por lo general se repiten con sus acompañantes en su vida de convivencia. (Jaramillo & Cuevas, 2020, p. 115). Bajo ese mismo foco, Rueda (2020), indica que el grupo familiar en no pocas ocasiones se convierte en un escenario donde la violencia se tolera, normaliza e, incluso, justifica con mayor facilidad, con el agravante de que la relación familiar puede fungir como excusa para una impunidad e inmunidad generalizadas, razón por la cual no es descabellado afirmar una prevalencia en la naturaleza familiar. (p. 387)

Araujo (2001) conceptualiza a la violencia familia como un hecho complejo que se cimienta en modelos y creencias profundas, al mismo tiempo, señala que posee diferentes maneras y es independiente de la posición socio-económica, religión, nacionalidad y cultura. (p. 34). La violencia familiar, dentro de todas sus modalidades tiene implicancias educativas, consecuencias sociales, mentales y antecedentes históricos que difieren con el paso de los años, la misma que contiene palabras ofensivas, daños físicos o mentales, abuso sexual e incluso control económico. (Mas, Acebo, Gaibor, Chávez, Núñez, González, Guarnizo & Gruezo, 2018, p. 24). Sin embargo, en la actualidad muchas las identidades sociales no suelen seguir una determinada posición de moralidad política sobre lo correcto o incorrecto y no sigue necesariamente una conclusión normativa o moral. (Fernández, 2019, p. 498)

Por otro lado, los autores, Grajales, Ceballos, Asprilla & Jaramillo (2019) indican que la violencia familiar abarca todas las formas de abuso ya sean físicas, psicológicas o sexuales; que se originan en las relaciones de los integrantes del hogar, en la que alguien siente poder y control para abusar de una persona más frágil, este poder por lo general está determinado por el sexo y la edad. (p. 3). En tanto, Fernández (2003) son agresiones que ocurren en el ámbito privado, donde el agresor (por lo general un hombre) tiene una relación con la víctima.

También muestra que se debe considerar la conceptualización de dos factores importantes: la continuidad de la violencia y el estado de control del agresor.

Miguel & Tsuji (2016), citado por Acebo, González, Núñez & Chávez (2018) reconocen que el dilema de violencia contra las mujeres viene desde hace muchos años atrás y cuyas repercusiones afectan a principalmente a las familias y a la sociedad; llegando a afirmar que esta situación se debe en gran medida a la existencia de un patriarcado, el cual es repetido históricamente de generación en generación, atribuyendo superioridad a los hombres. (p. 5)

Mayor & Salazar (2019), han clasificado a la violación familiar en: *Violencia física*: Consiste en la invasión repentina del espacio físico, puede darse de dos formas: contacto directo con el cuerpo (patadas, golpes, jalones de pelo, entre otros) y la otra consiste en limitar sus movimientos. *Violencia Emocional*: Está relacionada con las actuaciones destinadas a controlar las acciones, formas de pensar, decisiones, sentimientos e incluso pensamientos por medio a través de amenazas, amedrentamientos y mediante críticas, celos extremos, chantajes, manipulaciones, humillación y apartamiento. Asimismo, *Violencia sexual*: Consiste en imponer actos sexuales, realizar tocamientos indebidos, introducir elementos a la víctima, obligar a no usar ningún método de cuidado para prevenir un embarazo, hacer burlas de la respuesta sexual, obligar a la otra parte a tener relaciones e incluso criticar la orientación sexual; por último, *Violencia económica*: Cuando se usa el dinero para coaccionar, que por lo general suele mostrarse en actuaciones, como esconder el dinero, limitar sus gastos, no ser transparentes con la rendición de gastos, quitarle su dinero u obligar a alguien a hacer acciones indebidas. (p. 100)

En tanto, la violencia contra la mujer está referida al dominio excesivo de los varones, es el fruto de una cultura que se arraiga en el antiguo patriarcado, en el cual solo los hombres tenían derechos y libertades; este hecho se inicia desde la socialización diferencial de sexos, y se va acrecentando a lo largo de la vida por influencia de todas las clases sociales y la desigualdad de tareas entre mujeres y varones. Bajo este enfoque de desigualdad, las femeninas tienden a convertirse en la víctima dentro de las relaciones familiares, dando pase a la

aparición de conductas de abuso fundamentados en la desigualdad. (Deza, 2016, p. 87)

En cambio, la violencia infantil, según la Fundación en Pantalla Contra la Violencia Infantil, es todo acto o intención orientado a dañar a los menores y púberes, que repercute en daños a su salud. Abarca: toda forma de humillación, insulto, lesiones, golpes, palabras hirientes, desamparo, abuso sexual, bullying; mobbing, etc., que coloque al menor en una situación de riesgo y soledad. (Tovar, Almeraya, Guajardo & Borja, 2016, p. 197). Asimismo, los autores Ramírez, Álvarez & Almarales (2015) señalan que los niños que provienen de hogares en las que predomina la violencia doméstica lo manifiestan de igual forma en el medio escolar y en su contexto social, lo que repercute de manera negativa en su futura labor profesional; esto se debe a que existe un pobre desarrollo de sus competencias sociales y de la tolerancia como cualidad de la personalidad. (p. 72)

Según Martínez ( 2018) las personas que sufren algún tipo de maltrato o violencia presentan signos físicos y emocionales; dentro de los físicos se destacan: dolores recurrentes, moretones, lesiones, heridas, ruptura de huesos; en cambio las emocionales están asociadas a: mentiras frecuentes, sobre adaptación, retraimiento social con aislamiento y no participación en actividades familiares; conductas regresivas o agresivas; temores inexplicables ante ciertas personas o situaciones, desórdenes alimentarios, estrés, miedo, odio y disminución de autoestima. (p. 14)

La OMS (2013) conceptualiza a la violencia física, como el conjunto de actos que realiza una persona para causar daño a otra, por ejemplo, empujar, golpear, lanzar objetos peligrosos, ahogar, atragantar, quemar o amenazar con alguna arma. La UNICEF (2014) refiere que 6 de cada 10 niños del planeta de las edades de 2 a 14 años sufren castigos físicos y/o violencia psicológica por manos de sus padres o tutoras. (p. 12).

El ciclo de la violencia familiar según Walker (1979) comprende las siguientes fases. 1. Aumento de tensión que integra roces frecuentes y aumento de

ansiedad. 2. Presencia de violencia que puede manifestarse desde un empujón hasta terminar con la muerte de una de las personas. 3. Donde el agresor se arrepiente de sus actos y promete que no volverá a ocurrir. Cabe resaltar que en cada ciclo la víctima pierde su confianza, autonomía y autoestima. La tercera fase con el transcurrir de los años se desvanece, y por esta razón, el ciclo inicia nuevamente.

Un alcance reciente realizado por los autores Quintero, Álvarez & Ibagón (2019), indica que la violencia es un ciclo que cuenta con tres fases: Etapa 1 llamada fase acumulación de tensiones donde se produce una serie de incidentes donde cada vez se vuelven más hostiles que van desde agresiones hasta verbales hasta daños menores. Etapa 2 se denomina episodio agudo de concreción; de la violencia es aquella en cual todas las tensiones que se acumulan estallan puede ir de empujones al homicidio o suicidio. Etapa 3 denominado luna de miel es cuando se genera arrepentimiento por parte del varón a veces casi de forma inmediata el hombre llega a un periodo de seducción y la promesa que esto no volverá a ocurrir. (p. 274)

Dimensiones de la gestión de servicios, el MIMP (2016). Menciona que el servicio de atención se da en cuatro etapas las cuales se da a conocer: **Primera dimensión: Admisión.** En la primera etapa, se ejecuta mediante el/la admisionista. Entre ellos, se evaluó el motivo de la consulta y se verificó si los hechos mencionados por el solicitante individual fueron violencia contra la mujer o familiares. A continuación, se introducirán los indicadores, que también se brindarán como acciones: Identificar violencia: analizar los motivos de consulta para ver si existe violencia contra familiares.

Identificar la urgencia de la atención: Los colaboradores realizan coordinaciones con el CEM, para priorizar los casos que requieran de una pronta atención (crisis emocional, violación, ataque de pánico, etc.). Obtener y registrar datos: Es tener el consentimiento de la víctima para registrar sus datos en la Ficha de registro de casos, indicándole la declaración que realice es de carácter confidencial. p. 48).

**Segunda dimensión, primer nivel de atención:** Está compuesta por acciones dirigidas a orientar, valorar el daño y coadyuvar a proteger a la víctima. Siendo sus indicadores:

Realizar la primera entrevista: Es realizada por un psicólogo o alguna persona capacitada en temas de género, violencia y manejo de herramientas de comunicación. Integra acciones orientadas a explorar, dirigir y evaluar factores de riesgo. Brindar atención de intervención en crisis: Esta interposición se da cuando la víctima se apersona en un estado crítico; es decir, se encuentra en shock por la experiencia traumática que ha experimentado, o a traviesa un periodo de desorganización de ideas.

Evaluar el riesgo y la gravedad del usuario: La evaluación la realiza el responsable (psicólogo, trabajador social o colaborador capacitado), mediante este proceso se puede descubrir la posibilidad de violencia y su influencia.

