



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Calidad del servicio y violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer
de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Delgado Tovar, Ivan Orlando (ORCID: 0000-0002-2281-3337)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme la fortaleza y poder conseguir mis objetivos.

A mis padres por sus sabios consejos que me impulsaban seguir adelante. A mis hermanas por sus apoyos constantes y sus palabras motivadoras; y por supuesto a mi esposa quién es mi compañera en esta aventura llamada vida.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, salud y siempre estar conmigo y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mis docentes por trasmitirme lo mejor de sus conocimientos.

A mi esposa por ser mi fortaleza en momentos difíciles y a mis padres a quiénes les debo la vida, la educación y mis valores.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vi
Indice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
II METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Operacionalización de variable	12
3.3. Población	13
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos Éticos	15
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla1 Operacionalización de variables	12
Tabla2 Análisis descriptivo de la dimensión evidencia física	17
Tabla 3 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad	17
Tabla 4 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	18
Tabla 5 Análisis descriptivo de la dimensión empatía	18
Tabla 6 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad	19
Tabla7 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación	19
Tabla 8 Análisis descriptivo de la dimensión transparencia	20
Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión expectativas	20
Tabla 10 Correlación de Spearman de calidad del servicio con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman	21
Tabla 11 Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión evidencia física con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman	22
Tabla 12 Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión fiabilidad con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman	23
Tabla 13 Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman	24
Tabla 14 Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión empatía con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman	25
Tabla 15 Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión seguridad con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman	26

RESUMEN

En la investigación: “Calidad del servicio y violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021 , su objetivo general resulta: determinar la relación de la calidad del servicio respecto a la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer; sustentado por la Defensoría del pueblo (2018) mediante Informe Defensorial N° 179, según investigaciones entre los meses de enero a julio de 2018 se notificaron cerca de 71,317 casos de maltrato hacia mujeres. Así mismo el Programa Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, manifestó que, en el rango de enero a marzo del 2020, se notificó cerca de 41 802 casos de violencia irrogada a cualquier integrante de la familia y particularmente a mujeres. El tipo de investigación es de paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 24 personas. La técnica fue la encuesta directa y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados resultan al objetivo general, en dónde se obtuvo analizando la dimensión calidad de servicio donde se observó que la calidad de servicio y la violencia familiar es alta en un 57.48%. Concluyendo que si existe una relación significativa entre la calidad del servicio de atención respecto a la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021.

Palabras claves: Calidad del servicio, violencia familiar, erradicación y prevención de violencia contra la mujer.

ABSTRACT

In the research: "Quality of Service and Family Violence of the Women's Emergency Center of the Ministry of Women and Vulnerable Populations Headquarters: 2021, its general objective is: to determine the relationship of the quality of service with respect to family violence at the Center Woman Emergency; supported by the Ombudsman's Office (2018) through Ombudsman's Report No. 179, according to investigations between the months of January to July 2018, about 71,317 cases of mistreatment of women were reported. Likewise, the Aurora Program of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, stated that, in the range of January to March 2020, about 41,802 cases of irrogated violence were reported to any member of the family and particularly to women. The type of research is of a positivist paradigm, a quantitative approach, of an applied type, of a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 24 people. The technique was the direct survey and the instrument was a questionnaire. The results result in the general objective, where it was obtained by analyzing the quality-of-service dimension where it was observed that the quality of service and family violence is high in 57.48% concluding that if there is a significant relationship between the quality of the care service with respect to to family violence from the 2021 Emergency Center for Women.

Keywords: Quality of service, Family violence, eradication and prevention of violence against women.

I. INTRODUCCIÓN

Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2018) en México en el año 2016, se obtuvo información que el 43.9% de las féminas superiores de 15 años, han sido víctimas de maltrato, por sus parejas; lo que representa en dicho año un promedio de 19.1. Millones de mujeres. Siendo así que en primer lugar entre entidades federativas sobre sale, Aguascalientes (33.0%), estado de México (31.0%) y Jalisco (30.0%). Según cifras de la Mesa de Sociedad Civil (MSC 2018) en Colombia, el Sistema de Vigilancia de Salud Pública (SIVIGILA) en el año 2017 respectivamente según estudios registró un total de 98 999 casos de maltrato de género e intrafamiliar. Asimismo, la violencia física fue la más reportada por mujeres teniendo un 77% de casos y en un 23% fue reportada por hombres.

De hecho, la Defensoría del pueblo (2018) mediante Informe Defensorial N° 179, según investigaciones entre los meses de enero a julio de 2018 se notificaron cerca de 71,317 casos de maltrato hacia mujeres. Es por eso que en el Perú se creó la Ley N° 26260 “Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar”, donde la función principal es proteger a quiénes conforman el grupo familiar; sin embargo, a pesar de ello se demostró que los más afectados, eran las mujeres. En por ello, que, a pesar de crearse la normativa antes señalada, con motivo de dar mayor estabilidad y protección, también se creó la Ley N° 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”; con la finalidad de eliminar, prevenir y sancionar alguna manifestación de maltrato hacia los mismos.

Según Programa Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), manifestó que, en el rango de enero a marzo del 2020, se notificó cerca de 41 802 casos de violencia irrogada a cualquier integrante de la familia y particularmente a mujeres. No obstante, según estudios Lima Metropolitana tiene el mayor porcentaje de casos de violencia, siendo Villa María del Triunfo y Santa Clara los distritos con mayor porcentaje de acontecimientos notificados por violencia. La teoría en que se centra, la presente investigación resulta sobre comprender de manera precisa, cómo funciona el servicio brindado en el Centro de Emergencia Mujer (CEM), así como los sucesos relacionados al abandono, de conformidad con lo previsto por el Programa Aurora (2021), en su Protocolo de Atención de los Centros de Emergencia Mujer; en dónde además se establece las características del servicio que se brinda en un CEM.

En esa línea podemos decir que conforme al citado protocolo: los Centros de Emergencia Mujer representan servicios interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección y acceso a la justicia de las personas, afectadas por hechos de violencia familiar, de género y sexual. Realizan acciones para la erradicación de la violencia, y la promoción de una cultura de respeto. Asimismo, la asiduidad es efectuada por los servicios de psicología, social y legal de acuerdo a las particularidades de cada caso, iniciándose con el ingreso del usuario al CEM.

Para realizar esta investigación, se ha planteado el siguiente problema: Problema General: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio respecto a la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021? y los Problemas específicos: Problema específico 1: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021, Problema específico 2: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021, Problema específico 3: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021. Problema específico 4: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021, Problema Específico 5: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021?

La presente se justifica en lo teórico, actualmente la protección de los miembros de la familia es mucho más visible que en años anteriores tanto así que se ha logrado crear de forma constante nuevas normativas en pro de su amparo; ante actos de violencia de toda índole. Por consiguiente, el presente estudio contribuirá a reforzar los conocimientos y visión del equipo multidisciplinario que posee el CEM, con el fin de llevar a cabo un servicio de atención competente y eficaz, que va de la mano con la normativa referida. En lo social, será un aporte relevante porque ayudará a contribuir

con la mejora en el camino de lucha para la supresión de la violencia hacia la mujer en nuestro país. En lo metodológico se justifica en inquirir profundamente, sobre aquellos aspectos que limitan la investigación.

Se tiene objetivo general: Determinar la relación de la calidad del servicio respecto a la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021. Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación de la calidad del servicio según la evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021. Objetivo específico 2: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021. Objetivo específico 3: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021. Objetivo específico 4: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021. Objetivo específico 5: calidad del servicio según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021

Siendo la Hipótesis General: Se relaciona significativamente la calidad del servicio con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021. Hipótesis específica 1: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021. Hipótesis específica 2: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021. Hipótesis específica 3: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021. Hipótesis específica 4: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro

Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021.Hipótesis específica 5: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la información encontrada, se presentan las siguientes investigaciones Huaycochea (2018) afirma que la complacencia del usuario del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, Cusco 2018", tuvo como objeto, analizar aquella conexión existente entre dicha calidad y la satisfacción que posee el cliente externo en el departamento de emergencia del mencionado Nosocomio. Para ello se aplicó la metodología descriptiva y corte transversal - correlacional. Así mismo se aplicó la técnica de encuestas mediante el cuestionario llamado SERVQUAL. Se aplicó a 2,152 clientes externos que asisten en el departamento de emergencia durante el mes de abril 2018. Se concluye que, se halla conexión entre la calidad del servicio efectuado y la complacencia de los clientes de dicha institución.

Manulik, Rosińczuk y Karniej (2016) refiere que, se presenta en un ambiente múltiple donde la calidad de los servicios es necesaria como ventaja competitiva en el mercado para cumplir con los objetivos. Por su parte Gulc (2016) expone que en tal sentido el estudio de las empresas y la medición constante resulta vital para el desarrollo de las empresas. Panigrahi, Azizan y Ali Khan (2018) manifiesta que dicha calidad debe estar correlacionadas con las metas de la organización a fin de alcanzar la ventaja competitiva en el mercado. Gulc (2016). La calidad del servicio se torna indispensable para empezar a planear las mejoras imprescindibles y efectuar la integración de actividades orientadas a potencializar los estándares requeridos y obtención de las metas referidas al cumplimiento de progreso de la calidad del servicio en las instituciones.

