



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del
servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Casana Quezada, Nancy Raquel (ORCID: 0000-0002-0970-0252)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo mi corazón a mi padre Alejandro Casana, que Dios lo tiene en su gloria y ahora es un ángel en mi vida y sé que se encuentra muy orgulloso de su hija y desde donde esta me bendice y es feliz al verme lograr mis metas.

A mi madre Eulogia Quezada, tu bendición diaria a lo largo de mi vida me protege y guía por el camino del bien, te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía. Por tu apoyo y amor incondicional en cada uno de mis proyectos, por ser parte de mis logros y por compartir mis logros, Te amo.

Agradecimiento

A Dios por la vida, salud y bendiciones en tiempos difíciles como la pandemia por COVID 19 y la capacidad para lograr mis metas

A las usuarias de la Comisaría Rural PNP Cartavio, por regalarme su valioso tiempo en la aplicación de las encuestas, haciendo posible esta investigación.

A mi familia por su apoyo incondicional y siempre ser parte de mis proyectos y compartir mis logros.

A ti, por tu cariño y motivación, porque la ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante para el desarrollo de esta investigación, estando en todo momento incluso más de lo que te era posible J.A.H.V.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO TEÓRICO.....	6
II. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de aplicación de las medidas de protección en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.	21
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.....	22
Tabla 3 Análisis descriptivo de la normalidad de las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.....	24
Tabla 4 Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.	26
Tabla 5 Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.	27
Tabla 6 Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.	28
Tabla 7 Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.	29
Tabla 8 Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021	30

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de aplicación de las medidas de protección en usuarias de la comisaria rural Cartavio, 2021	23
Figura 2 Nivel de calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.....	23
Figura 3 Matriz de diagramas de dispersión de las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.....	25

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño descriptivo correlacional lineal, no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron, cuestionario de Medidas de protección contra la violencia familiar y el cuestionario de calidad de servicio. La población estuvo conformada por todas las mujeres que cuentan con medidas de protección atendidas en la Comisaria Rural PNP Cartavio. Los resultados muestra una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq r_s = .47 < .50$) entre las Medias de Protección con la Capacidad de respuesta; destacándose la relación directa de magnitud grande de la suspensión temporal de cohabitación ($r_s=.54$), la relación directa de magnitud moderada de las dimensiones suspensión temporal de visitas ($r_s=.45$) y el inventario sobre sus bienes ($r_s=.44$); además una relación directa de magnitud pequeña de las medidas de impedimento de acoso a la víctima ($r_s=.30$) con la Capacidad de respuesta en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio. Se concluyó que existe relación directa de magnitud moderada entre las Medidas de Protección con la Capacidad de respuesta en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio 2021.

Palabras clave: Medidas de protección, calidad de servicio, usuarias, comisaria.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Measures of protection against family violence and Quality of service in users of the Rural Commissariat Cartavio, 2021. The research had a quantitative approach, applied, simple correlational, non-experimental and cut cross. The instruments used were the questionnaire on Measures of protection against family violence and the quality of service questionnaire. The population was made up of all women who have protection measures taken care of at the PNP Cartavio Rural Commissioner. The results show a direct relationship of moderate magnitude ($.30 \leq r_s = .47 < .50$) between the Protective Measures and the Response Capacity; highlighting the direct relationship of large magnitude of the Temporary Suspension of cohabitation ($r_s = .54$), the direct relationship of moderate magnitude of the dimensions Temporary suspension of visits ($r_s = .45$) and the Inventory on their assets ($r_s = .44$); in addition, a direct relationship of small magnitude of the measures to prevent harassment of the victim ($r_s = .30$) with the response capacity in users of the Cartavio Rural Police Station. It was concluded that there is a direct relationship of moderate magnitude between the Protection Measures and the response capacity in users of the Rural Commissioner Cartavio 2021.

Keywords: Protection measures, quality of service, users, police station

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la violencia en la familia, viene siendo un flagelo en la que perjudica de un modo grave a la sociedad, y las personas que resultan afectadas por el mismo, las cuales llegan a ser víctimas de esta clase de violencia en donde entra a tallar la violencia de tipo física, psicológica, económica, entre otras, ocasionando de manera permanente un problema social y de salud pública, es por ello que se tiene que considerar que la violencia, no solamente tiene repercusión en la personas que la perciben o son víctimas de ella, además sitúa a la familia en una posición riesgosa, repercutiendo en la sociedad.

El estado del Perú, ha asumido un compromiso que consiste en prestar atención, evitar y desterrar la violencia, el cual se desarrolla de manera integral, percibiéndose avances en este aspecto por medio de las políticas sociales, que mediante decreto supremo, aprobó Ley N°30364, para la prevención, eliminación y castigo de la violencia dirigida hacia la mujer y el grupo familiar (Aurora, 2021), enfocada a prevenir la violencia contra la familia y que los actos de agresión sean denunciados por las víctimas o por testigos de la violencia, de dirigirse de manera sencilla hacia las entidades encargadas de operar justicia y que garantice su protección y el ejercicio de sus derechos hacia el agresor. Por otra parte, se establece según el reglamento que la Policía Nacional del Perú [PNP], que tiene el rol y responsabilidad por medio de los efectivos policiales, señalando que, sin importar qué especialización posea, está obligado a abordar, por medio de un registro y trámite de manera inmediata, la denuncia que se exponga de manera verbal o escrita que manifiesta la agredida, teniendo la responsabilidad de informar oportunamente, con el informe o testimonio, a la fiscalía correspondiente a fin de que se tomen las acciones según sea el caso.

El derecho con respecto a la integridad y a vivir en un entorno no violento para las mujeres está plasmado en las leyes del derecho internacional y en el orden jurídico nacional. El problema relacionado con la violencia hacia la mujer se ha tomado y tratado desde el mismo estado, con cierto conocimiento y matiz de las leyes que predominan a nivel mundial en relación con este tema, dando a conocer que está comprometido de manera

política a unir fuerzas para hacer que los derechos de las mujeres estén garantizados, percibiéndose en la adquisición de dispositivos de tipo internacional que favorecen a que las mujeres y sus derechos estén protegidas, dispositivos o instrumentos que orientan la acción política, jurídica y normativa interna, de la nación, y conlleva a comprometer al estado a cumplir dichas acciones en base a metas dentro de un marco en específico. Se ha instaurado alianzas de instituciones con este fin, como la del Ministerio del interior [MININTER] y el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables [MIMP], y considerando además la implementación desde los gobiernos locales de mesas de concertación y participación ciudadana, buscando dar solución a este problema social, sin embargo aún sigue siendo una dificultad que genera resultados desagradables y de gran magnitud, siendo el principal problema en nuestra nación, considerándose un asunto de Salud Pública. De acuerdo con datos estadísticos, el 44.5% de mujeres de 15 a 49 años, que padecieron violencia física acudieron en busca de una persona de confianza o que les resultaba cercana, 29,2% se fueron a alguna entidad. De todas las mujeres que acudieron a una entidad, el 77,5% buscó una comisaría, repartidas en todo el Perú (Encuesta Demográfica y de salud familiar, 2018), siendo una de estas la Comisaria Rural PNP Cartavio, constituida por 17 efectivos policiales incluidos el Capitán PNP y el efectivo que se encuentra laborando desde casa por ser personal de riesgo.

En 2018 El MIMP y el MININTER, establecieron el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer y Comisarias o Comisarias Especializadas en Materia de Protección contra la Violencia Familiar de la PNP, el cual ha sido aprobado mediante Decreto Supremo N°006-2018-MIMP, publicado en el diario El Peruano (Aurora, 2018), por lo que dentro de la Comisaria se ubican las oficinas del CEM CARTAVIO, integrada por un grupo de Psicólogos, Trabajadores Sociales y Abogados para atender de forma integral a los afectados de este tipo de violencia.