**Tercera dimensión, segundo nivel de atención:** Esta bajo la responsabilidad de un profesional debidamente preparado en temas de igualdad, género, tipos de violencia y herramientas de comunicación, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de las redes sociofamiliares de la víctima. Siendo sus principales indicadores:

Acompañamiento psicológico: Por lo general se realiza por un profesional en psicología debidamente capacitado en temas de violencia y técnicas psicoterapéuticas. Patrocinio legal: Con el propósito de respaldar y defender los DDHH de la víctima, promoviendo la justicia, sanciones ejemplares y reparación del daño. Gestión social y fortalecimiento socio familiar: Esta labor se cimienta en el acompañamiento y restablecimiento de la persona usuaria, será realiza por un egresado de la carrera de trabajo social o un psicólogo.

**Cuarta dimensión: Seguimiento y evaluación:** Cuando se realiza un plan de atención se delimita la forma y el tipo de seguimiento que se le brindará, con el propósito de inspeccionar el desarrollo del plan de actividades definidos por los servicios especializados. Sus indicadores son:

Realizar el seguimiento del caso: Realizar un plan de atención para supervisar el avance porcentual del proyecto. Evaluar las tácticas y el alcance de las metas: La evaluación es realizada por el equipo de profesionales que integran el CEM, con el fin de verificar que la situación haya finalizado y evaluar la efectividad de los recursos en el cumplimiento de la justicia, amparo y recuperación de la víctima. (p. 90)

Como segunda variable de **calidad de atención**, mencionamos al autor Suñol (2001), quien lo define como “las características intangibles de valor que las empresas brindan a sus clientes al momento de hacer entrega del bien o servicio, así como en aquellas ocasiones donde tienen que atender las dudas, sugerencias, reclamos y demás instancias de contacto entre personal de atención y cliente”. (p. 11)

Para ahondar en el tema es importante definir los términos de calidad y servicio. El primero hace referencia a la conformidad con los requerimientos que caracterizan la idoneidad del bien o servicio. Por otra parte, el servicio es el trabajo realizado para otra persona a fin de satisfacer una necesidad. (Arévalo, Cambal & Araque, 2020, p.426). Es así que la calidad para Rivas (2018) significa ser eficiente, ser competitivo, tener respeto hacia la persona, “calidad es hacer lo correcto”; de manera correcta y rápida, la calidad siempre está mejorando, preocuparse por la innovación, es utilizar las palabras correctas para aumentar la confianza en los servicios prestados. (p. 20)

Para Donabedian (2005), calidad de servicio es obtener mayores beneficios para los usuarios y/o clientes, disminuyendo sus riesgos que puedan presentar. Por otro lado, Zacarias (2015), indica que es el nivel en el que los servicios aumentan las posibilidades de alcanzar mejores resultados, en fundamento a los conocimientos empíricos-científicos y en base a las atribuciones materiales y económicas que otorga el Estado.

Otra definición es presentada por Ramos (2011), quien añade que, la calidad de la atención significa brindar una respuesta oportuna y encontrar soluciones viables efectivas. Una buena atención debe garantizar un buen servicio y demostrar que su trabajo está en buenas condiciones, se debe tratar de superar las expectativas y suplirlas necesidades. (p. 15)

La calidad de servicio está integrada por tres elementos claves, siendo estos: 1. Estructura. Hace referencias a todos los bienes y características materiales que involucran la prestación del servicio. 2. Proceso. Son todas aquellas actividades que se realiza durante la entrega del servicio y 3. Efecto. Mide los beneficios y el nivel de satisfacción de los consumidores y/o usuarios. (Duque, Ortiz & Rengifo, 2018, p .64)

En estos tiempos la calidad se ha definido como un factor clave en la estrategia de cualquier empresa que desee obtener éxito. (Camisón, Cruz & González, 2006). El aumento de las exigencias del cliente, junto con el aumento de los índices de competitividad de las firmas internacionales, ha obligado a las grandes y pequeñas firmas a reinventar su modelo de negocio, a reestructurar sus procesos y a mejorar la experiencia del consumidor, pues son ajusten que otorgan libertad y supervivencia del mercado.

Según Calero (2014) la calidad es la valoración realiza el cliente o usuario en relación a la oportunidad de un servicio o bien; se afirma que la calidad de servicio es óptima cuando, el consumidor ha suplido sus deseos a cabalidad, ya sea por el buen trato o por los recursos que han utilizado durante el proceso. Es una percepción que emite el consumidor cuando hace uso de un servicio o producto en términos de calidad, eficiencia, entrega justo a tiempo, amabilidad, cortesía en el trato y superación de sus expectativas. Por otro lado, la oportunidad de atención, se refiere a la manera en que una atención no tiende a demorar y puede evitar posteriores complicaciones que la requiera.

Los elementos incluidos en la atención en las delegaciones de familia son según UNFPA (2011): Eficiencia. Parara brindar un trato oportuno a la persona que se sido víctima de violencia. Respetar los derechos de agente demandado. Todos los procesos que se desarrollan deben estar sujetos bajo el respeto a la normatividad, para no entorpecer ni vulnerar sus derechos, asimismo, se debe informar que las declaraciones que realicen tienen carácter de confidencialidad. Facilitar el desarrollo de procesos y servicios de derivación de documentación y trámite. Disponer de medios aliados y herramientas de derivación. (consultorios médicos, psicológicos, etc.).

Desde una perspectiva integradora la calidad de servicio involucra el grado en el que las propiedades y estructuras son eficientes, accesibles, oportunas, seguras y centrados en el individuo, además, involucran aspectos técnicos e interpersonales. (Hernández, Mendoza, Vieyra, Moreno, Bautista & Reyes, 2019, p. 717)

Según Álvarez (2019), hay dos tipos de escuelas que representan la calidad de servicio: La nórdica, representada por Grönroos (1984), la cual asumen que la calidad del servicio se evalúa en términos de calidad técnica y funcional. Mientras que, la segunda se enfoca en la consideración del consumidor en el desarrollo del proceso de producción del servicio, y responde al (cómo) (p. 89-90)

Los retos para medir la calidad, según García (2016), menciona que, un servicio de calidad fuerza a todos los integrantes de la entidad a reenfocarse con la visión de la institución, lo cual llevará, solo así se estará en condiciones de aceptar que lo que se hace internamente genera satisfacción en el usuario. Este proceso de interrelación usuario médico deriva del nivel de confianza, profesionalismo del médico, medio y material de la institución y logística.

En la actualidad, según García, et al., (2017) citado por Rojas, Niebles, Pacheco & Hernández (2020), tanto los consumidores como los usuarios se han dado cuenta que se les debería proporcionar servicios de óptima calidad, por lo que sus expectativas han aumentado hasta el punto en que ya no aprecian los servicios superficiales. Esto muestra la popularidad de los programas de servicio al cliente; sin embargo, además de estas expectativas crecientes, parece haber un escepticismo en función a cada uno de ellos. Por lo tanto, la nueva tendencia muestra que lo que los clientes quieren ahora es la profundidad (sustancia) del servicio, así como el confort y el buen gusto. Bajo esta percepción, los elementos de la calidad del servicio son: necesidades y percepciones del cliente. (p. 225)

Conforme a la Asociación Española para la Calidad (QAEC) (2015), los sistemas de gestión son usados por las entidades para afianzar su capacidad para proporcionar bienes o servicios que alcancen los requerimientos de los clientes. Los aspectos lícitos y administrativos están destinados a obtener una mejor experiencia en base a la eficacia y el desempeño. Por otro lado, los beneficios de implantar un sistema de calidad son múltiples, por ejemplo: Se evalúa y

gestiona mejor los procesos internos, permite analizar el desempeño en términos generales, detecta errores, brinda la oportunidad de trabajar en función de las oportunidades, la organización de trabajo es más sencilla, permite implementar nueva tecnología y mejorar la estructura organiza de la institución. El sistema y sus fases son la mejor táctica alternativa que va más allá de la estructura empresarial, delineando una sólida cadena de relaciones con los abastecedores y consumidores.

En cuanto a las dimensiones de la variable, se citó a Suñol (2001), este sostiene que la calidad de atención se dimensiona en tres pilares importantes: **Calidad de la infraestructura**. Esta describe las características físicas de las instalaciones de la organización y otros rasgos de sus sistemas asociados a sus servicios. Sus **indicadores** son: Condiciones físicas del ambiente. Son las características ambientales como la temperatura, la limpieza, el orden, etc. Disponibilidad de insumos y materiales: está referida a los insumos necesarios que la empresa necesita para realizar sus actividades y cumplir a cabalidad con los plazos estimados. (p. 68)

Para Suñol (2001), la segunda dimensión contempla a la **Calidad técnica**. Agrupa aquellas calidades eficientes en el producto o servicio que reciben los clientes, es decir en términos de calidad física, de atención, de experiencias, entre otros. Sus **indicadores** son los conocimientos técnicos: Son las capacidades de los colaboradores de todos los niveles de la empresa que le permiten desarrollar sus funciones de manera eficiente y profesional. Habilidades: son el conjunto de destrezas que las personas poseen para desarrollar sus actividades con mayor eficiencia. Equidad de atención: está referido a un proceso de atención de clientes sin distinción alguna por sus características, Por último, se considera la **Calidad interpersonal**. Es la capacidad de los colaboradores para comunicarse de manera asertiva tanto con sus compañeros de trabajo y los clientes que acudan a la empresa u organización. Su **indicador** es el respeto y cordialidad humano: son las interacciones respetuosas entre locutor e interlocutor dentro de una conversación. (p. 68)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

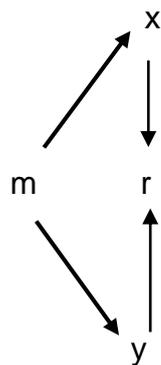
##### Tipo de estudio

Es básico, Su característica es que su finalidad no constituye una finalidad práctica directa, sino que su finalidad es incrementar el conocimiento del sujeto de investigación a partir del análisis de los diversos componentes que constituyen el sujeto. (CONCYTEC, 2017)

##### Diseño de investigación

No experimental, descriptivo, correlacional y transversal, esto a causa de que su desarrollo se realiza sin la alteración de las condiciones naturales sobre las cuales yacen las variables, aunado a ello, se procede a explicar de manera sistemática y organizada las características de una determinada población; de esta manera se generan las inferencias de las relaciones causales las cuales han sido sometidas a la investigación por medio de la pruebas estadísticas; en tanto, para la realización de la data se realizó en un momento específico. (Hernández Fernández y Baptista, 2014).