Por otro lado, la palabra servicio es denominado por Duque y Pinzón (2012) como aquellas actuaciones que son necesarias para crear complacencia hacia los usuarios. Es decir que en la ejecución de los servicios están inmersos diversas actividades para conseguir la mejora de la calidad García (2016). Del mismo modo, se requiere recalcar la importancia del campo de servicios refiriéndose como la tercera rama de la economía. Por su parte Vargas y Aldana (2015) refieren que, este es un área que pone en manifiesto por la variedad de organizaciones que se encuentran inmersas en él, por el cual se procura llevar a cabo el cambio de los individuos y organizaciones.

En ese sentido, según Takenaka, Nishino y Nishikori (2018), todas las acciones inmersas en el servicio están relacionada con la realidad del ser humano, es por ello

que se trabajan como mecanismos de alta complejidad, debido a que estas dependen de la interacción de los individuos. Básicamente los servicios se analizan teniendo en cuenta la complacencia de servidores, usuarios y niveles de beneficios financieros. Según Goetsch y Davis (2013) define a la calidad como una palabra diligente que se encuentran vinculadas con diversas áreas o componentes: como individuos, entornos, servicios, entre otros, que se orientan al cumplimiento de las expectativas, diferentes exigencias de los clientes. Por su parte Vargas y Aldana (2015) manifiestan que la calidad es necesaria en el crecimiento de las organizaciones, y es parte de lo que proveen a sus clientes, ya sea un producto o servicio.

Hemalatha et al (2018) en nuestros días la calidad se ha transfigurado en un término que la mayoría de usuarios buscan al adquirir un producto o servicio, y que las empresas están buscando de la mejor manera cubrir esta necesidad ya que se convierte en algo ineludible como consecuencia de su evolución constante. Midor y Kučera (2018) afirma que primordialmente esto se hace más notorio por que los clientes perciben y son ellos quienes exigen calidad, por lo que el intelecto del grado de satisfacción pasa a ser fundamental ya que debido a ello se tomaran las decisiones.

Hemalatha et al. (2018) exponen que, en consecuencia, tales procedimientos de estimación de la calidad (atributos y requerimientos técnicos), se emplean mecanismos para evaluar la calidad con la que se efectúan los servicios. Maul et al. (2018) resulta sustancial valorar la medición como un mecanismo vital por el que los usuarios podrán generar en base a su perspectiva que tan confiable es el producto o servicio brindado. Por su parte Ramseook-Munhurrun et al. (2010) infieren en que, el suministro de un servicio de calidad se sopesa como una estrategia primordial para el logro y la subsistencia.

Akhtar et al. (2011) dice que es importante que los clientes estén satisfechos con el servicio brindado, Johnston (1997) sostiene que es importante definir la empatía como la voluntad de los empleados de dar la bienvenida a los clientes y ocuparse de sus necesidades específicas. Fitzsimmons y Fitzsimmons (2014) menciona que es importante la tangibilidad de los servicios prestados, e incluye los materiales y equipos e instalaciones físicas de la empresa, las condiciones ambientales físicas, los materiales utilizados para la comunicación y similares. Davis y col. (2003) también han afirmado que la calidad del servicio también tiene un impacto significativo en los clientes. Amin y Isa (2008) menciona que la entrega de la calidad del servicio se

considera un factor importante a considerar para establecer la satisfacción del cliente y la relación que se desarrollará entre la empresa y los clientes.

Stan et al. (2013) añade que el uso de la estrategia de lealtad ha demostrado aumentar el nivel de retención de clientes al tiempo que reduce los costos de marketing. En consecuencia, en el estudio de Pasha y Waleed (2016), los hallazgos revelaron que el valor percibido, la calidad del servicio y la lealtad del cliente puede variar en función de muchos predictores. Yee y col. (2011) revelaron que la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad de los empleados tienen una influencia positiva en la lealtad del cliente. Además, Otaibi y Yasmeen (2014) intentaron estudiar la calidad del servicio percibida y la satisfacción del cliente, que afectan la lealtad del cliente. Belás y Gabčová (2016) dice que la satisfacción del cliente se ha convertido en una consideración clave para el éxito de las operaciones comerciales y Chavan y Ahmad (2013) sostiene que es posible que no se comprenda completamente la identificación de las características de la calidad del servicio.

Por su parte, Santamaría y Mejías (2013), menciona que las agrupaciones contemporáneas han ubicado en la calidad un factor esencial a sopesar para la indagación de su perpetuidad en el tiempo. Asimismo, para Mwitwa (2000) la gestión de la calidad es el procedimiento de reducir el conflicto entre lo real y las expectativas del cliente. Por otro lado, para Rust y Oliver (1994) dicha calidad ha sido distinguida y justificada como uno de los primordiales motores para la subsistencia de la institución. Para Duque (2005), el servicio brindado consiste en entablar una correlación de mutua complacencia de perspectivas entre el cliente y la institución. Por otro lado, para Ramseook-Munhurrun et al. (2010) los requerimientos y perspectivas del usuario están evolucionando en lo que se refiere a los servicios estatales y sus estipulaciones de calidad.

Asimismo, según Ayala y Valencia (2017) aunque los argumentos difieren en esta área, en múltiples naciones las agencias están prestando cada vez más ponderación a cuestiones tales como los clientes y la complacencia de la sociedad alemán. Para Ali y Yaseen (2013) los servicios públicos se ofrecen a través de organismos estatales tales como transporte, educación pública, etc; pero a diferencia de los servicios privados, estos no persiguen primordialmente lucro. Teicher et al. (2002) así mismo, en las entidades del sector público sus prácticas de calidad son pausadas y se ven agravadas por los entorpecimientos para cuantificar los frutos. De

conformidad con Chou et al. (2010), los servicios domiciliarios poseen un papel vital y preponderante en el día a día de los ciudadanos.

Al respecto para el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (2017), la perfección de la gestión resulta un desafío para la dirección y gerencia pública. Asimismo, de acuerdo con Elkomy y Cookson (2018) para cumplir con este desafío, se deben definir estándares de calidad para medir y hacer seguimiento a las particularidades de los servicios prestados. Azizzadeh et al. (2013) en cuanto a la rentabilidad de la organización, depende de la elevación de la complacencia del usuario, por ende, la calidad debe examinarse constantemente. Por su parte Alemán et al (2018), indican que una visión global se ha podido determinar la evolución del marketing público, a largo plazo y su impacto en beneficio de los clientes. Por otra parte, para la Alliance for Childrens Rights (2019) el servicio que se brinda al cliente consiste en aquellas actuaciones que permiten obtener la complacencia del mismo.

Asimismo, Abiko (2011), refiere en que la comprensión de lo que implica un servicio público evoluciona conforme las particularidades de la comunidad, de su organización política y de su grado de desarrollo. De acuerdo con Mwita (2000) considerablemente, tales servicios se describen como (no productivos) y una pérdida de la parte (de la producción de riqueza) de la economía en las naciones en crecimiento. En esa línea Martinović, Pavlić y Tolić (2017) manifiesta que, dado que el sector de servicios ganó un papel vital en la economía universal, los gobiernos de todo el mundo han introducido reformas inspiradas en la mutación hacia un enfoque orientado al cliente.

De acuerdo con Zeithaml (1988) su definición se concentra en la calidad percibida al juicio del cliente en base a la cualidad del bien adquirido. Asimismo, de acuerdo con Parasuraman et al. (1988) en términos de servicio implica una valoración total, correlacionado con la supremacía del producto. De acuerdo con Grönroos (1984), la calidad del servicio es la valoración que efectúan los clientes; lo miden conforme con su propio conocimiento. Por otro lado, según Evans y Lindsay (2014) su procedimiento de medición implica que se determinen diversas dimensiones de evaluación que conlleven a una valoración universal de ella. Por otra parte, SERVQUAL Alemán et al. (2018) expone que, dicha calidad ha recibido notable vigilancia por parte de los

investigadores y diversos estudios implementados para analizarla han adaptado el modelo.

Respecto a la Primera Variable por su estudio no experimental, referida a los factores asociados en el servicio de la calidad de atención del personal del CEM, refiere Everson (2015), a la calidad del servicio, en base a las diversas acciones que pretenden tener cierto acercamiento con empresas y usuarios. Por su parte, Everson (2015), afirma que el servicio brindado por una empresa va desde el personal de aseo hasta el administrador. Rivero como se citó en Quintero y Ávila (2006) indica elementos importantes en la calidad del servicio y los agrupa en las siguientes dimensiones: Evidencia física: Se refiere a los elementos que el cliente puede apreciar con sus ojos tales como instalaciones y apariencia del personal. Fiabilidad: Esta dimensión se refiere a la capacidad de cumplir con los servicios ofrecidos. Capacidad de respuesta: Se denomina a la capacidad de brindar un servicio ágil y oportuno. Empatía: Es el trato brindado al cliente de manera cortés y amable. Seguridad: Es cuando la persona percibe que el personal está dispuesto a ayudarlos.