Asimismo, según las encuestas de Comisarias del Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2017), en el Perú existen 1,495 comisarías, estas no cuentan con entornos apropiados para tomar las declaraciones, es así que el 57% de las Comisarias no disponen de espacios para atender casos de mujeres afectadas por violencia familiar. Además, superan el

tiempo de 24 horas para mandar la documentación al juzgado de familia conveniente. También tenemos déficit en los siguientes: El 57% de Comisarías son Básicas, no cuentan con un Centro Emergencia Mujer para atender de manera conjunta los casos de violencia familiar, el 83% de las Comisarías no cuentan con un ambiente seguro para estas víctimas. El 69% no cuenta con personal suficiente para poder notificar las medidas de protección a tiempo, así como para atender al llamado cuando una de estas se incumple, el 76% del personal en las Comisarías no conoce el protocolo de atención al ciudadano del ministerio del interior, ni el protocolo de atención conjunta de la PNP y CEM, el 98% de Comisarías no tiene este servicio.

Así mismo en la Comisaria Rural PNP Cartavio, los efectivos policiales refirieron no contar con movilidad disponible para poder realizar los patrullajes integrados en las zonas de residencia de las usuarias con medidas de protección y acudir oportunamente al llamado de las usuarias o para intervenir en caso de reporte de nuevos hechos de violencia todo esto sumado a la falta de personal, limita el cumplimiento óptimo de su misión en proteger a las usuarias.

Los elementos que se encuentran dentro de la atención con calidad de la Comisaría Rural de Cartavio vienen a ser según el Fondo de Población de Naciones Unidas [UNFPA] (2021): Consideraciones de tiempo propicio y justo, con respecto a responder a lo que demandan las mujeres violentadas, respetándolas como un individuo con derechos que tienen que ser protegidas, además de considerar la buena atención en forma de amabilidad y prontitud en la atención. Además, se considera el criterio de confidencialidad sobre los datos que ofrece la persona. El facilitar los procedimientos también es parte de la calidad, estos contemplan la derivación y elementos relacionados con el apoyo y el otorgamiento de datos necesarios, otorgar tiempos justos y a su vez dando a comprender a la demandante de manera asertiva sobre el tiempo que conlleva todo este proceso. Otorgar la facilidad de obtener apoyo de otras entidades. De este modo, cuando se otorga un servicio con calidad, también consta de saber responder de manera idónea por medio de actos que solucionen problemas de manera concreta y viable. Cuando se ofrece una buena atención con

calidad, se garantiza que la institución lleva a cabo una labor adecuada. (UNFPA, 2021)

Es así que nos planteamos la pregunta de investigación: ¿Existe vínculo entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021?

El presente documento se justifica por las siguientes razones: Servirá como base para futuras investigaciones en las cuales la población de estudio sea similar a la nuestra, realizando así su valor teórico al brindar mayor conocimiento acerca de las variables de estudio. Bajo este argumento salta la necesidad de poder tomar como prioridad y abordar la población afectada por violencia, la misma que no ha sido motivo de interés de investigación; además esta investigación busca hacer una revisión de las investigaciones científicas realizadas y relacionadas con el tema.

Se justifica en lo teórico al conocer con qué expectativa se desarrollan los procedimientos para defender al ciudadano contra la agresión en el seno familiar y el nivel de calidad del servicio para aquellos que acuden a la Comisaría Rural PNP Cartavio, el funcionamiento adecuado de la oficina de Reconocimiento de Víctimas y Agresores y cómo perciben las usuarias en el aspecto de satisfacción individual, así también a los que asisten permanentemente en los Tribunales de Familia Especializados, que con recursos limitados tratan y responden a las denuncias presentadas por las usuarias. Para todas estas situaciones que ocurren en nuestra realidad es que debemos entender la importancia y la urgencia que merece la presente investigación, que solo busca la contribución de nuevas ideas que promuevan la solidez normativa y que apunta a brindar la seguridad que los violentados en el seno familiar buscan en las instituciones de gestión de justicia, responsables de la protección de sus derechos.

Es por esto que se planteó de manera preliminar cuál era el vínculo entre las medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en personas que hubieran acudido a la Comisaria Rural Cartavio, 2021, y a manera de planteamientos específicos conocer en qué medida los protocolos de defensa y la calidad en los servicios en la Comisaria Rural Cartavio, se relacionan y se hacen tangibles. Así mismo se plantea la siguiente hipótesis general de que existe relación entre las Medidas de

protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, así como también de que existe relación entre las Medidas de protección y las dimensiones de la calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se encuentra que Álvarez (2020) logró demostrar que la calidad del servicio y la percepción de las usuarias del centro de emergencia mujer de la comisaría de Puente Piedra no tenían una relación estrechamente vinculante. Esto debido a que la calidad del servicio que las usuarias encuestados dieron a conocer alcanzó el 38.57%, mientras que, la satisfacción de los mismos logró hasta un 77.14%. Otros datos numéricos refuerzan este resultado siendo que $p: 0.813$ mayor que 0.5, entonces se demuestra que no hay suficiente significancia en el vínculo que, se dedujo, relacionaría la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el CEM de la comisaría de Puente Piedra, 2019.

Por su parte, Celis (2019) orientó su investigación hacia el descubrir en qué magnitud se relacionaban las medidas de protección contra la violencia en el seno familiar y la calidad ofrecida en la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019. La muestra estaba constituida por 104 afectados por violencia dentro de sus respectivas familias. Los datos arrojaron, respecto de las medidas de protección, un 4% declarando nivel bajo, 8% declarando nivel medio y un contundente 88% respecto a nivel alto. Por otra parte, la medición de la calidad del servicio arrojó la siguiente información: 1% como nivel bajo, 7% en nivel medio y un 92% de nivel alto. De esta manera se concluye, en este caso, que sí existe una correlación.

Javier (2019), en su investigación buscó entender de qué forma incide la calidad de la atención del personal en la percepción de las usuarias respecto de su satisfacción en el Puesto de Salud PNP de Yungay 2016. En este caso fue tomada una muestra de 149 personas que habían hecho uso del servicio. El 39,2% dijeron la calidad de atención fue regular y se encuentran satisfechos. El 61,5% manifestaron un nivel medio del nivel de la calidad de atención, en la dimensión técnico – científico el 43,9% opinaron que existe un nivel medio y se encuentran satisfechos, en la dimensión humana el 39.2% manifestaron que existe un nivel medio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos y en la dimensión humana el 41,2 % opinaron que la calidad de atención es media y se encuentran satisfechos. Es así que sí se

demuestra la relación existente entre calidad y satisfacción en el Puesto de Salud PNP de Yungay 2016.

Asseo (2018), también estudió acerca de la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción en la comisaría de familia del distrito de Trujillo 2017. Se basó en una muestra de 50 víctimas. De acuerdo con los resultados indican existencia de relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción; el nivel de la calidad de atención es medio con un 54% y el nivel de la satisfacción es medio con un 64%.

Riqueros (2017), en su investigación acerca de la Calidad de Servicio y Satisfacción de las usuarias de la Municipalidad Provincial de Huaylas enero-abril 2017. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarias. Se basó en una muestra de 102 individuos. Los resultados que hay relación significativa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción, lo que indica que al ser eficiente o deficiente la calidad de servicio, existirá también una percepción positiva o negativa en la satisfacción de los clientes.

En el ámbito internacional tenemos lo propuesto por López (2018) en su tesis titulada: Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. En este trabajo también se persiguió definir la relación implícita en este planteamiento con un trabajo de campo. Se llegó a la conclusión de que es prioritario un examen de calidad continuo respecto del servicio para así aumentar los beneficios económicos percibidos por la empresa. Además, fue posible determinar que: factores como la atención pronta, el trato personalizado y la maquinaria y equipo adecuados son determinantes para crear en la percepción de las usuarias la idea de que el servicio es de calidad. En ese sentido, el 70% de los clientes manifestaron sentirse satisfechos con la calidad del establecimiento. Sin embargo, el 30% consideraba que no se sentía así debido a la poca amabilidad del personal, además de que no consideraban al servicio como eficiente con respecto al tiempo de atención debido a que el restaurante mantenía un insuficiente número de empleados para atender a toda su

clientela. Las conclusiones de esta tesis ayudan a redondear la idea de la relación existente entre la calidad de un servicio y la sensación de satisfacción de sus usuarias o consumidores.