La siguiente figura muestra el diseño del estudio:



Dónde:

m= Muestra de la investigación

x= Violencia familiar

y= Calidad de atención

r= Relación entre las variables

### 3.2. Variables Operacionalización

Las variables que se someten al estudio son:

#### **Variable 1: Violencia familiar**

**Definición conceptual:** El MIMP (2016) La mención de violencia contra miembros de la familia se refiere a cualquier comportamiento o conducta que resulte en muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, y se produzca en el contexto de relaciones de responsabilidad, confianza o poder entre miembros de otro grupo familiar.

**Definición operacional:** Es el abuso ejercido por algún integrante del hogar; son actos que pueden provocar menoscabo, sufrimiento, agonía e incluso muerte de la persona más frágil del hogar.

#### **Indicadores**

De la dimensión física

- Daño a la integridad corporal o a la salud.
- Maltrato por negligencia, descuido o privación de las necesidades básicas.
- Daño físico (golpes, patadas, empujones, etc.)

De la dimensión psicológica

- Aislamiento
- Humillación

De la dimensión sexual

- Penetración o violación sexual
- Abuso con contacto físico sin penetración
- Sin contacto físico.

De la dimensión económica

- Interrumpir la posesión, posesión o propiedad de sus activos.
- Pérdida, hurto, destrucción, retención o malversación de objetos, herramientas de trabajo, documentos personales, propiedad, valor y derechos patrimoniales.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** Suñol (2001), quien lo define como “las características intangibles de valor que las empresas brindan a sus clientes al momento de hacer entrega del bien o servicio, así como en aquellas ocasiones donde tienen que atender las dudas, sugerencias, reclamos y demás instancias de contacto entre personal de atención y cliente”. (p. 11)

**Definición operacional:** Son aquellas características intangibles que se les ofrece a los clientes cuando éste hace uso de un determinado bien y/o servicio.

### **Indicadores**

De la dimensión calidad de la infraestructura

- Condiciones físicas del ambiente
- Disponibilidad de materiales e insumos

De la dimensión técnica

- Conocimientos técnicos
- Habilidades

De la dimensión interpersonal

- Respeto y cordialidad humana

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

**Población:** Conformada por las 567 víctimas que son considerados en el Centro Emergencia Mujer Picota, 2019.

**Criterios de inclusión:** Se incluirá solo a las víctimas de violencia familiar de la zona urbana de la ciudad de Picota.

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

**Muestra:** Para determinar la muestra se utilizó la fórmula que a continuación se detalla:

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

**Dónde:**

n= Muestra

N= Total de la población

Z=1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.8)

q= probabilidad de fracaso (0.2)

e= Margen de error (5%)

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 567}{0.0025 * 566 + 0.61466}$
--

$n = \frac{348.509952}{2.03}$	172
-------------------------------	-----

Se trabajará con una muestra de 173 víctimas.

**Muestreo:** se utilizó el muestreo probabilístico, debido a que se calculó la muestra a través de fórmula estadística.

**Unidad de análisis:** Está constituida por una víctima del Centro Emergencia Mujer-Picota.

### 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Según Hanlon y Larget (2011), se trata de una encuesta que permite obtener información para comprender los puntos de vista, opiniones y / o comportamientos de grupos de personas previamente definidos. También se obtendrá información, percepción y / o comportamiento de la multitud. Tómense como ejemplo, nos permite comprender las

percepciones y así comprender los hechos sobre la violencia intrafamiliar y la calidad de la atención en el Centro de Emergencia de la Mujer de Picota en 2020.

### **Instrumento**

El Cuestionario aplicado consta de dos partes, la primera para la variable violencia familiar con un total de 11 preguntas, 3 para la dimensión física, 2 para la dimensión psicológica, 3 para la dimensión sexual y 3 para la dimensión económica. La estructura de los indicadores ha sido formulada sobre la base de lo indicado por El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). Para la variable violencia familiar se ha empleada una escala valorativa de Likert de 1 a 5 bajo el criterio siguiente: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= indiferente, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

Para la segunda variable de la calidad de atención, es un cuestionario con un total de 19 preguntas, 5 para la dimensión calidad técnica, 6 para la dimensión interpersonal y 8 para la dimensión infraestructura. La estructura de los indicadores ha sido formulada sobre la base de lo indicado por Suñol (2001). Para la variable calidad de atención se ha empleada una escala valorativa de Likert de 1 a 5 bajo el criterio siguiente: 1=Nunca; 2= Casi nunca, 3= A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre.

### **Validez**

La investigación fue validada a través de un programa de juicio de expertos. La herramienta incluye evaluar 7 aspectos o indicadores relacionados con el contenido de la herramienta de recolección de datos, y sobre esta base, verificar su relevancia para el conjunto de objetivos, y espera obtener un valor promedio mínimo de 4.5 donde se considera una instrumento verificado.

En la actualidad, habrá tres profesionales con conocimientos de gestión pública que actuarán como expertos para verificar el instrumento, uno de

ellos debe tener conocimiento de los métodos de investigación y la evaluación promedio de los expertos debe superar el valor promedio mínimo requerido de 4.5.

**Tabla 1.**

*Validez del juicio de experto*

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Violencia familiar	1	Metodólogo	4.6	Viable para su aplicación
	2	Gerente público	4.5	Viable para su aplicación
	3	Gerente público	4.7	Viable para su aplicación
Calidad de atención	1	Metodólogo	4.7	Viable para su aplicación
	2	Gerente público	4.6	Viable para su aplicación
	3	Gerente público	4.7	Viable para su aplicación

**Fuente:** Valores expresados en la validación de los expertos

### **Confiabilidad**

Como señalan Hanlon y Larget (2011), la confiabilidad se refiere a la medición de la consistencia de los puntajes obtenidos de una misma población en un conjunto de mediciones realizadas con una herramienta unificada, evaluando así su El desarrollo repetido produce el mismo resultado.

En esta encuesta, la confiabilidad se obtuvo a través de la estadística alfa de Cronbach. La herramienta evalúa la robustez de los datos recolectados mediante la herramienta de investigación. Su valor puede oscilar entre 0.0 y 1.0 y se considera confiable. Se asume que el valor debe ser mayor a 0.7, todos los cuales se basan en el siguiente rango:

### **Análisis de confiabilidad: Violencia Familiar**

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	173	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	173	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
<b>,945</b>	11

### **Análisis de confiabilidad: Calidad de atención**

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	173	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	173	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
<b>,968</b>	19

**Tabla 2.**

Nivel de confiabilidad

Rango	Nivel
<b>0.9-1.0</b>	Excelente
<b>0.8-0.9</b>	Muy bueno
<b>0.70.8</b>	Aceptable
<b>0.6-0.7</b>	Cuestionable
<b>0.5-0.6</b>	Pobre
<b>0.0-0.5</b>	No aceptable

**Fuente:** Hanlon y Larget, (2011)

Los valores de la primera variable violencia familiar se obtuvieron mediante el alfa de Cronbach, son 0.791, para la variable calidad médica 0.976 este valor se considera aceptable y muy bueno, por lo que creemos que la investigación actual es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se revisó la literatura para poder describir la realidad problemática y determinar los objetivos de la investigación; luego se definió la metodología del proyecto, se planificaron las acciones descritas en el cronograma, se consideraron los recursos humanos y administrativos requeridos para ejecutar el proyecto y luego se presentó el informe al egresado. Hospital por su apoyo y aprobación.

Los datos se recolectan a través del cuestionario de la aplicación, que ha sido verificado por expertos, y se creó esta base de datos de información en Excel, y se realizó el análisis estadístico en el programa SPSS vs 25, y se brindó apoyo desde la aplicación. Elaboró tablas y / o gráficos, explicó los resultados, los analizó y discutió, incluyendo valores inferidos y descriptivos de las variables. Después de eso, redactó conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos establecidos, y finalmente prepare y envíe un informe de investigación para revisión, aprobación y apoyo.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después de aplicar el cuestionario a la muestra de investigación, continuamos usando métodos cuantitativos para codificar, tabular y analizar los datos, y luego llevar a cabo las discusiones y conclusiones correspondientes.