Por otro lado, Griffiths (2015) manifiesta que la magnitud de la satisfacción de cada usuario tiene relación primero con sus emociones, el grado de conocimiento y en el momento de la respuesta, teniendo en cuenta que la complacencia es la consecuencia después del consumo. Asimismo, la segunda variable está relacionada con Erradicación de la Violencia Familiar, cuyo estudio se encuentra sustentado en el Acuerdo Nacional, en las que una de las 35 Políticas de Estado, la política 7 se relaciona con la erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana y su inciso c) donde menciona que será ineludible desarrollar diversos métodos para de alguna manera erradicar la violencia hacia la probidad física y emocional de los niños, personas adultas mayores y mujeres. Dimensiones: Comunicación: Es el acercamiento efectivo mediante la conversación con la víctima. Transparencia: Se relaciona al nivel de confianza que la víctima tiene con respecto a la recepción del servicio. Expectativas: Es el anhelo o las esperanzas que las víctimas tienen respecto a la recepción del servicio. En consecuencia, lo que se comprende, que para esta investigación los factores asociados en el servicio de la calidad de atención del personal del CEM de la sede del MIMP, está referido a los acontecimientos presentes que priorizan o contrarrestan el

nivel de la prestación del servicio de calidad brindado por el equipo multidisciplinario del CEM, respecto a la erradicación de la violencia.

La teoría en que se encauza, esta investigación es sobre tener presente cómo funciona el servicio brindado en el CEM, así como factores asociados en el servicio de la calidad de atención brindada; de conformidad con lo previsto por el Programa Aurora (2021) del MIMP, en su Protocolo de Atención de los Centros de Emergencia Mujer, aprobada con Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, en donde además se establecen las características del servicio que se brinda en un CEM.

En esa línea podemos decir que conforme al antes citado protocolo de atención; los diversos Centros de Emergencia Mujer son servicios básicamente gratuitos que tiene como fin brindar seguridad a aquellas personas que son y/o han sido víctimas de maltrato familiar. Su función primordial es realizar actuaciones de previsión de la violencia, y llevar a cabo una comunidad justa donde se respeten los derechos humanos. Las áreas que brindan este servicio es la psicología, social y legal que va de la mano según el requerimiento de cada persona o caso, propiciándose con la entrada de la víctima al servicio.

Asimismo, en base a lo mencionado en el citado documento, los servicios brindados al interior de un CEM, se determinan por medio de tres niveles de atención. Donde el primer nivel se observan los actos de violencia, se prevé las herramientas necesarias para plantear la problemática. En el secundario nivel de atención, se lleva a cabo los recursos necesarios para también colaborar con la justicia, protección y restablecimiento de la víctima que accede al servicio. Y para finalizar tenemos la última etapa en dicha etapa se lleva a cabo el seguimiento correspondiente y se evalúa el caso.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente es de paradigma positivista y enfoque cuantitativo, será de tipo aplicada, como afirma Arredondo y Gómez (2017) una investigación aplicada posee como función solucionar problemas prácticos; relacionados a la calidad del servicio y la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021.

El diseño del estudio no experimental de corte transversal porque como refiere Astudillo (2017) deja recolectar los datos en una sola vez. El fin resulta en trazar variables y examinar su incidencia e interrelación en cierto momento. De nivel correlacional porque establecerá paralelismo entre las variables. Sáez (2011) aduce que el examen de datos referida a la respuesta de las interrogantes de investigación y comprobar las hipótesis que se elaboraron anteladamente, se fía de la medición numérica y comúnmente utilización de la estadística para determinar correctamente los patrones de conducta de una sociedad.

Investigación no experimental este tiene como fin primordial examinar los acontecimientos, diferencias, el marco circunstancial, sin la intervención directa del investigador; es decir, no puede desnaturalizar el fin de la investigación. En este tipo de investigación no experimental, se observan los hechos como en el entorno connatural, con el fin de evaluarlos y se le llama no experimental: porque está centrado en la calidad del servicio y la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variables

Variable independiente: calidad del servicio

Variable dependiente: violencia familiar

3.2.2 Operacionalización

Variable independiente: Calidad del servicio

Serrano y Segado (2015), se entiende como la suma de las acciones que aproximan a una institución con sus usuarios. El servicio brindado al ciudadano se centra en la filosofía, acciones y conductas de cada uno de los servidores, identificados desde el portero hasta el gerente.

Variable dependiente: violencia familiar

MIMP (2019) Es la eliminación de la violencia familiar referido a todo tipo de violencia y abuso hacia un cónyuge, ex cónyuge, pareja, o alguien con quien se tiene una cita.

Tabla 01

Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
I. Evidencia física	Ver detalle en Instrumento	1 al 4	Escala: ordinal	
II. Fiabilidad	Ver detalle en Instrumento	5 a 7	Fuertemente de acuerdo (5)	ALTO, MEDIO, BAJO
III. Capacidad de respuesta	Ver detalle en Instrumento	8a 11	Mayormente de acuerdo (4)	ALTO (12 a 24)
IV. Empatía	Ver detalle en Instrumento	12 a 15	Medianamente en desacuerdo (3)	MEDIO (7 a 11)
	Ver detalle en Instrumento		Débilmente en desacuerdo (2)	BAJO (0 a 6)
V. Seguridad		16 a 18	Fuertemente en desacuerdo (1)	

Variable Independiente: Violencia familiar

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
I. Comunicación	Ver detalle en Instrumento	19 a 22	Escala: ordinal Fuertement e de acuerdo (5) Mayorment e de acuerdo (4) Medianame nte en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (2) Fuertement e en desacuerdo (1)	ALTO, MEDIO, BAJO
II. Transparencia	Ver detalle en Instrumento	23 a 27		
III. Expectativas	Ver detalle en Instrumento	28 a 31		

Elaboración propia

3.3 Población

Estará compuesta por los 24 trabajadores del CEM Lima, a quienes se les investigará los factores asociados a la calidad del servicio y la contribución que ellos brindan a la población; es una investigación que permitirá evaluar desde el proveedor del servicio.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

En relación a la técnica se presenta a la encuesta directa aplicada a la población en estudio y el instrumento que se concibió aplicar para recopilar los datos es un cuestionario consta de 8 partes con 31 reactivos politómicos para facilitar la respuesta de los integrantes del Centro de Emergencia de Mujer. Dicho cuestionario permitió obtener información precisa sobre el rol del citado CEM.

Confiabilidad y Validez:

Se necesita examinar la confiabilidad y validez del instrumento de medición. Únicamente a través de eso se verificó por parte de los profesionales validadores Dr. Juan Godoy Caso, Mg. Tereza Maximina García Vela y la Mg. Ana Luisa Mendoza Vela, que la tesis es válida y confiable aportando datos reales. Además, permite que la investigación tenga profesionalismo y se merezca ser considerada. La validez significa la capacidad en que el instrumento mide la variable realmente Astudillo (2017). Para evaluar la aptitud del instrumento se realizó una prueba piloto de diez personas. Como resultado, se tiene que todo el instrumento está adecuado y entendible.

La aplicación de la prueba piloto, se usó en los integrantes del CEM, permitiendo contactarse con los encuestados, comentar sus apreciaciones acerca de cada interrogante y así saber que el cuestionario era entendible.

La confiabilidad del mecanismo de medición se considera como el grado en que al usarse en distintas oportunidades al mismo objeto de estudio u otro, se darán resultados iguales o parecidos. Para tener la capacidad de estudiar la confiabilidad del instrumento usado, se usa el test Alfa de Cronbach, que relaciona las variables e instituye la confiabilidad de cada parte del cuestionario.

Resultados de aplicar la prueba de Alfa de Cronbach

Es de un índice de consistencia interna que tiene valores entre 0 y 1 y que se usa para corroborar si es que el instrumento examinado junta información mala y por ende nos conduciría a deducciones erróneas o si resulta un mecanismo confiable que realiza mediciones precisas y compactas.

Alfa resulta un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la similitud de las preguntas sacando un promedio de todas las correlaciones entre todos los ítems.

La deducción será que, cuanto más cerca esté el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad, siendo una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: Cantidad de ítems

Si2: Suma de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K= 31

Si2=16.44

St2= 151.84

α =0.93

Como criterio general, se recomienda lo siguiente para examinar las deducciones de los Coeficientes de Alfa de Cronbach, Coeficiente mayor a 0,9 es Excelente.

3.5 Procedimientos

El procedimiento aplicado fue realizar concertaciones con el CEM para proceder con la recolección de la información, sin coaccionar a la población de estudios.

3.6 Método de análisis de datos

La estadística descriptiva será usada, teniendo en cuenta para analizar las dimensiones. Para los resultados inferenciales se empleó la prueba estadística la Rho de Spearman. La función de la correlación de Spearman es analizar el paralelismo lineal entre dos variables: calidad del servicio y erradicación de la violencia familiar, a nivel ordinal y que dicho paralelismo no sea por el azar.

3.7 Aspectos éticos

Principio de Autonomía: Se inició comunicando al CEM, La realización de esta investigación, cuyos resultados serán compartidos.

Principio de Justicia: La personas que forman parte de la investigación posee los mismos derechos y beneficios, al adquirir datos muy indistintamente de su condición social, étnica o de género.

Principio de Beneficencia: Al concluir la presente investigación, se compartirá con Centro de Emergencia de Mujer todos los resultados, de manera que pueda ser de utilidad en beneficio de la población vulnerable de este distrito.

Principio de No Maleficencia: Se evitó todo tipo de situación que afecte a la población que colaboró con el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1. Variable: Calidad de servicio

Tabla 2.