Guerrero (2018), trató de determinar el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2. La investigación fue hecha con una muestra de 376 personas que acudían a consulta. En el informe fueron expuestos problemas referentes a elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Sin embargo, lo más destacable respecto a estas falencias fue el uso del uniforme, la información que se alcanzaba al usuario, las fechas de las citas, la consumación de lo agendado y el estar atento a las necesidades de los atendidos. Es así que se intentó reforzar la atención a través de la implementación de tres proyectos que se consideraron importantes: la incorporación de especialistas, tener un call center y la disposición de una sala de espera. El trabajo de investigación finalmente develó que los pacientes permanecieron insatisfechos con el servicio implementado.

Vera y Trujillo (2018) intentaron comprender la influencia de aquellos elementos que podrían incidir en la satisfacción del beneficiario del sistema de salud pública. En este trabajo de investigación, el estudio se aplicó a una muestra de 600 usuarias; dicha cantidad fue tomada de tres instituciones (200 por institución). Estas instituciones fueron: Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Para analizar el impacto de estas dimensiones en la satisfacción se llevaron a cabo tanto seis modelos de regresión como dos modelos estructurales. Lo que se obtuvo de lo practicado a las instituciones fue que: el servicio de los médicos y la forma de entrega de los medicamentos se constituyeron como los elementos de mayor influencia en la satisfacción de los pacientes. Por otra parte, la calidad de las instalaciones así como el perfil de atención de los especialistas de análisis clínico fueron también cruciales para ayudar a modelar la percepción de calidad de servicio en las usuarias. En lo que respecta a factores como la atención de los

enfermeros, a calidad de atención de los empleados de farmacia y de los del área de recepción (turnos) no produjo una afectación significativa, a nivel estadístico, en la percepción de la calidad del servicio.

Orozco (2017) examinó el área de Medicina General Hospital Militar Dr Alejandro Dávila Bolaños Managua de Nicaragua, febrero 2017. En este estudio intentó la medición de la calidad de sus servicios respecto de la consulta externa, tomando como muestra un total de 364 elementos con características resaltantes tales como: el 57% fueron mujeres, el 69.4% bachilleres y universitarias, y el 93% provenían de área urbana. . Las dimensiones medidas adoptaron los siguientes resultados: bienes tangibles: 0.08, confiabilidad: -0.32, responsabilidad: -0.35, seguridad: -0.23, empatía: -0.32. Se aprecia que la confiabilidad marcó más distancia respecto del 0, mientras que los bienes tangibles se acercaron más a él. El trabajo de investigación concluyó a rasgos generales con la conclusión de que la calidad percibida del servicio de esta institución tenía un nivel moderado respecto de los estándares.

Las teorías relacionadas respecto a la violencia hacia la mujer, definen este hecho como, todo comportamiento que ocasione lesión física, psicológica o sexual ocasionado en un entorno público o privado. (Legislativo y República, 2015).

La violencia se basa en toda acción que afecte de manera psicológica, sexual o física la cual se desarrolla en un entorno de poder, confianza y responsabilidad por parte de un familiar hacia otro. (Legislativo y República, 2015). Según la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015), elaborada con base en la realidad peruana y gracias a la Convención de Bolemo Para, la cual integra el país desde 1996, teniendo como objetivo proteger a la víctima, de esa forma detener el desarrollo de la violencia y otorgar la sanción penal correspondiente al victimario, reeducándolo por medio del cumplimiento de su condena, de este modo se considera que existe dos procesos, el de protección de la víctima y de sanción del victimario, dicha ley se centra en la prevención, castigo y eliminación de la violencia hacia la mujer y la familia. También, es relevante señalar, que el primer paso consiste en brindar una

medida de protección inmediata en apoyo a la persona agredida, que está en responsabilidad del juez de familia, que conocerá el agresor que no vaya a audiencia por cuenta propia, debido a que el proceso establece como inaudita, pero, valiendo su derecho a defensa en vía recursiva, si se da la situación como tal. Finalmente, gracias al establecimiento de la medida de protección, la labor de apoyo o tutela del juez acaba, luego según su competencia tendrá que enviar lo elaborado al Ministerio Público de tal modo que actúe según sus funciones, tales como realizar una investigación, denuncia, entre otros, de este depende que luego se proceda a un asunto penal, según sea el caso al haber indicios de delito. Según la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015), ley que busca prevenir, castigar, eliminar la violencia hacia las mujeres y la familia, menciona que, estas medidas empleadas para la protección, vienen a ser dispositivos de protección, que se fundamentan en el derecho internacional y constitucional. Su origen tiene que ver con el pretender proteger los derechos básicos, teniendo en cuenta bienes jurídicos importantes para la comunidad, así también el derecho a la vida e integridad de toda persona. De todas las medidas que pueden desarrollarse en los procesos de violencia se pueden considerar estas: retirar al victimario de donde reside, alejamiento de la víctima según distancia que ordene el juez, restricción de la comunicación de todo tipo, prohibirlo portar armas cancelando su licencia o su adquisición informando a las entidades correspondientes como lo es la SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Armas y otros), de tal modo que tomen la acciones necesarias para retirarle la licencia al agresor y desposeerla de su arma, entre otras medidas que favorezcan a preservar la existencia de todos los individuos involucrados. De acuerdo con la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015), se define como un dispositivo legal, aquel instaurado de tal modo que brinde apoyo y protección a la mujer y la familia, considerando como propósito el retener u obstaculizar la generación de nuevos actos de violencia que sea peligroso para la persona en distintos aspectos, estando regulada por el Art. 16 de la Ley N° 30364, la cual delimita lo siguiente: Durante las siguientes 72 horas de haber realizado la denuncia se procederá por parte del juez de familia o alguien con autoridad similar a analizar el caso y por 10 medio de una audiencia oral emite las respectivas medidas de

protección, estableciendo la más adecuada, alejando o prohibiendo según sea el caso y su criterio, de esta manera se protege a la persona agredida y también se determina un tratamiento de reeducación para el interno agresor, según determine el Art. 20 de la ley, con relación a la persona que se sentencia. Se conoce además como medida cautelar, preventiva o provisional, se trata de actos procesales con la finalidad de que se realice según manda la ley la actividad jurisdiccional. Son también un vehículo para la ejecución de la justicia. La PNP, por medio de su método digital, suma el “Reconocimiento de Víctimas y Agresores” en todo el país, otorgando datos al Observatorio nacional de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Toda oficina, tendrá un “Reconocimiento de Víctimas con Medidas de Seguridad” de tal modo que se realice su seguimiento, el cual posee básicamente estos datos: Nombres y Apellidos, DNI (Documento Nacional de Identidad o algún carnet), dirección de domicilio, e-mail y teléfono del individuo agredido, información del sujeto procesado, cantidad de miembros de la familia, información del juzgado que dio dichas medidas de protección, las medidas como tal, su nivel de ejecución, la clase de violencia padecida, el tiempo en que se aplicará la medida entre otros datos que sean pertinentes según sea el caso, para poder así tomar las medidas necesarias en favor de la personas agraviadas por la violencia. Actos policiales para desplegar medidas que protejan y que todo trabajador de la policía sepa de medidas de protección para llevar a cabo el siguiente proceso: estará al tanto de actualizar el Mapa Gráfico y Georeferencial de Medidas de Seguridad, con los datos que expedirá el Juzgado de familia señalando lo necesario en beneficio de la persona agraviada, se determinará un medio de comunicación otorgándole números de teléfono de la Comisaría de su zona, para poder comunicar de manera oportuna al estar en posible peligro. Esto se lleva a cabo gracias a la coordinación del policía con otros servicios como el Serenazgo para tomar acciones rápidas. El juez de familia tiene que realizar un registro de la información de la víctima dentro del “Reconocimiento de Víctimas con Medidas de Seguridad”. En caso de que una víctima asista a una comisaría con un documento de medida de protección hacia ella, el personal encargado tiene que dar a conocer al