Para ello se aplicaron los métodos de la estadística descriptiva, presentando para el análisis tablas de frecuencias, figuras de barra simple y agrupadas; así como los métodos de la estadística inferencial, con el fin de poder determinar las relaciones entre los conceptos, para lo cual se estimó que correspondió aplicar el estadístico de Pearson, pues

los datos responden a curva de normalidad y corresponden a su vez a variables no paramétricas, empleando para ellos el software el SPSS 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

En referencia a los aspectos éticos se basó en la autenticidad de los resultados, además que se justificó en los principios éticos internacionales, como el del respeto, justicia y benevolencia y en el apego a los lineamientos que estipulan la universidad para su eficiente desarrollo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020

**Tabla 3.**

*Nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020*

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11 - 20	51	29%
En desacuerdo	20 - 29	38	22%
Indiferente	29 - 37	36	21%
De acuerdo	37 - 46	31	18%
Totalmente de acuerdo	46 - 55	17	10%
		173	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a las víctimas en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020

#### **Interpretación:**

Del total de víctimas encuestadas, el 29% manifestó que están totalmente en desacuerdo con el nivel de la violencia familiar presentado en el distrito, el 22% manifestó que están en desacuerdo, el 22% manifestó que están indiferente, el 18% manifestó que están de acuerdo y solo el 10% manifestó que están totalmente de acuerdo.

#### 4.2. Nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

**Tabla 4.**

*Nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.*

Escala	Intervalos	f	Porcentaje
Nunca	23 - 41	37	21%
Casi nunca	41 - 60	53	31%
A veces	60 - 78	33	19%
Casi siempre	78 - 97	31	18%
Siempre	97 - 115	19	11%
		173	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las víctimas en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

#### **Interpretación:**

Del total de víctimas encuestadas, el 21% manifestó que nunca existió una buena calidad de atención, el 31% manifestó que casi nunca, el 19% manifestó que a veces, el 18% manifestó que casi siempre y el 11% manifestó que siempre.

#### 4.3. Relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

**Tabla 5.**

*Análisis de la relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.*

Violencia física	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,758	0,000	173

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

#### **Interpretación:**

La tabla 3 muestra la correlación entre violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencias de mujer de Picota, 2020. A través del análisis estadístico de Spearman Rho, se logró constatar que el coeficiente fue de 0,758 (correlación alta positiva) y el valor p tomo un valor de 0,000, siendo  $\leq$  a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por consecuencia se afirma que la violencia física se relaciona con la calidad de la atención en el centro de emergencia mujer Picota, 2020.

#### 4.4. Relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

**Tabla 6.**

*Análisis de la relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.*

Violencia psicológica	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,819	0,000	173

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

#### **Interpretación:**

La tabla 4 muestra la correlación entre violencia psicológico con la calidad de atención en el centro de emergencia de mujer de Picota, 2020. A través del análisis estadístico de Spearman Rho, se logró determinar que el coeficiente fue de 0,819 (correlación alta positiva) y el valor p tomó un valor de 0,000, siendo  $\leq$  a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por consecuencia se afirma que la violencia psicológica se relaciona con la calidad de la atención en el centro de emergencia mujer Picota, 2020.

#### 4.5. Relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

**Tabla 7.**

*Análisis de la relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.*

Violencia sexual	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,800	0,000	173

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

#### **Interpretación:**

La tabla 5 muestra la correlación entre violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia de mujer de Picota, 2020. Por medio del análisis estadístico de Spearman Rho, se logró determinar que el coeficiente fue de 0,800 (correlación positiva alta) y el valor p tomo un valor de 0,000, siendo  $\leq$  a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por ende, se afirma que la violencia sexual se relaciona con la calidad de la atención en el centro de emergencia mujer Picota, 2020.

#### 4.6. Relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

**Tabla 8.**

*Análisis de la relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020*

Violencia económica	Calidad de atención		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,779	0,000	173

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

#### **Interpretación:**

La tabla 6 muestra la correlación entre violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia de mujer de Picota, 2020. Por medio del análisis estadístico de Spearman Rho, se logró determinar que el coeficiente fue de 0,779 (correlación positiva alta) y el valor p tomó un valor de 0,000, siendo  $\leq$  a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, de modo que la violencia económica se relaciona con la calidad de la atención en el centro de emergencia mujer Picota, 2020.

#### 4.7. Relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Violencia familiar	,129	173	,000
Calidad de atención	,159	173	,000

#### **Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnova; el resultado es Sig. = 0.000 > 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente Rho de Spearman para la correlación.

#### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

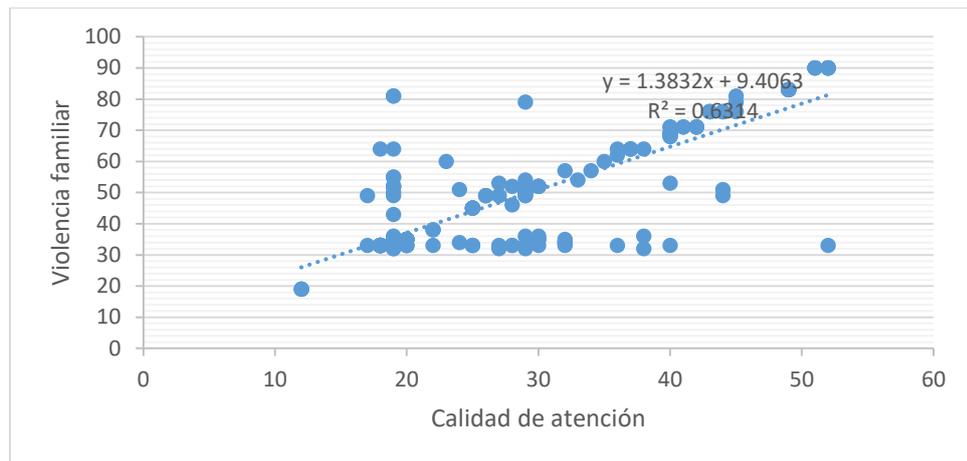
**Ho:** No existe relación significativa entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

#### **Tabla 9.**

*Análisis de la correlación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020*

Violencia familiar	calidad de atención		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	,848**	.000	173

**Fuente:** Base de datos del SPSS. V.25



**Figura 1.** Diagrama de dispersión la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020

**Fuente:** Base de datos del SPSS. V.25

### Interpretación

Se desarrolla la correlación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020. Por medio, del análisis estadístico del coeficiente de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,848 (**correlación positiva alta**) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo que se tiende a rechazar la hipótesis nula y se tiende a aceptar la hipótesis alterna, por consecuencia la violencia familiar se relaciona en un (nivel alto) con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección, se discutirán los resultados de la investigación para mostrar el alcance de la violencia doméstica en el área, donde el 29% manifestó que están totalmente en desacuerdo con el 22% manifestó que están en acuerdo, el 22% manifestó que están indiferente, el 18% manifestó que están de acuerdo y solo el 10% manifestó que están totalmente de acuerdo, dichos resultados se deben a que ante la observación de un daño a la integridad física de la persona o un tercero relacionado a violencia familiar, no se está informado de los protocolos a seguir, ante la existencia de una agresión física realizada por algún familiar, la institución no cumple con aplicar el protocolo de atención integral, el apoyo brindado por las instituciones (puesto de salud, CEM, Comisaría PNP, entre otros) a víctimas de violencia física, como parte de un proceso de violencia familiar no fue el adecuado, las instituciones que articulan y brindan sus servicios en casos de violencia familiar no cuentan con un área especializada de apoyo psicológico, las instituciones no articulan actividades preventivas para que la población sepa reaccionar antes casos de violencia sexual como parte de un proceso de violencia familiar, las actividades de difusión realizadas por el CEM de Picota y orientadas a diferentes instituciones, han contribuido a que la población de la provincia conozca la violencia económica y/o patrimonial, las instituciones pertenecientes a la Instancia Provincial de Picota (Gobierno locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras), no generan acciones de empoderamiento para prevenir y supervisar el tipo de violencia económica y/o patrimonial además de existir programas que ayuden a desarrollar autonomía económica pero no han contribuido en la prevención y reducción de casos de violencia familiar.