Análisis descriptivo de la dimensión evidencia física

Niveles	Frecuencia	%
Alto	11	45%
Medio	8	34%
Bajo	5	21%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 2, correspondientes a la dimensión evidencia física, se considera en un nivel alto con una frecuencia de 11 correspondiente al 45%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 8 correspondiente al 34% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 5 correspondiente al 21%. Lo cual nos permite inferir que el 45% siendo de un nivel alto, si es valorada la evidencia física al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

Tabla 3.

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Niveles	Frecuencia	%
Alto	14	58%
Medio	8	35%
Bajo	2	7%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 3, correspondientes a la dimensión fiabilidad, se considera en un nivel alto con una frecuencia de 14 correspondiente al 58%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 8 correspondiente al 35% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 2 correspondiente al 7%. Lo cual nos permite inferir que el 58% siendo de un nivel alto, si es valorada la fiabilidad al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

Tabla 4.

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	%
Alto	22	90%
Medio	1	5%
Bajo	1	5%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 4, correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta, se considera en un nivel alto con una frecuencia de 22 correspondiente al 90%, seguidamente se encuentra en un nivel medio y bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Lo cual nos permite inferir que el 90% siendo de un nivel alto, si es valorada la capacidad de respuesta al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

Tabla 5.

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	%
Alto	15	64%
Medio	9	36%
Bajo	0	0%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 5, correspondientes a la dimensión empatía, se considera en un nivel alto con una frecuencia de 15 correspondiente al 64%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 9 correspondiente al 36% y por último se encuentra en un nivel bajo con 0%. Lo cual nos permite inferir que el 64% siendo de un nivel alto, si es valorada la empatía al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

Tabla 6.

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

Niveles	Frecuencia	%
Alto	20	84%
Medio	3	10%
Bajo	1	5%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados infieren en que, se considera en un nivel alto con una frecuencia de 20 correspondiente al 84%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 3 correspondiente al 10% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Lo cual nos permite inferir que el 84% siendo de un nivel alto, si es valorada la seguridad al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

4.1.2. Variable: Violencia Familiar

Tabla 7.

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

Niveles	Frecuencia	%
Alto	20	84%
Medio	3	10%
Bajo	1	5%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 7, correspondientes a la dimensión comunicación, se considera en un nivel alto con una frecuencia de 20 correspondiente al 84%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 3 correspondiente al 10% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Lo cual nos permite inferir que el 84% siendo de un nivel alto, si es valorada la comunicación al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

Tabla 8.

Análisis descriptivo de la dimensión transparencia

Niveles	Frecuencia	%
Alto	17	71%
Medio	6	25%
Bajo	1	4%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 8, correspondientes se considera en un nivel alto con una frecuencia de 17 correspondiente al 71%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 6 correspondiente al 25% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 4%. Lo cual nos permite inferir que el 71% siendo de un nivel alto, si es valorada la transparencia al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

Tabla 9.

Análisis descriptivo de la dimensión expectativa

Niveles	Frecuencia	%
Alto	15	60%
Medio	4	16%
Bajo	6	24%
Total	24	100%

Interpretación:

Los resultados determinan, que se considera en un nivel alto con una frecuencia de 15 correspondiente al 60%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 4 correspondiente al 16% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 6 correspondiente al 24%. Lo cual nos permite inferir que el 60% siendo de un nivel alto, si es valorada la expectativa al momento de la atención a las víctimas de la violencia familiar.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Hipótesis general

H_0 = La calidad del servicio no se relaciona significativamente con la atención a las víctimas de la violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer, 2021.

H_a = La calidad del servicio se relaciona significativamente con la atención a las víctimas de la violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer, 2021.

Tabla 10

Correlación de Spearman de calidad del servicio con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman

		Calidad del servicio	Violencia familiar
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.9952
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		24
Violencia familiar	Coeficiente de correlación	0.9952	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		24

En conformidad con lo presentado en la tabla 10, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9952, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de ρ crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, existe una relación significativa entre la calidad del servicio con la atención sobre la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021.

4.2.2 Hipótesis específica 1

H₀: La calidad del servicio no se relaciona significativamente según la dimensión evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021.

H_a: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021.

Tabla 11

Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión evidencia física con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman

		Evidencia física	Violencia familiar
Evidencia física	Coeficiente de correlación	1.000	0.9944
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		24
Violencia familiar	Coeficiente de correlación	0.9944	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		24

Los resultados presentados en la tabla 11, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9944, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de ρ crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀. Es decir, existe una relación significativa entre la dimensión evidencia física con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

4.2.3 Hipótesis específica 2

H₀: La calidad del servicio no se relaciona significativamente según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021.

H_a: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021.

Tabla 12

Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión fiabilidad con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman

		Fiabilidad	Violencia familiar
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.9937
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		24
Violencia familiar	Coeficiente de correlación	0.9937	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		24

Según lo expuesto en la tabla 12, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9937, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de ρ crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀. Es decir, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

4.2.4 Hipótesis específica 3

H₀: La calidad del servicio no se relaciona significativamente según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021.

H_a: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021.

Tabla 13

Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman

		Capacidad de respuesta	Violencia familiar
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.9962
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		24
Violencia familiar	Coeficiente de correlación	0.9962	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		24

Conforme lo presentado en la tabla 13, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9962, indicando que existe una correlación positiva alta. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de ρ crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀. Por lo que existe una correlación positiva alta. Es decir, existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

4.2.4 Hipótesis específica 4

H₀: La calidad del servicio no se relaciona significativamente según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021

H_a: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021

.

Tabla 14

Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión empatía con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman

		Empatía	Violencia familiar
Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.9963
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		24
Violencia familiar	Coeficiente de correlación	0.9963	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		24

En conformidad con los resultados presentados en la tabla 14, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9963, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de p crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀. Es decir, existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

4.2.4 Hipótesis específica 5

H₀: La calidad del servicio no se relaciona significativamente según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021

H_a: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer, 2021

Tabla 15

Correlación de Spearman de calidad del servicio: dimensión seguridad con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021: Rho de Spearman

		Seguridad	Violencia familiar
Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.9961
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		24
Violencia familiar	Coeficiente de correlación	0.9961	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		24

En conformidad con los resultados presentados en la tabla 15, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9961, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de p crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀. Es decir, existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación se ha iniciado planteando que la Defensoría del pueblo (2018) mediante Informe Defensorial N° 179, según investigaciones entre los meses de enero a julio de 2018 se notificaron cerca de 71,317 casos de maltrato hacia mujeres. Así mismo el Programa Aurora del MIMP, manifestó que, en el rango de enero a marzo del 2020, se notificó cerca de 41 802 casos de violencia irrogada a cualquier integrante de la familia y particularmente a mujeres. No obstante, según estudios Lima Metropolitana tiene el mayor porcentaje de casos de violencia, siendo Villa María del Triunfo y Santa Clara los distritos con mayor porcentaje de casos notificados por violencia.

De acuerdo, al objetivo general, se obtuvo analizando la dimensión calidad de servicio donde se observó que la calidad de servicio es alta, la violencia familiar es alta en un 57.48%, así mismo cuando dimensión calidad de servicio es media, la violencia familiar es media en un 7.10% y es baja en un 3.55%. Si la calidad de servicio es media entonces la violencia familiar es media en 17.17%, media en 6.06% y baja en 1.01%. Consecuentemente, se consideran que, si la calidad de servicio es baja, entonces se tiene que la violencia familiar es también baja en 4.61%, medio en 1.19% y alta en un 1.83%.

En los resultados inferenciales, se aprecia que en conformidad con los resultados al aplicar la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9952, indicando que existe una correlación positiva considerable. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de 0,000. En consecuencia, es estadísticamente significativa debido a que el valor calculado ($\rho_{cal}=0,9952$) es mayor que el valor crítico ($\rho_{crít}=0,264$), se rechaza la hipótesis nula H_0 . Por lo que existe una correlación positiva alta. Es decir, existe una relación significativa entre la calidad del servicio con la atención sobre la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021.

Esto concuerda con los resultados obtenidos en los estudios como la de Astudillo (2017) en su investigación sobre el talento humano, concluye sobre la existencia de una correlación de la gestión administrativa con el servicio que se brinda en el Nosocomio Contingencia Antonio Lorena, Cusco 2018. Así mismo Huaycochea (2018)

en su estudio concluyó que, se halla cierta unión entre la calidad de servicio y la complacencia del cliente del nosocomio antes referido.

Asimismo, respecto al objetivo específico, cuyos resultados descriptivos se puede apreciar que el grado de nivel de evidencia física se considera en un nivel alto con una frecuencia de 11 correspondiente al 45%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 8 correspondiente al 34% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 5 correspondiente al 21%. Así mismo se consideran que, si la evidencia física es baja, entonces se tiene que la violencia familiar es también baja en 12.69%, medio en 3.28% y alta en un 5.03%.

Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Grönroos (1984), la calidad del servicio es una especie de valoración, los clientes lo juzgan conforme con su comprensión del proceso de entrega de servicios. Por otro lado, según Evans y Lindsay (2014) su procedimiento de medición implica que se establezcan diversas magnitudes de evaluación que conlleven a una valoración final de ella. Por lo que las personas que atienden en el CEM por parte del equipo de profesionales o equipo interdisciplinario, deben realizarlo en un ambiente cómodo, que permita la interacción entre el profesional a cargo de la primera entrevista y la persona usuaria, en dónde la persona usuaria quién acude a dicho centro víctima de un tipo de violencia (física, psicológica o sexual), se sienta con la tranquilidad y confianza necesaria para poder relatar con la mayor exactitud los hechos materia de denuncia; Al respecto es preciso inferir que de conformidad con lo establecido en el Protocolo de Atención de CEM, el mismo que deroga a la antigua Guía de Atención Integral, se ha establecido que el CEM debe contar con espacios físicos, adecuados, separados y cómodos, en dónde los profesionales tanto de psicología, social y legal, puedan realizar y llevar a cabo sus entrevistas correspondientes; por dicha razón es de suma importancia contar con el mobiliario y el espacio propicio para la evaluación de la o las personas víctimas de violencia. Al respecto, es preciso inferir que dichos espacios propician la comunicación fluida entre el profesional y la persona usuaria, y en situaciones en dónde se produzca una intervención en crisis a raíz del delicado estado emocional de la víctima; permiten su atención de forma inmediata.

Seguidamente al objetivo específico 2, cuyos resultados descriptivos se puede apreciar que el grado de nivel de la dimensión fiabilidad se considera en un nivel alto con una frecuencia de 14 correspondiente al 58%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 8 correspondiente al 35% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 2 correspondiente al 7%. Asimismo, se consideran que, si la dimensión fiabilidad es baja, entonces se tiene que la violencia familiar es también baja en 4.23%, medio en 1.09% y bajo en un 1.68%.

Estos resultados se corroboran con Ali y Yaseen (2013) que sostiene que los servicios públicos deben ser de calidad. Teicher et al. (2002) agrega que las prácticas de calidad del servicio en las entidades del sector público a veces no son los mejores y como agrega Chatzoglou et al.(2013), la observación de los servicios públicos resulta uno de los ejes más relevantes en el derecho de los clientes; en este caso las mujeres o los miembros de la familia que son víctimas de algún tipo de violencia, deben recibir por parte de cada uno de los profesionales que laboran en el CEM, una atención propicia, de calidad y eficiente; lo cual implica que dicho personal se encuentre preparado y actualizado, acorde a la normativa vigente para prevenir y erradicar la violencia.

Al respecto, cabe indicar que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de su Programa Aurora, tienen la función y obligación de capacitar a sus profesionales en diversos temas tales como erradicación y prevención de violencia familiar, medidas de protección, feminicidio, etc. Todo ello en virtud de poder brindar una atención eficiente a sus usuarios, y de esta manera poder orientarlos de forma correcta a fin de coadyuvarlos a poder acceder a medidas de protección en favor de su bienestar e integridad personal.

No obstante, es preciso inferir que, en la actualidad el citado Programa, se encuentra capacitando a todos los profesionales y coordinadores de los CEM, respecto a las implicancias previstas en el nuevo Protocolo de Atención de CEM; mediante el cual se busca mejorar la atención brindada, la documentación de los casos y seguimiento de los mismos, a fin de brindar una orientación y atención de calidad. Por ende, de lo antes expuesto podemos determinar que, para contrarrestar y minimizar la violencia de género y familiar, resulta vital que los profesionales del Centro de

Emergencia Mujer, se encuentren altamente capacitados en la normativa actual y vigente.

Con el análisis del Objetivo específico 3, cuyos resultados descriptivos se puede apreciar que el grado de nivel de la dimensión capacidad de respuesta se considera en un nivel alto con una frecuencia de 22 correspondiente al 90%, seguidamente se encuentra en un nivel medio y bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Asimismo, se consideran que, si la dimensión capacidad de respuesta es baja, entonces se tiene que la violencia familiar es también baja en 3.54%, medio en 1.25% y alta en un 0.21%.

Respecto a estos resultados, se refleja una concordancia con Panigrahi, Azizan y Ali Khan (2018) manifiesta que dicha calidad debe estar correlacionadas con las metas de la organización a fin de alcanzar la ventaja competitiva en el mercado. Gulc (2016). Menciona que la calidad del servicio se torna indispensable para empezar a planear las mejoras imprescindibles y efectuar la integración de actividades orientadas a potencializar los estándares requeridos y obtención de las metas referidas al cumplimiento de progreso de la calidad del servicio en las organizaciones. En este caso la meta principal del CEM y del MIMP, resulta en coadyuvar de manera efectiva y eficiente en la lucha por la eliminación de la violencia en general.

Asimismo, otra de las metas principales es atender los casos con celeridad, sobre todo aquellos en dónde luego de la valoración del riesgo o factores del mismo por parte del profesional competente (psicólogo/a), se concluye que la persona usuaria presente un riesgo Severo con probabilidad de ocurrencia alta en un corto lapso de tiempo; para lo cual se necesita la inmediata actuación del equipo de profesionales o equipos interdisciplinarios cada uno en su campo (psicología, social y legal), así como el trabajo articulado con otros entes o instituciones encargadas de administrar justicia, a fin de buscar la emisión y efectivización de medidas de protección efectivas a favor de las personas violentadas en salvaguarda de su bienestar físico, psicológico y sexual; así como la imposición de restricciones limitantes o sanciones drásticas en contra del agresor, con la finalidad de frenar la violencia o prevenir un feminicidio. Por último, otra de las metas que posee el Centro de Emergencia Mujer es brindar asesoría en cada una de sus especialidades, de manera adecuada, oportuna e inclusiva, sin discriminación de

ningún tipo o índole. Cabe señalar que, en la lucha contra la violencia familiar, no se hace distinción entre género, orientación u edad.

Por consiguiente, el análisis del Objetivo específico 4, cuyos resultados descriptivos se puede apreciar que el grado de nivel de la dimensión empatía se considera en un nivel alto con una frecuencia de 15 correspondiente al 64%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 9 correspondiente al 36% y por último se encuentra en un nivel bajo con 0%. Asimismo, se considera que la empatía es alta, la violencia familiar es alta en un 54.00%, así mismo cuando la empatía es media, la violencia familiar es media en un 6.67% y es baja en un 3.33%. Si la capacidad empatía es media entonces la violencia familiar es media en 25.50%, media en 9.00% y baja en 1.50%.

Finalmente, con el Objetivo específico 5, cuyos resultados descriptivos se puede apreciar que el grado de nivel de la dimensión seguridad se considera en un nivel alto con una frecuencia de 20 correspondiente al 84%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 3 correspondiente al 10% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Asimismo, se consideran que, si la seguridad es baja, entonces se tiene que la violencia familiar es también baja en 3.05%, medio en 0.80% y baja en un 1.30%.

Todos los presentes resultados, se corrobora con lo mencionado por Griffiths (2015) que manifiesta que la magnitud de la satisfacción de cada usuario tiene relación primero con sus emociones, el grado de conocimiento y en el momento de la respuesta, teniendo en cuenta que la complacencia es la consecuencia después del consumo. Huaycochea (2018) afirma en su investigación que existe cierto nexo entre la calidad de servicio y la complacencia del cliente de la institución pública.

En este caso, podemos afirmar que, si existe cierta relación en el CEM entre la calidad del servicio y la complacencia del usuario, toda vez que al brindarse en dicho centro una atención oportuna, fiable, eficiente y eficaz se logrará que exista satisfacción en las personas usuarias; y esta satisfacción implica, que las personas usuarias siendo víctimas de algún tipo de violencia, puedan acceder con eficiencia, competencia,

diligencia, rapidez y prontitud a medidas que salvaguarden su integridad y permitan erradicar todo tipo de violencia en sus vidas.

Asimismo, para poder lograr dicha complacencia en los usuarios, resulta imperioso que el CEM, dote de los recursos necesarios, para así propiciar que dicho centro cuente constantemente con todos los profesionales o equipos multidisciplinarios completos, a fin de poder brindar una atención las 24 horas del día con la misma efectividad requerida y acorde a lo previsto en su Protocolo de Atención; para lo cual el Programa Aurora del MIMP deberá velar diligentemente en proveer de forma constante, de los profesionales idóneos para el ejercicio de tan noble labor, en beneficio de la población atendida.

Por otro lado, es preciso agregar que, para comprobar la existencia y permanencia de la relación o similitud entre la calidad y la complacencia, resulta necesario que los profesionales del CEM realicen un seguimiento constante a los casos atendidos, con el fin de verificar que se ha logrado con eficiencia erradicar, prevenir o minimizar los factores que conducen a la generación de la violencia familiar.

Por otro lado, Everson (2015), afirma que el servicio brindado por una empresa va desde el personal de aseo hasta el administrador. Rivero como se citó en Quintero y Ávila (2006) indica elementos importantes en la calidad del servicio y los agrupa en las siguientes dimensiones: Evidencia física: Se refiere a los elementos que el cliente puede apreciar con sus ojos. Fiabilidad: Esta dimensión se refiere a la capacidad de cumplir con los servicios ofrecidos de manera confiable. Capacidad de respuesta: Se denomina a la capacidad de dar un servicio rápido y oportuno a los receptores del servicio y/o bien. Empatía: Es el trato brindado al cliente de manera cortés y amable. Seguridad: Es cuando la persona percibe que el personal está dispuesto a ayudarlos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo a la hipótesis general, según la Prueba ρ (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9952, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de p crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, existe una relación significativa entre la calidad del servicio con la atención sobre la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021.