juzgado de familia o responsable con similar función para así verificar dicha medida e insertarla dentro del “Registro de Víctimas con Medidas de Protección”. Las acciones entonces del personal policial será el de elaborar un plan pertinente para dicho caso, ejecutarlo según la medida que se disponga dentro del plan, informar al juzgado que dictó la medida, desarrolla actividades de seguimiento, dar a conocer al individuo procesado que existen medidas de protección y lo tiene que hacer para que se cumpla, también se realizará un servicio de ronda espontánea, haciendo visitas a la persona procesada corroborando su estado. En caso de que se comuniquen lesiones, algún acto de violencia o si el agresor procesado no acata las medidas, se le otorga ayuda al instante dando a conocer esta situación al juez pertinente que estableció la medida, y mientras se lleve a cabo dicha medida, se dará a conocer al juzgado o persona responsable lo desarrollado y eventos que acontecieron durante la ejecución de la medida. Por tanto, las acciones de los servidores públicos son amplias y determinan la efectividad del cumplimiento de los derechos de las personas agredidas o víctimas de violencia. La medida llega a culminar en el momento en que el juzgado de familia o persona encargada de dar a conocer que se concluyó el proceso de protección. Para las agraviadas por medio de manifestaciones continuas de tipo humillante, las entidades y personas encargadas de hacer valer la justicia, tienen que actuar basándose en un proceso de etapas específicas de tal manera que se realice algún proceso discriminatorio a los individuos involucrados en índole de víctima. Según Parasuraman y otros (1988), refieren que la calidad percibida viene a ser una coherencia entre la perspectiva que posee el usuario de la asistencia antes de consumirlo y lo que percibe una vez haya recibido el mismo. Confirma que la calidad de servicio no es objetivo, ya que está evaluado por los clientes de forma subjetiva según sus propias experiencias.

Ferrel y Hartline (2012), la calidad de servicio viene a ser una palabra relativa que tiene que ver con el nivel de grandeza que tienen los servicios o bienes de una entidad en comparación con otra. Manifiesta también que, al hablar de calidad, es un concepto relativo, ya que para juzgarla se debe comparar con otros productos de un nivel mayor de calidad o con estándares de calidad. Grönroos (1984), menciona que se trata del resultado un

procedimiento de análisis en el que el consumidor realiza una comparación de las expectativas con lo que percibe del servicio que se le ha otorgado. La evaluación de la calidad técnica llega a ser más certera y objetiva a comparación de la funcional. Es posible determinar una calidad aceptable en el momento en que se percibe como consumidor que satisface las expectativas del mismo, llegando a ser influenciado por las consecuencias que genera el servicio (Torres y Vásquez, 2015). Por último, Cronin y Taylor (1992) afirma que el análisis referente a la calidad de servicio está basado únicamente en lo que percibe el usuario con relación al servicio, excluyendo las expectativas de las usuarias, ya que las mismas tienen tendencia a sobrevalorar sus expectativas” (Torres y Vásquez, 2015). El modelo SERVQUAL, posee cinco dimensiones de tal modo que midan de manera acertada la calidad del servicio (Zeithaml y otros, 2009), estas son: Fiabilidad: consta de la competencia de la entidad para alcanzar lo prometido en el servicio, tal y como lo menciona, de manera que es fiable y cuidadoso al entregarlo. Dicho de otro modo, la entidad acata lo que promete, con relación a los precios, solución de dudas o problemas, entregas, entre otros. Sensibilidad: Se basa en que el personal está predispuesto a dar apoyo a los consumidores y de darles un servicio rápido y bueno, se trata de una atención al momento cuando estos clientes tienen dificultades que desean solucionar solicitando ayuda para ello, siendo eficientes en su demanda. Seguridad: Se trata del conocimiento y capacidad de atender de los colaboradores, junto con su capacidad de generar en los clientes confianza. Empatía: Se basa en el grado de atención personalizada que otorgan a las usuarias o consumidores las entidades que otorgan un bien o servicio a la venta, llega a transmitirse por medio de una atención personalizada o también ajustada al requerimiento del usuario. Elementos tangibles: Consta de la percepción del usuario de manera más concreta como, el aspecto físico tanto de los que le atienden como de la misma entidad, como por ejemplo su infraestructura, herramientas de trabajo, etc. En el Perú, existe una cantidad reducida de entidades que desarrollan estudios de calidad de servicio, en especial a las que brindan servicio de publicidad, es por ello que se desarrolló este estudio. Además, de que la calidad es imprescindible en las organizaciones para conseguir de este

modo mayor ventaja que la competencia, la investigación ayuda a conocer los aspectos fuertes y débiles de la entidad. Las investigaciones donde se mide la calidad de servicio, haciendo uso del modelo SERVQUAL de manera profunda. Este instrumento permite conocer las expectativas y lo que se percibe por medio de sus respectivas dimensiones, mediante un análisis exploratorio. El autor menciona que, la calidad se relaciona con la vida misma, es por ello que busca que se considere a la dignidad y también el procedimiento de realización individual y colectiva, como criterio relevante a considerar cuando se va a atender con calidad. Según esta perspectiva, así como las usuarias, los colaboradores que otorgan su atención en salud transfieren deseos y expectativas, teniendo la responsabilidad de acercar a estos dos sujetos la organización que guía en el proceso de atención de estos clientes y de mantener a su personal, otorgando las herramientas pertinentes para ello (Ministerio de Salud, 2009). Con respecto a la calidad de atención, orientada a las mujeres que fueron violentadas, el Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA (2021), menciona que existe un modo de atención que tiene el propósito de dar bienestar a estas mujeres, por medio de la satisfacción de sus demandas y el saber cumplir con lo que esperan del servicio público. El servicio constaría de un buen trato hasta el procedimiento de investigación que acontece luego de su demanda. Durante este procedimiento, el vehículo conector es el personal de la policía. El diario El Peruano, posee en su cúmulo de datos de normas legales, encontrándose en esta la Ley N° 30364. En donde se menciona de acuerdo al Artículo 22.1, que la PNP, sin importar qué especialidad posea, se está obligada a recepcionar, realizar registro y tramitar de manera instantánea las denuncias que a modo verbal o escrito menciona la persona agredida sobre la violencia padecida o de algún testigo, el cual no tendrá ninguna implicancia de tipo legal. (Gobierno peruano, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

La investigación corresponde a un estudio de tipo aplicado, debido a que se realizó con el objetivo de incrementar el conocimiento de la realidad problemática planteada

Diseño de investigación:

Es diseño descriptivo correlacional lineal, Sánchez y Reyes (2015). La investigación consistió en describir y determinar la correlación entre Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad de servicio en usuarias la Comisaría Rural de Cartavio, 2021.

3.2. Variables y operacionalización

Variable

Medidas de protección contra la violencia familiar

Definición conceptual: Las medidas son mecanismos especiales de protección que poseen como base jurídica el derecho internacional de los derechos humanos y en el derecho constitucional. Son conocidas también como medidas cautelares, preventivas o provisionales, son actos procesales que poseen como finalidad el mantener la propia actividad jurisdiccional. Son mecanismos legales establecidos para proteger a la mujer y la familia e impedir que continúen produciéndose actos de agresión afectación de esta en sus distintas formas. Esta medida se estable “en el plazo máximo de 72 horas”.

Definición operacional: La variable medida de protección se utilizó como instrumento, un cuestionario de ítem que mide las dimensiones de la calidad de servicio de la Comisaría Rural PNP Cartavio.