Al contrastar los resultados con los estudios de Solano, Chauca, Gonzales, Hernández, Huamán, Quispe, Quispe, Villaverde & Oyala (2017), quien menciona que las alumnas menores de 20 años aseguran haber atravesado por situaciones de maltrato infantil y violencia doméstica, en cuyas familias está presente el alcoholismo y problemas de autoestima, por ende, dado a su condición de salud mental y física las vuelve personas inseguras, propensas a desarrollar conductas negativas y normalizar hechos violentos, así mismo, Quintero (2017) menciona que la violencia doméstica es un dilema de carácter

social que genera diversas preguntas sobre las causas, las consecuencias y las medidas para resolverlo. Es un dilema que sobrepasa los límites socioeconómicos y los confines de la tierra, donde por lo general, las víctimas suelen haber vivido en un ambiente de incompreensión y violencia. Por ello, suelen pasar por alto tales acciones e incluso tienden a victimizar a su opresor, además, Chanamé, Danjoy, Cerna, Zurita, Valentín & Roque (2017), menciona que tanto los padres como los cuidadores presentan un nivel bajo de conocimiento sobre temas y hechos de violencia familiar. De acuerdo con los diversos tipos de violencia, se resalta que la física y el abandono son los que menor porcentaje de conocimiento presentan. Por otro lado, el conocimiento en relación al maltrato sexual es medio. Los resultados obtenidos son un foco de llamada de atención, pues al parecer tanto los padres como los cuidadores de los niños no poseen información con respecto a los conceptos generales de violencia, lo cual podría influir en una práctica repetitiva y normalizada y finalmente, Villar (2019) hace mención que el grado de satisfacción global de las 83 usuarias víctimas atendidas entre los meses de enero a mayo del año 2019 en el Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar, es un nivel de satisfacción "Satisfecho", es decir las usuarias han demostrado mediante el instrumento de evaluación que están totalmente satisfechas con la atención y trato recibido por parte del equipo multidisciplinario, corroborándose la hipótesis general positiva planteada, y con ello corrobora los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación, lo que nos comprueba que el resultado obtenido con respecto al servicio que la usuaria recibe está fuertemente vinculado con la forma en que percibe el usuario el servicio que se le está brindando y esta efectividad la refleja de forma objetiva. Es sumamente importante recalcar que cuando una usuaria llega a la atención llega en un estado de desprotección, poca valoración de sí misma, episodios depresivos, nerviosismo y entre otras características, para lo cual es importante una adecuada atención dentro de los parámetros establecidos, para de esta manera la usuaria que ha recibido el servicio se sienta satisfecha tanto con el trato de los profesionales y la atención inmediata.

El estudio también muestra a la calidad de atención, donde el 21% manifestó que nunca existió una buena calidad de atención, el 31% manifestó que casi nunca,

el 19% manifestó que a veces, el 18% manifestó que casi siempre y el 11% manifestó que siempre, dichos resultados se deben a que, en la consulta, el personal no realiza cuidadosamente las preguntas referentes a su caso, los colaboradores no tienen interés cuando se realiza una consulta sobre su dilema, la fuerza laboral que realiza la atención no tiende a orientar de forma adecuada los procesos que se va a ejecutar. Durante su estadía en la institución la fuerza laboral le ofreció un trato amable y cordial, el tiempo que transcurre para ser atendido oscila alrededor de 20 minutos, no se recibe orientaciones vinculadas con la violencia familiar mientras espera para recibir la atención, las oficinas no cuentan con los materiales necesarios para la atención del personal del CEM y la víctima no es transferido inmediatamente a instancias de acuerdo a la gravedad de su caso.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Malpartida (2017), se determinó la existencia de una correlación directa moderada de 0,658 entre la variable independiente e independiente, ya que el chi cuadrado tomó un valor de  $30,875 > X_{2t}^2 = 3,841$ , por ende, se afirma que existe relación entre ambas variables. Además, el profesionalismo y comunicación sencilla son elementos que generan comodidad y empatía con las personas violentadas. Por último, la calidad de atención es percibida por un nivel bueno por el 95,2% de las mujeres y es regular para el 4,8%.

Se enfatizó la razón de la relación significativa entre violencia doméstica y calidad médica en el Centro de Urgencias de Mujeres de Picota en 2020, porque el análisis estadístico del coeficiente Rho de Spearman alcanzó 0,848 (alta correlación positiva) y el valor de p fue igual a 0,000 (valor de  $p \leq 0,05$ ). Supongamos que el 84,8% de la violencia intrafamiliar está relacionada con la calidad de la atención en el Centro de Emergencia de la Mujer de Picota, 2020, los resultados obtenidos se deben a que en la Provincia de Picota, según la información brindada por el CEM, tan solo en el año 2019 se han recepcionado 567 casos de VFS y en el 2020 hasta el mes de agosto se ha recepcionado 234 casos de VFS, en ese sentido se demuestra el aumento de la violencia que va en escala elevada, de acuerdo a estas cantidades se puede continuar suscitando feminicidios y/o tentativas de feminicidios, dichos aumentos se debe porque la

gran mayoría de víctimas no son capaces de denunciar sus casos ante las instancias encargadas, así mismo las medias de prevención y respuesta a la violencia no se desarrollan eficientemente desde la Defensorías Municipales del Niño y Adolescente; en tanto, los Centros de Emergencia Mujer y las Unidades de Protección Especial, no se reactivan en su totalidad, ni tampoco se refuerzan, así mismo el personal no brinda una adecuada atención y/o asesoramiento a las víctimas, razón por el cual muchas no acuden a denunciar, y en algunos casos la desconfianza generada por la mala atención brindada.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Asseo (2018) se observó la existencia de una correlación directa y significativa entre los conceptos mostrados en el estudio, ya que  $p$  es menor que 0.01. Por otro lado, se demostró que la calidad de atención brindada posee un nivel moderada; además, Ruiz (2017) menciona la existencia de una relación directa y significativa entre los conceptos planteados por la investigación esto se debe a que el  $p$  valor fue de 0.255 y el nivel de significancia tomó un valor de 0.000; por ende, al ser un resultado positivo se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, los usuarios tienen un grado de satisfacción bajo de 76%, mientras tanto el 24% se indicó que está satisfecho regularmente, además, Llona (2019) mencionó que en su estudio se logró evidenciar que hay una correlación moderadamente negativa entre las variables mostradas en el estudio, debido a que el coeficiente de Pearson es -0,635. Además, dado que Pearson fue -0.592, entre el proceso de admisión y los miembros del CEM, existe una correlación promedio negativa; y finalmente, Celis (2019) menciona que las medidas de seguridad contra la violencia de la mujer y la calidad de servicio se relacionan significativamente ya, que por medio de la prueba Chi – cuadrado de Pearson ( $X^2$ ), se muestra el resultado que señala que  $X^2$  calculado (86,97) >  $X^2$  tabulado (9.49), se sitúa en el área de no aceptación de la hipótesis nula ( $H_0$ ), por ende, existe una correlación significativa fuerte, ya que el  $Rho = 0,742^{**}$  y el  $p$  fue de 0,000, que quiere decir que a mayor o menor ejecución o acatamiento de las medidas de seguridad, mayor o menor será la calidad de atención del mismo. En cuanto al nivel de seguimiento de las medidas de seguridad contra la violencia de la mujer en el año 2019, fue calificado con un 88% en nivel alto, seguido de un 8% en nivel medio y un 4% en nivel bajo.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La violencia familiar se relaciona en un (nivel alto) con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, debido a que el análisis estadístico del coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0,848 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.05$ ).
- 6.2.** Respecto al nivel de la violencia familiar presentado en el distrito, el 29% manifestó que están totalmente en desacuerdo con el 22% manifestó que están en acuerdo, el 22% manifestó que están indiferente, el 18% manifestó que están de acuerdo y solo el 10% manifestó que están totalmente de acuerdo.
- 6.3.** Respecto a la calidad de atención, el 21% manifestó que nunca existió una buena calidad de atención, el 31% manifestó que casi nunca, el 19% manifestó que a veces, el 18% manifestó que casi siempre y el 11% manifestó que siempre.
- 6.4.** Existe una relación de nivel alto entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, esto a consecuencia que el análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,758, evidenciando de este modo una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000, siendo un resultado  $\leq 0.05$ ).
- 6.5.** Existe una relación de nivel alto entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, esto dado a que el análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,819, observándose de esta manera una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000, siendo un resultado  $\leq 0.05$ ).
- 6.6.** Existe una relación de nivel alto entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, esto en función a que el análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,800, definiéndose de esta forma una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000, siendo un resultado  $\leq 0.05$ ).

**6.7.** Existe una relación de nivel alto entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020, esto dado a que el análisis estadístico Rho de Spearman tomo un valor de 0,779, evidenciándose una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000, siendo un resultado  $\leq 0.05$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. AL jefe del centro emergencia mujer, sensibilizar a la población a través de charlas y campañas de prevención de la violencia en toda la provincia.
- 7.2. Al jefe de del Centro de Emergencia Mujer, articular acciones con las demás instituciones ligadas al tema familiar con el objetivo de tomar acciones y poder reducir estos índices de violencia en la provincia.
- 7.3. Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, mejorar el nivel de atención brindado, debido a que muchas de las víctimas o personas que asisten no se les brinda el acompañamiento legal y psicológico en todo el proceso.
- 7.4. Al jefe del Centro de Emergencia Mujer, coordinar acciones con el Ministerio público, con el objetivo de poder brindar una atención oportuna las víctimas y que estos sean reportados con la mayor celeridad posible y poder tomar medidas legales ante los victimarios.
- 7.5. Al responsable del área de Psicología del centro emergencia Mujer, brindar el acompañamiento psicológico y programación de citas, además de realizar actividades de campo para que estas se desarrollen dentro de los contextos adecuados.
- 7.6. Al jefe del Centro emergencia Mujer, realizar actividades de campo planificadas en coordinación con las juntas vecinales, con el objetivo de difundir las actividades de prevención que la institución realiza y todo el apoyo que esta brinda a la víctima.
- 7.7. Al jefe del Centro emergencia Mujer, gestionar ante entidades superiores el apoyo a las víctimas de violencia económica en pobreza y extrema pobreza con el objetivo que el gobierno los incluya en sus programas sociales.