Segundo: De acuerdo al objetivo específico 1, el resultado descriptivo se obtuvo que el grado de nivel de evidencia física se considera en un nivel alto con una frecuencia de 11 correspondiente al 45%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 8 correspondiente al 34% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 5 correspondiente al 21%. Los resultados inferenciales, según la prueba de hipótesis de Spearman muestra que si existe una relación significativa entre la calidad del servicio con la atención sobre la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer 2021.

Tercero: De acuerdo al objetivo específico 2, el resultado descriptivo se obtuvo que el grado de nivel de la dimensión fiabilidad se considera en un nivel alto con una frecuencia de 14 correspondiente al 58%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 8 correspondiente al 35% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 2 correspondiente al 7%. Los resultados inferenciales, según la prueba de hipótesis de Spearman muestra que si existe una relación significativa entre la dimensión evidencia física con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

Cuarto: De acuerdo al objetivo específico 3, el resultado descriptivo se obtuvo que el grado de nivel de la dimensión capacidad de respuesta se considera en un nivel alto con una frecuencia de 22 correspondiente al 90%, seguidamente se encuentra en un nivel medio y bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Los resultados inferenciales, según la prueba de hipótesis de Spearman muestra que si existe una

relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

Quinto: De acuerdo al objetivo específico 4, el resultado descriptivo se obtuvo que el grado de nivel de la dimensión empatía se considera en un nivel alto con una frecuencia de 15 correspondiente al 64%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 9 correspondiente al 36% y por último se encuentra en un nivel bajo con 0%. Los resultados inferenciales, según la prueba de hipótesis de Spearman muestra que si existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

Sexto: De acuerdo al objetivo específico 5, el resultado descriptivo se obtuvo que el grado de nivel de la dimensión seguridad se considera en un nivel alto con una frecuencia de 20 correspondiente al 84%, seguidamente se encuentra en un nivel medio con una frecuencia de 3 correspondiente al 10% y por último se encuentra en un nivel bajo con una frecuencia de 1 correspondiente al 5%. Los resultados inferenciales, según la prueba de hipótesis de Spearman muestra que si existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer.

Séptimo: De acuerdo, al objetivo general, se obtuvo analizando la dimensión calidad de servicio donde se observó que la calidad de servicio y la violencia familiar es alta en un 57.48%, así mismo en cuánta dimensión calidad de servicio es media, la violencia familiar es media en un 7.10% y es baja en un 3.55%. Si la calidad de servicio es media entonces la violencia familiar es media en 17.17%, media en 6.06% y baja en 1.01%. Los resultados inferenciales, según la prueba de hipótesis de Spearman muestra que si existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con la atención sobre violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Los resultados del estudio deben ser socializados a todos los miembros del Centro de Emergencia Mujer, con la finalidad de lograr un cambio en cuanto a la calidad del servicio y evitar la violencia familiar.

Segundo: Es necesario reforzar los conocimientos y visión del equipo interdisciplinario que posee el Centro de Emergencia Mujer, con el fin de llevar a cabo un servicio de atención competente y eficaz, que va de la mano con la normativa referida.

Tercero: Contribuir con la mejora en el camino de lucha para la supresión de la violencia hacia la mujer y los miembros de la familia, teniendo en cuenta los diversos resultados obtenidos en la investigación; todo ello de conformidad con la 7 Política de Estado.

Cuarto: Se recomienda mejorar el nivel de fiabilidad, es decir que los usuarios se sientan conformes de los servicios ofrecidos de manera confiable, eficiente, eficaz y oportuna, para de esta manera lograr que el usuario reciba la atención necesaria.

Quinto: se recomienda mantener el nivel de Seguridad, ya que es indispensable que el usuario sienta o perciba que el personal de atención estará dispuesto a ayudarlos en cualquier momento.

REFERENCIAS

- Abiko, A. (2011). *Serviços Públicos Urbanos*. São Paulo: Escola Politécnica de Universidade de São Paulo. Recuperado de http://www.pcc.usp.br/files/text/publications/TT_00010.pdf.
- Akhtar, M. N., Hunjra, A. I., Akbar, S. W., Kashif-Ur-Rehman Niazi, G. S. K. (2011). Relationship between customer satisfaction and service quality of Islamic banks. *World Applied Sciences Journal*, 13(3), 453–459.
- Alemán, R.; Gutiérrez-Sánchez, R. y Liebana-Cabanillas, F. (2018). Determinant Factors of Satisfaction with Public Services in Spain. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 102-113. DOI: <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12252>.
- Ali, M. y Yaseen, E. (2013). Service quality in public services “A study of the public services in urban Egypt”. *Proceedings of 24th Annual Conference of the Production and Operations Management Society*, Dever, USA. Recuperado de <https://www.pomsmeetings.org/ConfPapers/043/043-1654.pdf>.
- Alliance for Children's Rights (2019). *Policy and System-Wide Reform*. Los Angeles. Recuperado de: <https://kids-alliance.org/>.
- Amin, M., Isa, Z. (2008). An examination of the relationship between service quality perception and customer satisfaction: A SEM approach towards Malaysian Islamic banking. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1(3), 191–209.
- Arredondo, E. y Gómez, R. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor. *Mikarimin*, 3 (2), 13-24.
- Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia* Octubre, 2016. (Tesis de Maestría: Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8805>.

- Azizzadeh, F.; Khalili, K. y Soltani, I. (2013). Service Quality Measurement in the Public Sector (Ilam Province Post Office Case Studies). *International Journal of Economics, Finance and Management*, 2(1), 114-121.
- Ayala, V. y Valencia, W. (2017). Evaluación de la calidad de los servicios públicos comparativo: servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado por EMASEOEP, en los casos de estudio Barrio La Bota y Comité del Pueblo (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17303>.
- Belás, J., Gabčová, L. (2016). The relationship among customer satisfaction, loyalty and financial performance of commercial banks. *E&M Economics and Management*, 19(1), 132–147
- Chavan, J., Ahmad, F. (2013). Factors affecting on customer satisfaction in retail banking: An empirical study. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 55–62.
- Chatzoglou, P.; Chatzoudes, D.; Vraimaki, E. y Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(6), 583-605. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>.
- Chou, L.; Pacheco, C. y Mejías, A. (2010). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos. Un estudio de caso en el Municipio Naguanagua, Venezuela. *Ingeniería y Sociedad*, 5(1), 31-36.
- Davis, M. M., Acquilano, N. J., Chase, R. B. (2003). *Fundamentals of operations management*. McGraw Hill/Irwin.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.

- Duque, E. y Pinzón-Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10: 159—192.
- Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP. (2017). Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Publicado en El Diario Oficial No. 50353 del 11 de septiembre de 2017.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y Control de la Calidad*, Novena edición. México: Cengage Learning.
- Elkomy, S. y Cookson, G. (2018). Performance Management Strategy: Waiting Time in the English National Health Services. *Public Organization Review*, 1(1), 1-18.
- Everson, R. (2015). *Customer Service Management*. Waterloo: Amacon.
- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service management: Operations, strategy, and information technology* (8th ed.). McGraw-Hill Book.
- García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *Telos* 18: 381—398.
- Goetsch, D; Davis, S. (2013). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*.
- Griffiths, M. (2015). *Interpersonal, intrapersonal and transpersonal implications*. New York: Academic Press.
- Gronroos. C. (1984). A service quality model it's marketing implication. *European Journal of Marketing*, 13(4), 36-44. DOI: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>.

- Gulc, A. (2016). Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service. In 7th International Conference on Engineering, Project, and Production Management: (pp. 255--264).
- Hemalatha, S; Dumpala,L; Balakrishna, B (2018). Service quality evaluation and ranking of container terminal operators through hybrid multi-criteria decision-making methods. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 34: 137--144.
- Huaycochea, C. (2018). Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. (Tesis de Maestría: Universidad Cesar Vallejo). Recupera de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33816>.
- Manulik, S; Rosińczuk, J; Karniej, P. (2016). Evaluation of health care service quality in Poland with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center. *Patient Preference and Adherence*. 10: 1435--1442.
- Maul, A; Mari, L; Torres,D; Wilson, M. (2018). The quality of measurement results in terms of the structural features of the measurement process. 116, 611--620.
- Midor, K; Kučera,M (2018). Improving the Service with the Servqual Method. *Management Systems in Production Engineering*, 26: 60--65.
- Mwita, J. (2000). Performance management model: A systems-based approach to public service quality. *The International Journal of Public Sector Management*, 13(1), 19-37. DOI: <https://doi.org/10.1108/09513550010334461>.
- Martinović, M.; Pavlič, I. y Tolić, M. (2017). Measurement of local public services' quality using SERVQUAL: the case of Dubrovnik. *Ekonomski misao i praksa / Economic Thought and Practice*, 26(2), 593-610.
- Otaibi, N. M., Yasmeen, K. (2014). An overview of customer loyalty, perceived service quality and customer satisfaction: Brief on Saudi grocery stores. *Journal of Entrepreneurship and Business Innovation*, 1(1), 79-122.