Dimensiones

- Suspensión temporal de cohabitación
- Impedimento de acoso a la víctima.
- Suspensión temporal de visitas
- Inventario sobre sus bienes

Indicadores

- Se analizaron los siguientes indicadores:

El trabajador de la Comisaría PNP Rural Cartavio, realiza las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor, el personal de la PNP de la Comisaría realiza el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación, la suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar actos de violencia familiar, las medidas de protección sirvieron para que el agresor evite el acoso, las medidas de protección le protegieron adecuadamente. Después de la suspensión temporal de visitas volvió hacer agredida, los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios, la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la comisaría para evitar actos de violencia familiar. El trabajador de la PNP de la Comisaría actuó correctamente en la protección de la distribución de sus bienes patrimoniales, las medidas de seguridad fueron importantes para que el agresor le conceda un eficaz acuerdo de sus bienes patrimoniales

Escala de medición

Ordinal. Esto permitió la evaluación de la percepción sobre la eficacia de las medidas de protección usando 12 preguntas.

Variable

Calidad de servicio

Definición conceptual: Cronin y Taylor (1992) manifiesta que “la evaluación de la calidad de servicio está basada exclusivamente en las percepciones de las usuarias ante el desempeño del servicio, excluyendo las expectativas de las usuarias, ya que las mismas tienen tendencia a sobrevalorar sus expectativas”. Ferrel y Michael (2012), la “calidad de servicio es un término relativo que se refiere al grado de superioridad de los bienes o servicios de una empresa”. Esto propone la noción de que la calidad no posee un carácter absoluto de medición, ya que, para establecer algún tipo de métrica, los productos deben de ser comparados

con otros de calidad superior o con alguna clase de estándar.

Definición operacional: Acciones puestas en marcha por el personal del establecimiento para con las usuarias del servicio que brindan. Valorada por los ítems del cuestionario de calidad de atención.

Dimensiones

- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Empatía
- Aspectos tangibles

Indicadores

Se pueden determinar los siguientes indicadores: El personal PNP de la Comisaría de la familia encargado de tramitar las denuncias respectivas explicó claramente las medidas legales que servirían para la protección del denunciante. El personal PNP cumplió con el trabajo. En la interposición de la denuncia se respetó el turno u horario de llegada y el colaborador, con labor de realizar la denuncia, fue tratado de forma amable y respetuosa. El personal encargado de seguir sus medidas de protección mostró interés en que se cumpla a cabalidad. Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el procedimiento de las medidas de protección, los anuncios de la comisaría son los necesarios y útiles para guiar a las usuarias. Hubo limpieza y comodidad en los ambientes y, en el área que tiene como función registrar las denuncias, se contó con personal idóneo que pudo guiar e informar cuáles eran las medidas de protección con las que la agraviada contaba para el salvaguardo de su integridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Las denuncias por violencia familiar según las estadísticas de la PNP en el 2021 fueron 113 (Anexo n°5), de los cuales 52 casos cuentan con medidas de protección de usuarias atendidas en casos de medidas de protección en la Comisaria Rural PNP Cartavio, población sujeta a esta investigación.

Criterios de inclusión: Se tuvo en cuenta en la investigación a la totalidad

de individuos que posean estos criterios:

- Víctimas de violencia familiar (mujeres mayores de edad)
- Usuaris que cuenten con medidas de protección dictadas por el juez de familia.
- Usuaris con riesgo nivel de riesgo SEVERO y MODERADO, según ficha de valoración de riesgo.
- Mujeres residentes en el Centro Poblado Cartavio

Criterios de exclusión:

- Que se tuvo que excluir, a personas que no tengan las características del criterio de exclusión referido.
- Usuaris con medidas de protección que no fueron notificadas.

Muestra: Debido al tamaño de población objetivo, la accesibilidad y a que no demanda mayor inversión de tiempo y dinero, en un número de 52 usuarias atendidas en casos de medidas de protección en la Comisaría Rural PNP Cartavio.

Unidad de análisis: Mujeres con medidas de protección dictadas por el juez de familia atendidas en la Comisaría Rural PNP Cartavio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Para la aplicación de los cuestionarios de Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad de servicio, se utilizó la técnica de encuesta, la entrevista y observación.

Instrumentos:

Como instrumento de recolección de datos se usó el cuestionario de medidas de protección contra la violencia familiar, elaborado con cierta cantidad de ítems a partir de los indicadores de cada variable de estudio.

Para medir la variable medidas de protección contra la violencia familiar se utilizó el "Cuestionario de Medidas de Protección" que está conformado por 10 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: suspensión temporal de cohabitación, detener acoso a la víctima, interrupción transitoria de visitas

y registro sobre sus riquezas. Por otro lado, para calcular la variable Calidad del Servicio se empleó también un cuestionario que en este caso es uno ya estandarizado denominado “SERVQUAL” que está constituido por 12 ítems, repartidos en cuatro dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles.

Ambos instrumentos cuentan con una escala de Likert de 5 puntos que van desde: 1=totalmente de acuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indiferente, 4=de acuerdo y 5=totalmente de acuerdo.

Propiedades psicométricas de los instrumentos:

La validez estuvo determinada mediante la técnica más utilizada hasta ahora que es de juicio de expertos, fueron validados por 4 expertos. (ver anexo N°3), que determinaron su aplicabilidad. La medición del grado de fiabilidad de los instrumentos se llevará a cabo con la prueba de Alpha de Cronbach, que puede ser regular, bueno y excelente según George y Mallery (2003). La variable Medidas de Protección contra la violencia familiar tiene alta confiabilidad, ya que obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,964

3.5. Procedimientos

Se eligió a mujeres víctimas de violencia familiar en el 2021, con medidas de protección emitidas por el juez correspondiente y notificadas por la PNP, ya sea de manera virtual o física, información obtenida de las estadísticas que brinda el reconocimiento de víctimas y agresores de la Comisaria Rural Cartavio, una vez obtenida la población se le aplicará la ficha de datos para proceder a aplicar el primer instrumento: Cuestionario de Medidas de protección contra la violencia familiar, para determinar la efectividad de su uso y luego el siguiente instrumento a cada grupo: Cuestionario de Calidad, luego de lo cual se vaciaron los datos a una base informativa para aplicar el paquete estadístico y obtener los resultados de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se hizo uso de la estadística descriptiva presentando los resultados de los datos obtenidos mediante frecuencias y

porcentajes para describir los niveles de las variables, se utilizará el programa SPSS versión 22, la información obtenida será analizada, interpretada y clasificada en tablas estadísticas, en función a los objetivos planteados. Presentándose los resultados en tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales para identificar el nivel predominante; además medidas de tendencia central (media, mediana, moda) de dispersión (desviación estándar) y de forma con el índice de simetría y curtosis conjunta con valores K^2 mayores a 5.99 señalando una distribución no normal en los puntajes de las dimensiones, decidiéndose utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para poder medir las relaciones entre las variables y sus dimensiones, cuantificándose la magnitud de la relación mediante el criterio de Cohen (1988) que considera una relación de magnitud trivial o nula si $r < .10$, pequeña si $r < .30$, moderada si $r < .50$ y grande para $r \geq .50$.

3.7. Aspectos éticos

Para propósitos de lograr mantener la confidencialidad de los participantes a este estudio y evitar sesgos y percepciones erróneas se tomaron en cuenta los principios éticos de la Declaración de Helsinki, que propone el respeto de los derechos de la muestra encima de los intereses científicos, y además en consideración del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2002); se busca mejorar la salud de las personas, de forma que no se perjudique al evaluado, se usó además un consentimiento informado a los participantes dándoles la información necesaria del estudio realizado, así como de asegurar el acceso a la misma de ser pertinente. También se solicitó permisos de la institución policial donde se realizó la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de aplicación de las medidas de protección en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Variables / Dimensiones	Fuerte		Moderada		Leve		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Medidas de Protección	9	17,3	37	71,2	6	11,5	52
Suspensión temporal de cohabitación	7	13,5	43	82,7	2	3,8	52
Impedimento de acoso a la víctima	17	32,7	29	55,8	6	11,5	52
Suspensión temporal de visitas	2	3,8	27	51,9	23	44,2	52
Inventario sobre sus bienes	36	69,2	14	26,9	2	3,8	52

Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Medidas de Protección en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