## REFERENCIAS

- Acebo, G., González, L., Núñez, F. & Chávez, P. (2018). *Violencia intrafamiliar en la Provincia Bolívar, Ecuador; causas que la motivan*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., 15. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=af6c3b76-7b8e-4d95-9e14-505deb5657b3%40sessionmgr4008>
- Asociación Española Para La Calidad (QAEC). *Sistemas de gestión de la calidad*. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.aec.es/web/guest/centroconocimiento/sistemas-de-gestiòn-de-la-calidad> 21/08/2015
- Araujo Orna, S. (2001) “*Legislar contra la violencia Familiar*”, Vol.1, México DF: Tercera Edición, p. 34.
- Asseo, C. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo. 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/asseo\\_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17639/asseo_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, A. (2019). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol*. *Pensamiento & Gestión*, 26. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=98acd752-410b-4c8d-8455-90db912df181%40sdc-v-sessmgr02>
- Arévalo, M., Cambal, J. & Araque, V. (2020). *Gestión de la calidad en empresas de servicios: Evaluación de la empresa Inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza*. *Investigación Operacional*, 8. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=98acd752-410b-4c8d-8455-90db912df181%40sdc-v-sessmgr02>

- Chanamé, A; Danjoy, D; Cerna, C; Zurita, J; Valentín, R & Roque, M. (2017). *Conocimientos sobre violencia familiar en padres o cuidadores de escolares de un colegio de educación básica*. (Artículo científico). Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo. Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145251406003.pdf>
- Camisón C, González T, Cruz S. (2006). *Gestión de la Calidad: Concepto, Enfoques, Modelos y Sistemas*. España: Madrid. Pearson Pentice Hall. Doi: ISBN: 84-205-4262-8
- Calero L. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, noviembre, 2015*. lima-Perú.
- Celis, L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/Celis\\_LLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/Celis_LLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chaviguri, C. (2017). *Relación entre violencia familiar y sexual con la gestión de los operadores de justicia del distrito de Aija- Ancash 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11953/chaviguri\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11953/chaviguri_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donabedian (2005). *Calidad de atención*. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Deza, S. (2016). *Modelo de Atención Psicológica para mujeres víctimas de violencia familiar albergadas en hogares de refugio temporal*. HRT. Avances en Psicología, 19. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=018f1232-c622-484d-9109-7dc29277a99e%40sessionmgr103>
- Diario el comercio. (2019). *La violencia familiar afecta al 63% de las mujeres del país*. Lima: *Elcomercio*.

- Duque, J., Ortiz, J. & Rengifo, D. (2018). *Entorno y cuidado: circunstancias que influyen en la calidad de la atención médica percibida por los colombianos*. *MedUNAB*, 10. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=98acd752-410b-4c8d-8455-90db912df181%40sdc-v-sessmgr02>
- Fernandez, J. (2019). *La Ley de Violencia Intrafamiliar, el bien jurídico protegido y el patriarcado: un estudio preliminar*. Ebsco, 29. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>
- Fernández, M. (2003) *Violencia Doméstica*. Grupo de Salud Mental Madrid España: Ministerio de Sanidad y Consumo, (Ed). Recuperado de [http://www.msc.es/ciudadanos/violencia/docs/VIOLENCIA\\_DOMESTICA.pdf](http://www.msc.es/ciudadanos/violencia/docs/VIOLENCIA_DOMESTICA.pdf)
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). *Oficina Regional para América Latia y el Caribe. Estrategia Regional para América Latina y el Caribe*. Recuperado de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/estrategia\\_unfpa\\_violencia.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/estrategia_unfpa_violencia.pdf)
- García, S. (2016). *Modelo de Gestión de Calidad en Salud*. México: Secretaría de Salud de México. *Revista Médica*.
- Grajales, C., Ceballos, D., Asprilla, E. & Jaramillo, B. (2019). *Violencia intrafamiliar y pensamiento creativo: factores que indican en la resolución de conflictos en la infancia*. Ebsco, 10. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>
- García (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica del Rosario, Magdalena 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17526/Garcia\\_AJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17526/Garcia_AJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, S., Mendoza, L., Vieyra, W., Moreno, E., Bautista, A. & Reyes, H. (2019). *La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza*. *Salud*

Pública de México, 11. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=98acd752-410b-4c8d-8455-90db912df181%40sdc-v-sessmgr02>

Jaramillo,R. & Cuevas, C. (2020). *Panorama científico de la relación entre la violencia, intrafamiliar y de género y la resiliencia familiar: posibilidades, retos y límites.* Ebsco, 19. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>

Llona, Y. (2019). *Procesos de atención y violencia contra los integrantes del grupo familiar en el Centro Emergencia Mujer Yurimaguas, 2019.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39492/Llona\\_PYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39492/Llona_PYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). *Guía de Atención Integral de los Centros Emergencia Mujer. Editorial: Primera Edición,* Arte Perú S.A.C. Lima.

Martínez, M. (2018). *Violencia y abuso sexual en la niñez y la adolescencia.* *Revista de Sugia,* 94. Recuperado de <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Revista%20Sugia%202018%20Vol%207-3.pdf>

Mas, M., Acebo,G., Gaibor, M.,Chávez, P., Núñez, F., González,L., Guarnizo, J. & Gruezo, C. (2018). *Violencia intrafamiliar y su repercusión en menores de la provincia de Bolivia, Ecuador.* *Revista Colombiana de Psiquiatría.* Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>

Malpartida, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Ancash. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida\\_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mayor, S. & Salazar, C. (2019). *La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. Gaceta Médica Espirituana*, 10. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-96.pdf>

Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (2020). *orientaciones para garantizar la salud sexual y reproductiva de las mujeres en el contexto de COVID-19*. Lima: Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables.

ONU mujeres. (2020). *Familias en un mundo cambiante*. Estados Unidos de América : Blossom.

OMS (2013) *Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud, p. 2. Organización Mundial de la Salud, Departamento de Salud Reproductiva e Investigación, Escuela de Higiene y Medicina Tropical de Londres, Consejo Sudafricano de Investigaciones Médicas.*

Ramírez, A., Álvarez, L. & Almarales, M. (2015). *La orientación educativa como vía para la disminución de la violencia familiar*. EduSol, 12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4757/475747194007.pdf>

Rivas, M. (2018). *Calidad de Atención desde la Perspectiva del Paciente y del Familiar cuidador en el Hogar Clínica San Juan de Dios- Chiclayo. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias de la Salud*, 9. Recuperado de <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/RICS/article/view/289>

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, M. (2011). *El ABC de la atención con calidad a la violencia contra la mujer: Guía para proveedores de servicios públicos. Región Ucayali*. (UNFPA).

- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información Tecnológica*, 12. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid=98acd752-410b-4c8d-8455-90db912df181%40sdc-v-sessmgr02>
- Rueda, N. (2020). *Violencias contra la mujer e intrafamiliar y responsabilidad civil por daño intrafamiliar en Colombia: a propósito de la sentencia SU-080 de 2020. Revista de Derecho Privado*, 13. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=af6c3b76-7b8e-4d95-9e14-505deb5657b3%40sessionmgr4008>
- Quintero, G. (2017). Violencia familiar en los orígenes de la sociedad rioplatense. Buenos Aires, 1785-1829. (Artículo científico). *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy. Argentina.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/185/18554668009.pdf>
- Quintero, L., Álvarez, C. & Ibagón, D. (2019). *La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil-confección. Ebsco*, 15. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=6f3b12ba-6e76-4c98-a35d-1b0bcf9499c8%40pdc-v-sessmgr06>
- Solano, C; Chauca, C; Gonzales, N; Hernández, E; Huamán, G; Quispe, V; Quispe, M; Villaverde, M & Oyala, A. (2017). *Factores asociados a la violencia familiar en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud.* (Artículo científico). *Revista Cubana de Salud Pública. Cuba.* Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1239/es>
- Suñol, R. (2001). *Calidad Asistencial.* 76. Retrieved from <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Tovar, A., Almeraya, S., Guajardo, L. & Borja, M. (2016). *El maltrato infantil desde la voz de la niñez. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 13. recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v7n1/2007-0934-remexca-7-01-00195.pdf>

Unicef Peru. (2020). *De pie frente al virus de la violencia*. Lima: Unicef.

Walker, L. (1979) *Las mujeres agredidas*. New York.