- Panigrahi, S. K; Azizan, N. A; Ali Khan, M. W. (2018). Investigating the Empirical Relationship Between Service Quality, Trust, Satisfaction, and Intention of Customers Purchasing Life Insurance Products. *Indian Journal of Marketing*. 48: 28--46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Pasha, A., Waleed, A. (2016). Factors affecting customer loyalty in banking sector of Punjab, Pakistan. *A Research Journal of Commerce, Economics, and Social Sciences*, 10(2), 43--52.
- Quintero, N. & Ávila, M. (2006). Calidad del Servicio en la Gestión Municipal de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, Período 1998-2000. Caso: Aseo Urbano y Domiciliario. *Formación Gerencial*, 5(1), 59-83.
- Ramseook-Munhurrún, P.; Lukea-Bhiwajee, S. & Perunjodi-Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). Service Quality: Insights and Managerial implications from the frontier. In R. Rust & R. Oliver (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1-19). Sage Publications, Thousand Oaks, CA. DOI: <http://dx.doi.org/10.4135/9781452229102.n1>.
- Santamaría, R. y Mejías, A. (2013). Análisis de la calidad de los servicios académicos: estudio de caso en Universidad Venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(11), 67-74.
- Stan, V., Caemmerer, B., Cattán-Jallet, R. (2013). Customer loyalty development: The role of switching costs. *Journal of Applied Business Research*, 29, 1541--1554.
- Serrano, A; Segado, F. (2015). Análisis de las herramientas de medición de percepción de la calidad en los servicios deportivos: revisión de la literatura. *Cultura, Ciencia y Deporte*. 10: 67--76.

- Sáez, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad de servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. *Telos*, 13(3), 329-354.
- Takenaka, T; Nishino, N; H. Nishikori (2018). Service benchmarking for the co-creation of service ecosystem. *Procedia CIRP*, 67, 574—576.
- Teicher, J.; Hughes, O. y Dow, N. (2002). E-government: a new route to public service quality. *Managing Service Quality*, 12(6), 384-93.
- Vargas, M; Aldana, L. (2015). Calidad y servicio conceptos y herramientas.
- Yee, R. W. Y., Yeung, A. C. L., Cheng, T. C. E. (2011). The service-profit chain: An empirical analysis in high-contact service industries. *International Journal of Production Economics*, 130(2), 236–245.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End. Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22. DOI: <https://doi.org/10.2307/1251446>.

ANEXOS

ANEXO

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y VIOLENCIA FAMILIAR

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar "Calidad del servicio y violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

Leyenda	
1	Totalmente desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	Preguntas	TA	DA	NAD	E D	TD
V1	CALIDAD DEL SERVICIO					
	EVIDENCIA FISICA					
01	¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?					
02	¿Encuentra comodidad en los espacios comunes?					
03	Para Usted. ¿La calidad de servicio que brinda el CEM en cuanto a los servicios Recibidos?					
04	¿Se encuentra cómodo con la apariencia del personal?					
	FIABILIDAD					
05	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?					
06	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se brinda?					
07	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
08	¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se brinda?					
09	¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que Tiene con el servicio?					
10	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
11	¿Los horarios del CEM son los adecuados para usted?					
	EMPATIA					
12	¿Se brinda una atención adecuada cuando las víctimas muestran su problema?					
13	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?					
14	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades de las víctimas con respeto y amabilidad?					
15	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de las víctimas?					
	SEGURIDAD					

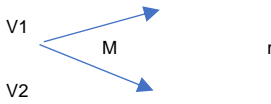
16	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones del CEM?					
17	¿Considera que tiene un servicio de seguridad?					
18	¿Considera que es eficiente el servicio de entrada?					
V2	VIOLENCIA FAMILIAR					
	COMUNICACIÓN					
19	¿Los programas de prevención de violencia familiar establecidos son conocidos por los usuarios?					
20	¿Los casos son investigados?					
21	¿CEM recibe sugerencias para mejorar el servicio?					
22	¿El personal se comunica de forma adecuada y entendible para las víctimas?					
	TRANSPARENCIA					
23	¿Existe un trabajo concertado con la Policía Nacional de Perú?					
24	¿Existe un trabajo concertado con la Fiscalía de familia?					
25	¿Existe un trabajo concertado con las DEMUNAs?					
26	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a las víctimas de la violencia?					
27	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a los agresores?					
	EXPECTATIVAS					
28	¿Existe un sistema de seguimiento de los casos que permite visualizar que se contribuye a erradicar la violencia?					
29	¿La proporción entre casos presentados y casos erradicados es positiva, es decir, evidencia que se erradica la violencia?					
30	¿Se deben hacer mejoras en los procesos para erradicar la violencia familiar?					
31	¿Existe un compromiso del equipo del CEM en contribuir con la erradicación de la violencia?					

ANEXO: Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio y violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021

Autor: Delgado Tovar Ivan Orlando

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): CALIDAD DEL SERVICIO VIOLENCIA FAMILIAR				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>Problema General: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio respecto a la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables: 2021?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Problema específico 2: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Problema específico 3: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación de la calidad del servicio respecto a la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación de la calidad del servicio según la evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p>	<p>Hipótesis General: Se relaciona significativamente la calidad del servicio con la violencia familiar del Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión evidencia física con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Hipótesis específica 2: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión fiabilidad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Hipótesis específica 3: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión capacidad de respuesta con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p>	Calidad del servicio	<p>I. EVIDENCIA FÍSICA</p> <p>II. FIABILIDAD</p> <p>III. CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>IV. EMPATIA</p> <p>V. SEGURIDAD</p>	<p>EVIDENCIA FÍSICA</p> <p>1. ¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?</p> <p>2. ¿Encuentra comodidad en los espacios comunes?</p> <p>3. Para Usted, ¿La calidad de servicio que brinda el CEM en cuanto a los servicios recibidos?</p> <p>4. ¿Se encuentra cómodo con la apariencia del personal?</p> <p>FIABILIDAD</p> <p>5. ¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?</p> <p>6. ¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se brinda?</p> <p>7. ¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>8. ¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se brinda?</p> <p>9. ¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?</p> <p>10. ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?</p> <p>11. ¿Los horarios del CEM son los adecuados para usted?</p> <p>EMPATIA</p> <p>12. ¿Se brinda una atención adecuada cuando las víctimas muestran su problema?</p> <p>13. ¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?</p> <p>14. ¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades de las víctimas con respeto y amabilidad?</p>	<p>Totalmente en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>ALTO,</p> <p>MEDIO,</p> <p>BAJO</p>

<p>del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Problema específico 4: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Problema específico 5: ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p>	<p>Objetivo específico 4: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar la relación de la calidad del servicio según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p>	<p>Hipótesis específica 4: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión empatía con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p> <p>Hipótesis específica 5: La calidad del servicio se relaciona significativamente según la dimensión seguridad con la violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la sede del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:2021</p>			<p>15. ¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de las víctimas? SEGURIDAD</p> <p>16. ¿Se siente seguro dentro de las instalaciones del CEM?</p> <p>17. ¿Considera que tiene un servicio de seguridad?</p> <p>18. ¿Considera que es eficiente el servicio de entrada?</p>			
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>Violencia familiar</p>	<p>I.COMUNICACIÓN II.TRANSPARENCIA III.EXPECTATIVAS</p>	<p>COMUNICACIÓN</p> <p>19. ¿Los programas de prevención de violencia familiar establecidos son conocidos por los usuarios?</p> <p>20. ¿Los casos son investigados?</p> <p>21. ¿CEM recibe sugerencias para mejorar el servicio?</p> <p>22. ¿El personal se comunica de forma adecuada y entendible para las víctimas?</p> <p>TRANSPARENCIA</p> <p>A</p> <p>23. ¿Existe un trabajo concertado con la Policía Nacional de Perú?</p> <p>24. ¿Existe un trabajo concertado con la Fiscalía de familia?</p> <p>25. ¿Existe un trabajo concertado con las DEMUNAs?</p> <p>26. ¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a las víctimas de la violencia?</p> <p>27. ¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a los agresores?</p> <p>EXPECTATIVAS</p> <p>28. ¿Existe un sistema de seguimiento de los casos que permite visualizar que se contribuye a erradicar la violencia?</p> <p>29. ¿La proporción entre casos presentados y casos erradicados es positiva, es decir, evidencia que se erradica la violencia?</p> <p>30. ¿Se deben hacer mejoras en los procesos para erradicar la violencia familiar?</p> <p>31. ¿Existe un compromiso del equipo del CEM en contribuir con la erradicación de la violencia?</p>			
<p>TIPO: Básica ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO: Cuantitativo M=muestra MÉTODO: Hipotético,Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p> 	<p>POBLACIÓN: La población estará conformada por los 24 trabajadores del CEM Lima, a quienes se les investigará los factores asociados a la calidad del servicio que ellos brindan a la población y su contribución a la erradicación de la violencia familiar, es una investigación que permitirá evaluar desde el proveedor del servicio.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra estará conformada por el personal que integra el Centro de Emergencia Mujer de la sede del MIMP, conformado por 24 personas, en vista que el número es menor de 50, la muestra es igual a la población</p>	<p>Variable 1: LA CALIDAD DEL SERVICIO Variable 2: VIOLENCIA FAMILIAR Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario - Encuesta</p>						<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos INFERENCIAL:</p>

ANEXO: Prueba de Confiabilidad

Items	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	Suma de Items	
Sujetos																																	
E1	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	100	
E2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	116	
E3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	107	
E4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5	126	
E5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5	134
VARP	0.50	0.50	0.50	1.00	0.50	0.25	0.19	0.19	0.25	0.19	1.19	0.69	0.69	0.19	1.00	0.69	0.69	1.00	1.69	0.19	0.19	0.25	0.69	0.25	0.69	0.25	0.19	0.19	1.00	0.00	0.69	S_r² :	151.84
(Varianza de la Población)																			Σ S_r² :	16.44													
K :	El número de ítems																										31						
Σ S_i² :	Sumatoria de las Varianzas de los ítems																										16.44						
S_r² :	La Varianza de la suma de los ítems																										151.84						
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach																										0.92146942						