En la Tabla 1, se aprecia un nivel de aplicación moderado de las medidas de protección en un 71.2% con tendencia a ser fuertes en un 17.3%, explicada por una aplicación fuerte del inventario sobre sus bienes en un 69.2%, una aplicación moderada de la suspensión temporal de cohabitación en un 82.7% con tendencia a ser fuerte en un 13.5%, una aplicación moderada del impedimento de acoso a la víctima en un 55.8% con tendencia a ser fuerte en un 32.7% y una aplicación moderada de la suspensión temporal de visitas en un 51.9% con tendencia a ser leve en un 44.2% de las usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Tabla 2

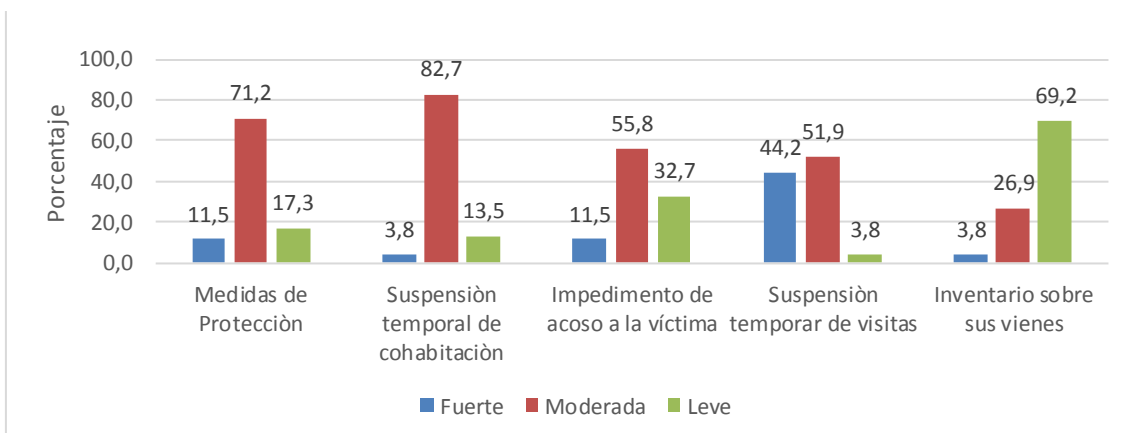
Nivel de calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

Variables / Dimensiones	Buena		Regular		Mala		Total N
	n	%	n	%	n	%	
Calidad de Servicio	7	13,5	16	30,8	29	55,8	52
Capacidad de respuesta	0	0,0	24	46,2	28	53,8	52
Fiabilidad	0	0,0	29	55,8	23	44,2	52
Empatía	0	0,0	25	48,1	27	51,9	52
Aspectos Tangibles	0	0,0	9	17,3	43	82,7	52

Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

En la Tabla 2, se muestra una mala Calidad de servicio en un 55.8%, explicado por una fiabilidad de nivel regular en un 55.8% con tendencia a ser mala en un 44.2% y una mala capacidad de respuesta en un 53.8%, una mala empatía en un 51.9% y una mala calidad de los aspectos tangibles en un 82.7% de las usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

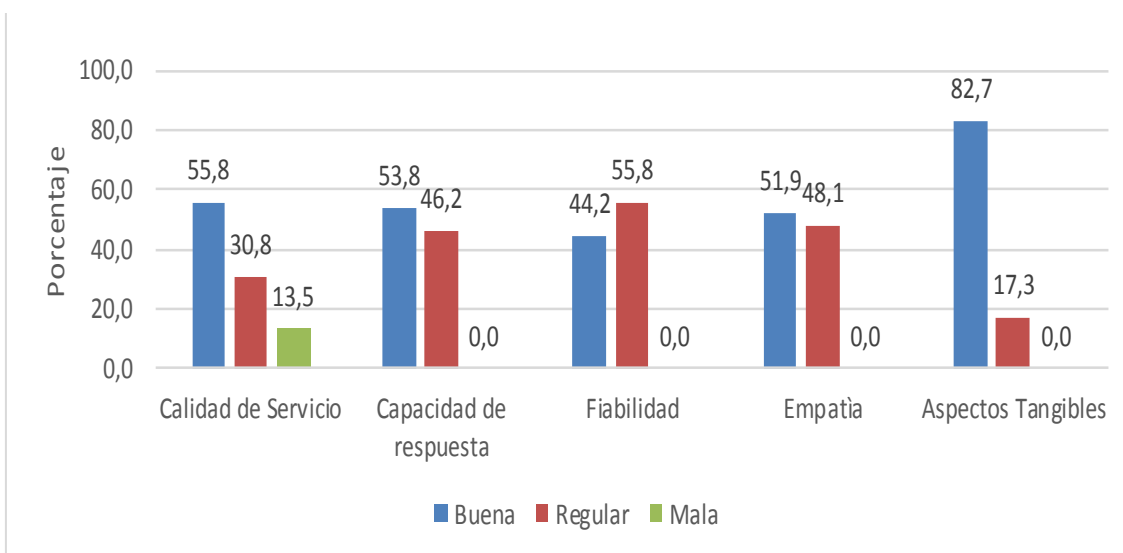
Figura 1 Nivel de aplicación de las medidas de protección en usuarias de la comisaria rural Cartavio, 2021



Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Medidas de Protección en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

En la figura 1, se puede observar niveles moderados en un 71,2 %; de aplicación de las medidas de protección en usuarias de la comisaria Cartavio, 2021

Figura 2 Nivel de calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021



Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Medidas de Protección en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

En la figura 2, se puede observar buenos niveles en un 55,8 %; de calidad del servicio en usuarias de la comisaria Cartavio, 2021

Tabla 3

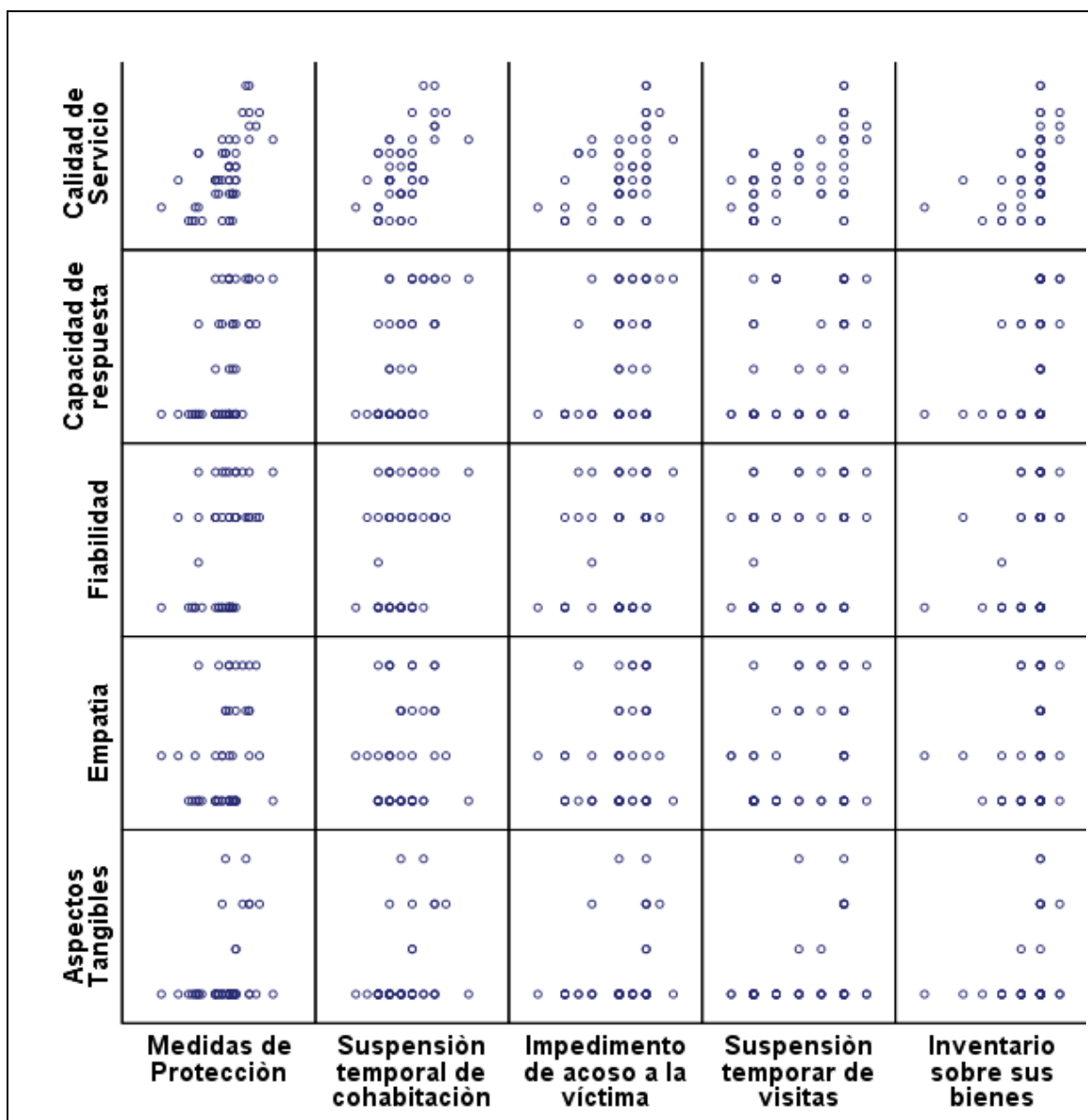
Análisis descriptivo de la normalidad de las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