Villar, L. (2019). *Satisfacción de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Piura. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43009/Villar\\_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43009/Villar_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zacarias, D. (2015). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de la familia del adulto mayor con fractura de cadera en el servicio 9 "A" del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins–2015*. (Tesis de maestría) Huánuco. Perú. Disponible en: [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1892/TM\\_Zacarias\\_Puente\\_Delia.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1892/TM_Zacarias_Puente_Delia.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

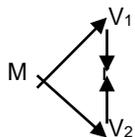
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Violencia familiar	El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) menciona que la violencia contra cualquier integrante del grupo familiar es cualquier acción o conducta que le causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar.	Cualquier acción o conducta que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar es por ello que se evaluará a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Física	Daño a la integridad corporal o a la salud	Ordinal
				Maltrato por negligencia, descuido o privación de las necesidades básicas	
				Daño física (golpes, patadas, empujones, etc.)	
			Psicología	Aislamiento	
				Humillación	
			Sexual	Penetración o violación sexual	
				Abuso con contacto físico sin penetración	
				Sin contacto físico	
Económica	Perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes				
	La pérdida, sustracción, destrucción o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.				
Calidad de atención	Suñol (2001), quien lo define como "las características intangibles de valor que las empresas brindan a sus clientes al momento de hacer entrega del bien o servicio, así como en aquellas ocasiones donde tienen que atender las dudas, sugerencias, reclamos y demás instancias de contacto entre personal de atención y cliente". (p. 11)	Se busca de indagar sobre la calidad de atención que se brinda, en función a las dimensiones de la variable.	Infraestructura	Condiciones físicas del ambiente	ordinal
				Disponibilidad de materiales e insumos	
			Técnica	Conocimientos técnicos	
				Habilidades	
			Interpersonal	Respeto y cordialidad humana	

## Matriz de consistencia

Título: Violencia familiar y calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Conocer el nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020</p> <p>Analizar el nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p>Analizar la relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p>Analizar la relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p>Analizar la relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p>Analizar la relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la Violencia familiar con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de víctimas de Violencia familiar en el centro de emergencia mujer de picota, 2020, es alta.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de picota, 2020, es buena.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación entre la violencia física con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p><b>H4:</b> Existe relación entre la violencia psicológica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p><b>H5:</b> Existe relación entre la violencia sexual con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020.</p> <p><b>H6:</b> Existe relación entre la violencia económica con la calidad de atención en el centro de emergencia mujer de Picota, 2020</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

**Diseño de investigación.** Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.



Dónde:  
 M = Pobladores del distrito de Morales  
 V1= Violencia familiar  
 V2= Calidad de atención  
 r = Relación entre variables

**Población**  
 La población está constituida por las 567 víctimas que son considerados en el Centro Emergencia Mujer Picota, 2019.

**Muestra**  
 Se trabajará con una muestra de 173 víctimas.

Variables	Dimensiones
Violencia familiar	Física
	Psicológica
	Sexual
	Económica
Calidad de atención	Infraestructura
	Técnica
	Interpersonal

**Instrumento de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO VIOLENCIA FAMILIAR**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer Picota, 2020.

**Instrucción:**

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

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

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
<b>VIOLENCIA FÍSICA</b>	1	2	3	4	5
1. Ante la observación de un daño a la integridad corporal o a la salud de mi persona o un tercero, relacionado a violencia familiar, estoy informado de los protocolos a seguir.					
2. Ante la existencia de una agresión física realizada por algún familiar, la institución cumple con aplicar el protocolo de atención integral.					
3. Considero que a la fecha, el apoyo brindado por las instituciones (puesto de salud, CEM, Comisaría PNP, entre otros) a víctimas de violencia física, como parte de un proceso de violencia familiar, fue adecuado.					
<b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA</b>	1	2	3	4	5
4. Las instituciones que articulan y brindan sus servicios en casos de violencia familiar cuentan con un área especializada de apoyo psicológico.					

5. Me encuentro informado sobre temas de violencia familiar, debido a que recibo capacitación permanente por parte de instituciones que integran la instancia Provincial de Picota (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP. Red de salud, entre otras).					
<b>VIOLENCIA SEXUAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Las acciones ejecutadas ante casos de violencia sexual, como parte de un proceso de violencia familiar son pertinentes.					
7. A raíz del trabajo articulado con la Instancia Provincial de Alto Amazonas (gobiernos locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras), han disminuido los casos de violencia sexual en la provincia de Picota					
8. Las instituciones que pertenecen a la Instancia Provincial de Picota articulan actividades preventivas para que la población sepa reaccionar antes casos de violencia sexual como parte de un proceso de violencia familiar.					
<b>VIOLENCIA ECONÓMICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. Las actividades de difusión realizadas por el CEM de Picota y orientadas a diferentes instituciones, han contribuido a que la población de la provincia conozca la violencia económica y/o patrimonial.					
10. Las instituciones pertenecientes a la Instancia Provincial de Picota (Gobierno locales, gobierno regional, juzgado de paz, subprefectura, PNP, Red de salud, entre otras), generan acciones de empoderamiento para prevenir y supervisar el tipo de violencia económica y/o patrimonial.					
11. La existencia de programas que ayuden a desarrollar autonomía económica ha contribuido en la prevención y reducción de casos de violencia familiar.					

## CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

### Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de calidad de atención en el Centro de Emergencia Mujer Picota, 2020

### Instrucción:

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

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

Nº	DATOS ESPECÍFICOS	1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD TÉCNICA</b>					
1	En la consulta, el personal realiza cuidadosamente las preguntas referentes a su caso.					
2	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.					
3	El personal respeta su privacidad durante la atención.					
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con los trámites a desarrollar.					
5	El personal que lo atiende lo orienta sobre los procesos que se le va a realizar.					
Nº	<b>CALIDAD INTERPERSONAL</b>					
6	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable					
7	El personal respeta el orden de llegada de las víctimas.					
8	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.					

9	Recibe charlas relacionadas con la violencia familiar mientras espera ser atendido.					
10	El tiempo de su consulta es suficiente					
11	Durante la atención le solucionan su problema por el cual ha recurrido.					
<b>CALIDAD INFRAESTRUCTURA</b>						
12	La sala de espera está limpia					
13	La sala de espera tiene buena ventilación					
14	El consultorio está limpio y ordenado					
15	El consultorio está bien iluminado.					
16	Las oficinas cuentan con los materiales necesarios para la atención del personal del CEM.					
17	Es transferido inmediatamente a instancias de acuerdo a la gravedad de su caso de manera inmediata.					
18	Los baños están limpios permanentemente.					
19	Cuenta con equipos y folletos en sala de espera					

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, Mención Gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: violencia familiar  
 Autor del instrumento : Br. Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.

  
 .....  
 Lic. M.B. M.Sc. **Segundo Rodríguez M.**  
 Colg. CLAD 7097

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de atención  
 Autor del instrumento : Br. Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Calidad de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.



.....  
 Lic. Adm. Msc. **Segundo Rodríguez M.**  
 Colg. CLAD 7097

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Muñoz Ocas, Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: violencia familiar  
 Autor del instrumento : Br. Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Violencia familiar</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Violencia familiar</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Violencia familiar</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Violencia familiar</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.

  
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Muñoz Ocas, Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de atención  
 Autor del instrumento : Br. Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.



César Lázaro L. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC. 11541

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cadamanos Saavedra, Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegría / Independiente  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: violencia familiar  
 Autor del instrumento : Br. Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Violencia familiar</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Violencia familiar</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Violencia familiar</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Violencia familiar</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2020.



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cadamanos Saavedra, Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegría / Independiente  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de atención  
 Autor del instrumento : Br. Gálvez Silva, Fabiana Guadalupe

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de atención</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de atención</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Calidad de atención</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de atención</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 14 de octubre de 2020


## Índice de confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Violencia Familiar

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	173	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	173	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
<b>,945</b>	11

### Análisis de confiabilidad: Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	173	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	173	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
<b>,968</b>	19

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ  
Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

CENTRO DE EMERGENCIA MUJER – PICOTA

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año De La Universalización De La salud”

Picota, 23 de octubre de 2020

### OFICIO N° 092 2020/MIMP/AURORA/CEM-PICOTA

Sr(a).  
FABIANA GUADALUPE GALVEZ SILVA  
JR. TARAPOTO 278 – LA BANDA DE SHILCAYO

Referencia: Solicita: Autorización para realizar Trabajo de Investigación

#### De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro más afectuoso saludo y aprovechando la oportunidad para brindarle en nombre del Centro de Emergencia de la Mujer - AURORA Picota, la Autorización para la aplicación de los instrumentos y recopilación de datos, para la culminación de su proyecto de investigación titulado “VIOLENCIA FAMILIAR Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER DE PICOTA, 2020”.

Reiterándole nuestro compromiso y colaboración hacia nuestros trabajadores, quedando usted servido.

Atentamente,



  
LIC. CARMEN ROSA RUIZ TORRES  
COORDINADORA CEM PICOTA

Jr. Camaná N.- 616-Lima/Jr. Arica N.- 388-Picota-San Martín.  
RPC. - N.-994820313

### Base de datos

Variable: VIOLENCIA FAMILIAR																
PREGUNTA N° USUARIO	Física				Psicológica			Sexual				Económica				TOTAL
	P1	P2	P3	Sub tot	P4	P5	Sub tot	P6	P7	P8	Sub tot	P9	P10	P11	Sub tot	
1	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
2	4	3	4	11	4	4	8	2	1	2	5	1	2	2	5	29
3	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
4	4	5	5	14	5	1	6	2	1	1	4	2	1	2	5	29
5	5	4	5	14	2	2	4	1	2	1	4	2	1	2	5	27
6	4	4	4	12	4	4	8	4	1	1	6	1	1	1	3	29
7	3	2	4	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
8	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
9	4	4	3	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
10	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
11	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
12	4	4	3	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
13	1	2	1	4	2	2	4	1	1	3	5	1	3	1	5	18
14	3	3	4	10	3	3	6	4	3	1	8	1	1	1	3	27
15	2	2	3	7	3	3	6	3	1	3	7	2	3	3	8	28
16	5	3	1	9	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	4	18
17	4	4	5	13	4	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	28
18	4	5	2	11	2	1	3	2	1	2	5	1	2	2	5	24
19	2	2	4	8	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	8	29
20	4	3	3	10	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	19
21	4	3	2	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19