Anexo: Validez de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del servicio y la violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V1	VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO							
	Dimensión 1: EVIDENCIA FISICA							
01	¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?	X		X		X		
02	¿Encuentra comodidad en los espacios comunes?	X		X		X		
03	Para Usted. ¿La calidad de servicio que brinda el CEM en cuanto a los servicios recibidos?	X		X		X		
04	¿Se encuentra cómodo con la apariencia del personal?	X		X		X		
	Dimensión 2: FIABILIDAD							
05	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?	X		X		X		
06	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se brinda?	X		X		X		
07	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
08	¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se brinda?	X		X		X		
09	¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?	X		X		X		
10	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	X		X		X		
11	¿Los horarios del CEM son los adecuados para usted?							
	Dimensión 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se brinda una atención adecuada cuando las víctimas muestran su problema?	X		X		X		
13	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades de las víctimas con respeto y amabilidad?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de las víctimas?	X		X		X		
	Dimensión 5: SEGURIDAD							
16	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones del CEM?	X		X		X		
17	¿Considera que tiene un servicio de seguridad?	X		X		X		
18	¿Considera que es eficiente el servicio de entrada?	X		X		X		
V2	VARIABLE 2: VIOLENCIA FAMILIAR							
	Dimensión 1: COMUNICACIÓN							
19	¿Los programas de prevención de violencia familiar establecidos son conocidos por los usuarios?	X		X		X		
20	¿Los casos son investigados?	X		X		X		
21	¿CEM recibe sugerencias para mejorar el servicio?	X		X		X		
22	¿El personal se comunica de forma adecuada y entendible para las víctimas?	X		X		X		
	Dimensión 2: TRANSPARENCIA							
23	¿Existe un trabajo concertado con la Policía Nacional de Perú?	X		X		X		
24	¿Existe un trabajo concertado con la Fiscalía de familia?	X		X		X		
25	¿Existe un trabajo concertado con las DEMUNAS?	X		X		X		
26	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a las víctimas de la violencia?	X		X		X		
27	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a los agresores?	X		X		X		
	Dimensión 3: EXPECTATIVAS							
28	¿Existe un sistema de seguimiento de los casos que permite visualizar que se contribuye a erradicar la violencia?	X		X		X		
29	¿La proporción entre casos presentados y casos erradicados es positiva, es decir, evidencia que se erradica la violencia?	X		X		X		
30	¿Se deben hacer mejoras en los procesos para erradicar la violencia familiar?	X		X		X		
31	¿Existe un compromiso del equipo del CEM en contribuir con la erradicación de la violencia?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Juan Godoy Caso

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Gestión y Desarrollo

27 de mayo de 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

Anexo: Validez de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del servicio y la violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V1	VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO							
	Dimensión 1: EVIDENCIA FISICA							
01	¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?	X		X		X		
02	¿Encuentra comodidad en los espacios comunes?	X		X		X		
03	Para Usted. ¿La calidad de servicio que brinda el CEM en cuanto a los servicios recibidos?	X		X		X		
04	¿Se encuentra cómodo con la apariencia del personal?	X		X		X		
	Dimensión 2: FIABILIDAD							
05	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?	X		X		X		
06	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se brinda?	X		X		X		
07	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
08	¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se brinda?	X		X		X		
09	¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?	X		X		X		
10	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	X		X		X		
11	¿Los horarios del CEM son los adecuados para usted?							
	Dimensión 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se brinda una atención adecuada cuando las víctimas muestran su problema?	X		X		X		
13	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades de las víctimas con respeto y amabilidad?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de las víctimas?	X		X		X		
	Dimensión 5: SEGURIDAD							
16	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones del CEM?	X		X		X		
17	¿Considera que tiene un servicio de seguridad?	X		X		X		
18	¿Considera que es eficiente el servicio de entrada?	X		X		X		
V2	VARIABLE 2: VIOLENCIA FAMILIAR							
	Dimensión 1: COMUNICACIÓN							
19	¿Los programas de prevención de violencia familiar establecidos son conocidos por los usuarios?	X		X		X		
20	¿Los casos son investigados?	X		X		X		
21	¿CEM recibe sugerencias para mejorar el servicio?	X		X		X		
22	¿El personal se comunica de forma adecuada y entendible para las víctimas?	X		X		X		
	Dimensión 2: TRANSPARENCIA							
23	¿Existe un trabajo concertado con la Policía Nacional de Perú?	X		X		X		
24	¿Existe un trabajo concertado con la Fiscalía de familia?	X		X		X		
25	¿Existe un trabajo concertado con las DEMUNAS?	X		X		X		
26	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a las víctimas de la violencia?	X		X		X		
27	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a los agresores?	X		X		X		
	Dimensión 3: EXPECTATIVAS							
28	¿Existe un sistema de seguimiento de los casos que permite visualizar que se contribuye a erradicar la violencia?	X		X		X		
29	¿La proporción entre casos presentados y casos erradicados es positiva, es decir, evidencia que se erradica la violencia?	X		X		X		
30	¿Se deben hacer mejoras en los procesos para erradicar la violencia familiar?	X		X		X		
31	¿Existe un compromiso del equipo del CEM en contribuir con la erradicación de la violencia?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ana Luisa Mendoza Vela

DNI: 16753409

Especialidad del validador: **Maestro en Administración de Empresas**

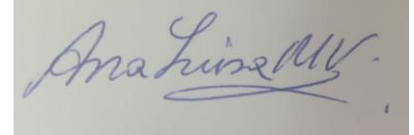
17 de junio de 2021

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

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

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

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



Ana Luisa Mendoza Vela
Firma del Experto Informante

Anexo: Validez de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del servicio y la violencia familiar del Centro de Emergencia Mujer

N°	Preguntas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V1	VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO							
	Dimensión 1: EVIDENCIA FISICA							
01	¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?	X		X		X		
02	¿Encuentra comodidad en los espacios comunes?	X		X		X		
03	Para Usted. ¿La calidad de servicio que brinda el CEM en cuanto a los servicios recibidos?	X		X		X		
04	¿Se encuentra cómodo con la apariencia del personal?	X		X		X		
	Dimensión 2: FIABILIDAD							
05	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada?	X		X		X		
06	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se brinda?	X		X		X		
07	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?	X		X		X		
	Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
08	¿Los trabajadores son comunicativos en el servicio que se brinda?	X		X		X		
09	¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?	X		X		X		
10	¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	X		X		X		
11	¿Los horarios del CEM son los adecuados para usted?							
	Dimensión 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se brinda una atención adecuada cuando las víctimas muestran su problema?	X		X		X		
13	¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades de las víctimas con respeto y amabilidad?	X		X		X		
15	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades de las víctimas?	X		X		X		
	Dimensión 5: SEGURIDAD							
16	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones del CEM?	X		X		X		
17	¿Considera que tiene un servicio de seguridad?	X		X		X		
18	¿Considera que es eficiente el servicio de entrada?	X		X		X		
V2	VARIABLE 2: VIOLENCIA FAMILIAR							
	Dimensión 1: COMUNICACIÓN							
19	¿Los programas de prevención de violencia familiar establecidos son conocidos por los usuarios?	X		X		X		
20	¿Los casos son investigados?	X		X		X		
21	¿CEM recibe sugerencias para mejorar el servicio?	X		X		X		
22	¿El personal se comunica de forma adecuada y entendible para las víctimas?	X		X		X		
	Dimensión 2: TRANSPARENCIA							
23	¿Existe un trabajo concertado con la Policía Nacional de Perú?	X		X		X		
24	¿Existe un trabajo concertado con la Fiscalía de familia?	X		X		X		
25	¿Existe un trabajo concertado con las DEMUNAS?	X		X		X		
26	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a las víctimas de la violencia?	X		X		X		
27	¿Existe un programa adecuado de asistencia psicológica a los agresores?	X		X		X		
	Dimensión 3: EXPECTATIVAS							
28	¿Existe un sistema de seguimiento de los casos que permite visualizar que se contribuye a erradicar la violencia?	X		X		X		
29	¿La proporción entre casos presentados y casos erradicados es positiva, es decir, evidencia que se erradica la violencia?	X		X		X		
30	¿Se deben hacer mejoras en los procesos para erradicar la violencia familiar?	X		X		X		
31	¿Existe un compromiso del equipo del CEM en contribuir con la erradicación de la violencia?	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tereza García Vela

DNI: 41964058

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

17 de junio de 2021

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

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

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

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



Tereza M. García Vela
Firma del Experto Informante

Anexo: Base de datos

	Calidad del servicio																		Violencia familiar												
	Evidencia Física				Fiabilidad			Capacidad de respuesta				Empatía				Seguridad			Comunicación				Transparencia				Expectativas				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
E1	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
E2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4
E3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3
E4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5
E5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5
E6	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
E7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4
E8	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3
E9	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5
E10	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5
E11	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
E12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4
E13	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3
E14	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5
E15	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5	
E16	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
E17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4
E18	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3
E19	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5
E20	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5	
E21	2	2	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
E22	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4
E23	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3
E24	2	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5