Variables / Dimensiones	M	Me	Mo	DE	K2
Medidas de Protección	31,69	33	33	6,19	5,87
Suspensión temporal de cohabitación	9,13	9	8	1,92	4,24
Impedimento de acoso a la víctima	10,06	10	10	2,17	7,38
Suspensión temporal de visitas	5,02	5	7	1,83	5,72
Inventario sobre sus bienes	7,48	8	8	1,21	221,34
Calidad de Servicio	27,62	27	27	2,62	2,68
Capacidad de respuesta	7,06	6	6	1,26	7,80
Fiabilidad	7,29	8	6	1,23	6,77
Empatía	6,92	6	6	1,13	7,83
Aspectos Tangibles	6,35	6	6	0,81	78,37

Nota: M: Media; Me: Mediana; Mo: Moda; DE: Desviación estándar; K²: Simetría y curtosis conjunta

En la Tabla 3, se muestran medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de dispersión (desviación estándar) que servirán de línea base para evaluar futuros cambios surgidos por las recomendaciones vertidas en la presente investigación, además un índice de simetría y curtosis conjunta K² mayor a 5.99, señalando una distribución diferente a la normal en los puntajes de las dimensiones. Decidiéndose medir la relación entre las variables y sus dimensiones mediante el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

Figura 3 Matriz de diagramas de dispersión de las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.



Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Medidas de Protección en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

En la figura 3, se muestran nubes de puntos con inclinación positiva, dando indicios de una relación directa entre las variables y entre sus dimensiones.

Tabla 4

Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Variables		rs	Magnitud
Medidas de Protección	Calidad de Servicio	,58	Grande
Suspensión temporal de cohabitación		,54	Grande
Impedimento de acoso a la víctima		,47	Moderada
Suspensión temporal de visitas		,55	Grande
Inventario sobre sus bienes		,53	Grande

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla 4, se muestra una relación directa de magnitud grande ($rs = .58 \geq .50$) entre las Medidas de Protección con la Calidad de servicio; destacándose la relación directa de magnitud grande de la Suspensión temporal de cohabitación ($rs=.54$), Suspensión temporal de visitas ($rs=.55$) el Inventario sobre sus bienes ($rs=.53$); además una relación directa de magnitud moderada de las medidas de impedimento de acoso a la víctima ($rs=.47$) con la Calidad de Servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Tabla 5

Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.

Variables	rs	Magnitud
Medidas de Protección	,47	Moderada
Suspensión temporal de cohabitación	,54	Grande
Impedimento de acoso a la víctima	,30	Pequeña
Suspensión temporal de visitas	,45	Moderada
Inventario sobre sus bienes	,44	Moderada

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla 5, se muestra una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq rs = .47 < .50$) entre las Medias de Protección con la Capacidad de respuesta; destacándose la relación directa de magnitud grande de la Suspensión temporal de cohabitación ($rs=.54$), la relación directa de magnitud moderada de las dimensiones Suspensión temporal de visitas ($rs=.45$) y el Inventario sobre sus bienes ($rs=.44$); además una relación directa de magnitud pequeña de las medidas de impedimento de acoso a la víctima ($rs=.30$) con la Capacidad de respuesta en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Tabla 6

Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Variables	rs	Magnitud
Medidas de Protección	,33	Moderada
Suspensión temporal de cohabitación	,27	Pequeña
Impedimento de acoso a la víctima	,31	Moderada
Suspensión temporal de visitas	,27	Pequeña
Inventario sobre sus bienes	,31	Moderada

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla 6, se muestra una relación directa de magnitud moderada ($.30 \leq rs = .33 < .50$) entre las Medias de Protección con la Fiabilidad; destacándose la relación directa de magnitud moderada del Impedimento de acoso a la víctima ($rs=.31$) y el Inventario sobre sus bienes ($rs=.31$); además una relación directa de magnitud pequeña de las medidas de suspensión temporal de cohabitación ($rs=.27$) y Suspensión temporal de visitas ($rs=.27$) con la Fiabilidad en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Tabla 7

Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Variables	rs	Magnitud
Medidas de Protección	,26	Pequeña
Suspensión temporal de cohabitación	,16	Pequeña
Impedimento de acoso a la víctima	,24	Pequeña
Suspensión temporal de visitas	,28	Pequeña
Inventario sobre sus bienes	,18	Pequeña

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla 7, se aprecia una relación directa de magnitud pequeña entre las Medidas de Protección con la Empatía ($rs=.26$); al igual que la relación entre las dimensiones Suspensión temporal de cohabitación ($rs=.16$), Impedimento de acoso a la víctima ($rs=.24$); Suspensión temporal de visitas ($rs=.28$) y Inventario sobre sus bienes ($rs=.18$) con la Empatía en las usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

Tabla 8

Relación entre las Medidas de Protección y la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021

Variables		rs	Magnitud
Medidas de Protección	Aspectos Tangibles	,40	Moderada
Suspensión temporal de cohabitación		,37	Moderada
Impedimento de acoso a la víctima		,34	Moderada
Suspensión temporal de visitas		,36	Moderada
Inventario sobre sus bienes		,23	Pequeña

Nota: rs: Coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla 8, se aprecia una relación directa de magnitud moderada entre las Medidas de Protección con la calidad de los Aspectos Tangibles ($rs=.40$); al igual que la relación entre las dimensiones Suspensión temporal de cohabitación ($rs=.16$), Impedimento de acoso a la víctima ($rs=.24$); Suspensión temporal de visitas ($rs=.28$) y Inventario sobre sus bienes ($rs=.18$) con la Empatía en las usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021.

V. **DISCUSIÓN**

A continuación, se presenta lo descubierto luego de procesar la información obtenida de los instrumentos aplicados en las medidas de protección y calidad del servicio a la población de 52 mujeres usuarias de la comisaria rural Cartavio, con medidas de protección, siguiendo los protocolos de bioseguridad a través de las plataformas virtuales disponibles para el recojo de información.

Respecto al objetivo general se observa que existe una relación significativa de magnitud grande entre las Medidas de Protección con la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, tal como lo refiere Celis (2019) que, luego de investigar, concluyó que si existe relación significativa fuerte entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad de servicio de las usuarias de la Comisaría de la Familia Tarapoto. Esto hace referencia a lo planteado por los reportes policiales, que manifiestan que las víctimas que son atendidas por la Comisaría Rural PNP Cartavio, revelaron que las medidas de protección otorgadas por el juez de familia ante su problema de violencia, fueron eficaces, para evitar la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, resaltando la importancia de haber tomado en cuenta el retiro del hogar del agresor, la prohibición de acercamiento a una distancia de no menor a 200 metros entre la víctima y el agresor, la prohibición de comunicación bajo cualquier medio que fomentara el acoso a la víctima y víctimas indirectas, como los hijos y otros familiares. Esto en concordancia por lo encontrado por Asseo (2018), quien indica la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción; lo cual se explica porque las usuarias valoran los indicadores de calidad estudiados. Estos resultados no concuerdan con el estudio de Ventura (2016), quien menciona que el procedimiento actual que se emplea para la violencia familiar no viene siendo el más eficaz, debido a que los mecanismos para proteger a los afectados no son efectivos ni aseguran el respeto total a sus derechos.