22	2	1	2	5	3	3	6	3	2	3	8	2	3	2	7	26
23	4	1	5	10	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	19
24	4	4	1	9	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	17
25	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	22
26	3	3	4	10	4	4	8	4	3	4	11	3	4	4	11	40
27	3	4	3	10	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	19
28	4	4	5	13	5	5	10	5	4	5	14	4	5	5	14	51
29	5	2	4	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
30	3	5	2	10	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	19
31	3	4	4	11	4	4	8	4	3	4	11	3	4	4	11	41
32	4	3	5	12	4	4	8	2	2	2	6	1	1	1	3	29
33	3	3	3	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
34	3	2	3	8	3	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3	19
35	4	4	4	12	4	4	8	4	3	3	10	2	4	4	10	40
36	2	2	3	7	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	8	29
37	3	4	4	11	4	3	7	4	3	3	10	3	3	4	10	38
38	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	12
39	1	2	2	5	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	19
40	3	4	3	10	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	18
41	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
42	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	43
43	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
44	4	5	5	14	5	4	9	5	4	4	13	4	4	5	13	49
45	5	4	5	14	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	52
46	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	44
47	3	2	4	9	3	3	6	3	3	2	8	3	2	4	9	32
48	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
49	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	4	3	4	11	42

50	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
51	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
52	4	4	3	11	2	4	6	4	4	4	12	4	4	3	11	40
53	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
54	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	43
55	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
56	4	5	5	14	5	4	9	5	4	4	13	4	4	5	13	49
57	5	4	5	14	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	52
58	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	44
59	3	2	4	9	3	3	6	3	3	2	8	3	2	4	9	32
60	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
61	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	4	3	4	11	42
62	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
63	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
64	4	4	3	11	2	4	6	4	4	4	12	4	4	3	11	40
65	1	2	1	4	2	2	4	1	1	3	5	1	3	1	5	18
66	3	3	4	10	3	3	6	4	3	3	10	3	3	4	10	36
67	2	2	3	7	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	8	29
68	5	3	5	13	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	51
69	4	4	5	13	4	4	8	5	4	3	12	4	3	5	12	45
70	4	5	5	14	5	5	10	5	4	5	14	4	5	5	14	52
71	2	2	4	8	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	8	29
72	4	3	3	10	3	3	6	3	4	2	9	4	2	3	9	34
73	4	3	2	9	3	3	6	3	4	2	9	4	2	2	8	32
74	2	1	2	5	3	3	6	3	2	3	8	2	3	2	7	26
75	4	1	5	10	3	3	6	4	4	1	9	4	1	5	10	35
76	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	44
77	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	22

78	3	3	4	10	4	4	8	4	3	4	11	3	4	4	11	40
79	3	4	3	10	3	4	7	3	3	4	10	3	4	3	10	37
80	4	4	5	13	5	5	10	5	4	5	14	4	5	5	14	51
81	5	2	4	11	4	4	8	4	5	4	13	5	4	4	13	45
82	3	5	2	10	3	3	6	3	3	3	9	3	3	2	8	33
83	3	4	4	11	4	4	8	4	3	4	11	3	4	4	11	41
84	4	3	5	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	13	45
85	3	3	3	9	3	4	7	3	3	4	10	3	4	3	10	36
86	3	2	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
87	4	4	4	12	4	4	8	4	3	3	10	2	4	4	10	40
88	2	2	3	7	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	8	29
89	3	4	4	11	4	3	7	4	3	3	10	3	3	4	10	38
90	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	12
91	1	2	2	5	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	19
92	3	4	3	10	3	4	7	3	3	4	10	3	4	3	10	37
93	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
94	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	43
95	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
96	4	5	5	14	5	4	9	5	4	4	13	4	4	5	13	49
97	5	4	5	14	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	52
98	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	44
99	3	2	4	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
100	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
101	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	4	3	4	11	42
102	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
103	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
104	4	4	3	11	2	4	6	4	4	4	12	4	4	3	11	40
105	1	2	2	5	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	19

106	3	4	3	10	3	4	7	3	3	4	10	3	4	3	10	37
107	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
108	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	43
109	3	2	3	8	3	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3	19
110	4	5	5	14	5	4	9	5	4	4	13	4	4	5	13	49
111	5	4	5	14	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	52
112	4	4	4	12	4	1	5	1	1	1	3	1	2	2	5	25
113	3	2	4	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
114	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
115	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	4	3	4	11	42
116	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
117	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
118	4	4	1	9	2	1	3	1	1	2	4	4	2	1	7	23
119	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
120	4	3	4	11	4	4	8	1	1	2	4	1	2	1	4	27
121	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
122	4	5	5	14	5	4	9	5	4	4	13	4	4	5	13	49
123	5	4	5	14	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	52
124	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	44
125	3	2	4	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
126	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
127	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
128	4	3	4	11	4	4	8	2	1	2	5	1	2	2	5	29
129	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
130	4	5	5	14	5	1	6	2	1	1	4	2	1	2	5	29
131	5	4	5	14	2	2	4	1	2	1	4	2	1	2	5	27
132	4	4	4	12	4	4	8	4	1	1	6	1	1	1	3	29
133	3	2	4	9	3	3	6	3	1	2	6	3	2	4	9	30

134	2	2	2	6	2	3	5	2	2	3	7	2	3	2	7	25
135	4	4	3	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
136	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
137	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	5	20
138	4	4	3	11	2	4	6	4	4	4	12	4	4	3	11	40
139	1	2	1	4	2	2	4	1	1	3	5	1	3	1	5	18
140	3	3	4	10	3	3	6	4	3	1	8	1	1	1	3	27
141	2	2	3	7	3	3	6	3	1	3	7	2	3	3	8	28
142	5	3	3	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
143	4	4	5	13	4	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	28
144	4	5	2	11	2	1	3	2	1	2	5	1	2	2	5	24
145	2	2	4	8	3	3	6	3	2	2	7	2	2	4	8	29
146	4	3	3	10	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	19
147	4	3	2	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
148	2	1	2	5	3	3	6	3	2	3	8	2	3	2	7	26
149	4	1	5	10	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	18
150	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	44
151	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	22
152	3	3	4	10	4	4	8	4	3	4	11	3	4	4	11	40
153	3	4	1	8	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	5	18
154	4	4	5	13	5	5	10	5	4	5	14	4	5	5	14	51
155	5	2	4	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
156	3	5	2	10	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	19
157	3	4	4	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
158	4	3	4	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
159	3	3	3	9	3	4	7	3	3	4	10	3	4	3	10	36
160	3	2	3	8	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	32
161	4	4	1	9	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	17

162	2	2	3	7	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	8	29
163	3	4	4	11	4	3	7	4	3	3	10	3	3	4	10	38
164	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	12
165	1	2	2	5	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	19
166	3	4	3	10	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	18
167	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	18
168	4	3	4	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
169	3	2	3	8	3	3	6	3	3	2	8	3	2	3	8	30
170	4	5	5	14	5	4	9	5	4	4	13	4	4	5	13	49
171	5	4	5	14	5	5	10	5	5	4	14	5	4	5	14	52
172	4	4	3	11	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	19
173	3	2	4	9	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	19
Promedio	540	509	548	1597	501	468	969	460	401	421	1282	406	423	437	1266	5114



24	4	4	4	4	2	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4	4	2	1	2	49
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	71
27	3	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
28	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	90
29	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	81
30	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	71
32	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
33	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	64
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36
35	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	68
36	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	52
37	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	64
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
39	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
40	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	64
41	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
43	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
44	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	83
45	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	90
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
47	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34
48	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	45
49	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	71
50	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	35
51	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	35

52	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	69	
53	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
55	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
56	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	83	
57	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	90	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
59	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
60	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	45	
61	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	71	
62	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	35	
63	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	35	
64	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	69	
65	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	33	
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	62	
67	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
68	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	90	
69	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	76	
70	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	90	
71	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	50	
72	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	57	
73	2	3	3	3	4	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
74	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	49	
75	5	3	3	4	4	1	4	1	5	4	1	1	5	3	3	4	4	1	60	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	
78	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	71	
79	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	64	



108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
109	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	52
110	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	83
111	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	90
112	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
113	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	55
114	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	45
115	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	71
116	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	33
117	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	33
118	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	60
119	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
120	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
121	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	52
122	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	83
123	5	5	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
124	4	4	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	3	4	1	1	51
125	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	2	3	49
126	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33
127	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
128	4	4	4	4	1	2	1	2	1	2	2	2	4	4	4	4	1	2	1	49
129	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	52
130	5	5	4	5	1	1	1	1	2	2	2	1	5	5	4	5	1	1	1	52
131	5	4	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	5	4	2	2	2	2	1	49
132	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	2	1	54
133	4	3	3	3	3	2	3	2	4	1	1	2	4	3	3	3	3	2	3	52
134	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33
135	4	4	4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	32



164	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
165	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
166	3	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
167	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33
168	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
169	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
170	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	83
171	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	90
172	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
173	4	3	3	3	3	2	3	2	q	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
Promedio	574	564	575	550	481	452	431	429	433	394	408	405	455	454	462	450	401	400	383	8701