En cuanto a los objetivos específicos se observó que en cuanto al

nivel de aplicación de medidas de protección aplicadas es moderado en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio; tal como lo indicó Riqueros (2017), de que la satisfacción en cuanto al servicio recibido como las medidas de protección aplicadas suelen ser bajas si la calidad de servicio es baja también. Es importante señalar que previo al otorgamiento de medidas de protección las usuarias manifestaron que no era la primera vez que sufrían violencia en sus diferentes modalidades, y que por temor o vergüenza no se atrevieron a denunciar, motivo por el cual los agresores no recibían las sanciones conforme a ley, al ser notificados formalmente por la PNP, con la autoridad que esta institución significa dentro de la localidad, hizo que fueran efectivas las medidas de protección. Por lo que podemos decir que los esfuerzos en proteger a las víctimas de violencia son positivos, cumpliendo así con su objetivo según señala la ley (30364) donde sustenta que el otorgamiento de protección inmediata en beneficio de la agredida con el único propósito de impedir el crecimiento progresivo de la violencia y dar cumplimiento a la sanción penal contra el agresor. Si bien es cierto estas medidas de protección las delimita el Juez de familia o su semejante, la Comisaría Rural PNP Cartavio y el CEM Cartavio vienen realizando trabajo en equipo en la atención de casos de violencia familiar, apoyándose la PNP en el CEM quien emite informes sociales y psicológicos que dan sustento al pedido de medidas de protección y ofreciendo el patrocinio legal gratuito a las víctimas, contradiciendo a Tuanama (2017), quien afirma que el nivel de impacto de las pericias psicológicas durante los procedimientos de detección de violencia contra la mujer se encuentra en un nivel bajo, puesto que dichas pericias no son capaces de demostrar o no demuestran la gravedad de daño y no cumplen con lo que se establece dentro del artículo 124 - B del Código Penal.

Así mismo se pudo observar que el nivel de calidad de atención evidencia una mala Calidad de servicio en un 55.8%, explicado por una fiabilidad de nivel regular en un 55.8% con tendencia a ser mala en un 44.2% y una mala capacidad de respuesta en un 53.8%, una mala

empatía en un 51.9% y una mala calidad de los aspectos tangibles en un 82.7%, en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2021. La teoría propuesta por Zeithaml y otros (2009), quienes fundamentan que la calidad se asemeja a la perfección y que las empresas deben conocer lo que necesitan y desean sus clientes, logrando así agregar valor y crear productos y servicios de calidad, es una propuesta interesante para optimizar la atención a las usuarias en la Comisaría Rural Cartavio ya que actualmente y según los resultados se refleja una mala calidad de servicio, las usuarias señalan que al momento de ingresar a la comisaria no sabían dónde se ubicaba la oficina de violencia familiar ya que no tenían señalización, por lo que tuvieron que preguntar, al presentar su denuncia por violencia familiar no se respetó el orden de llegada y que la atención demoró de 2 a 3 horas aproximadamente y que culminado ese tiempo no se les informó sobre lo que continuaba en el proceso o el tiempo estimado del mismo lo que generó en ellas mucha preocupación y ansiedad ya que al ser una localidad pequeña el agresor podría enterarse y tomar represalias muchas veces ocasionando que la víctima se retracte de interponer la denuncia. Al no comprender la explicación de los efectivos policiales muchas de las usuarias acuden a los profesionales del CEM, quienes les brindan la orientación sobre el proceso de atención de su caso y a la vez ofrecen sus servicios gratuitos los mismos que desconocen.

Por otra parte, en cuanto a la relación entre las Medidas de Protección con la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio. Las usuarias refirieron que al momento de acudir a la Comisaría a ser atendidas por los efectivos policiales, encontrándose en un momento de crisis emocional, percibieron que el proceso de su denuncia demoró más de lo esperado, así mismo refirieron que no se les otorgó números de teléfonos útiles, ya que los números de teléfonos que les otorgaron, cuando ellas llamaron para pedir auxilio por encontrarse en riesgo, para consultar sobre el proceso de su denuncia o informarse sobre el seguimiento y notificación de sus medidas de protección; estos teléfonos no funcionaban o no

contestaban. Por tanto, debido a la escasa y/o tardía respuesta de los efectivos policiales, aumenta la desconfianza en la labor y función principal de protección que brinda la PNP a la ciudadanía en la localidad de Cartavio, contradiciéndose con lo que se establece en el “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública”, el concepto persigue asegurar el soporte al derecho de las personas al momento de exponerse a un servicio o trámite del estado, por esa razón es que la infraestructura y los procesos de servicio del mismo deben de gozar de efectividad y estar orientados a facilitar la información requerida por el usuario con calidad y claridad. (PCM, 2019).

Así también en cuanto a la relación entre las Medidas de Protección con la fiabilidad de la calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, para Espinoza, la calidad es uno de los factores importantes para que el servicio sea percibido positivamente. Una clave para lograr esto es cumplir con lo prometido al usuario por parte de la institución. Las usuarias refieren que al obtener medidas de protección se sienten protegidas inicialmente, pero que la calidad de servicio es mala porque que al momento de acudir a realizar sus denuncias por violencia familiar no fueron atendidas oportunamente, tampoco les informaron del alcance de las medidas de protección, como emplearlas para su protección, que hacer si son vulneradas, a quien llamar en caso el agresor se comunique o se acerque a su vivienda y que tampoco se realizaron patrullajes integrados por su zona de residencia como lo indicaban las medidas de protección y que no hubo seguimiento policial al caso. Tal como refieren Kotler y Keller (2016), el nivel de satisfacción del usuario genera una percepción agradable o una sensación de desengaño decepcionante respecto del producto o servicio que experimentó o recibió. Si bien es cierto no todos las usuarias tienen la misma forma de pensar, nivel educativo, necesidades y evalúan la atención acorde a su propia experiencia personal, como lo señala.

En cuanto a la relación entre las Medidas de Protección con la

empatía de la calidad de atención en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, coloca. Jorquera (2012), sostiene que lo experimentado sobre el servicio y las apreciaciones que desarrollan los clientes respecto al mismo son de gran importancia para el crecimiento organizacional debido a que el asesor de servicio posee una tarea importante, siendo el único capaz de poder dar a entender al cliente sobre el nivel del servicio experimentado, Las usuarias víctimas de violencia refieren que, se sintieron juzgadas por los comentarios, tipo de lenguaje usado en la entrevista, gestos e interrupciones durante el momento que brindaban su declaración, lo que las hizo sentir limitadas de expresarse con facilidad y que luego de interponer la denuncia se sintieron con temor ya que no fueron debidamente informadas del procedimiento a seguir luego de la denuncia, oponiéndose contradiciendo a Alves (2007), señala que la calidad de servicio brindado por las entidades captadoras del talento es buena, ya que el 60% de los clientes está de acuerdo que las empresas otorgan un servicio de calidad y atención personalizada. MININTER, Con el afán de mejorar la calidad del servicio al ciudadano el Ministerio del interior, implemento un protocolo de atención a la ciudadanía, el cual comprende un conjunto de recomendaciones y pautas de conducta orientadas a guiar una adecuada interacción entre el efectivo policial y la ciudadanía, en el marco de la provisión de un servicio policial, principalmente en Comisarías y DEPINCRIS, indistintamente del canal de atención utilizado. Según el Instituto de ciencias Heguel, señala que, los recursos humanos en el sector público son las capacidades, trabajo o habilidades que sirven para llegar a las metas de la institución, aun cuando se entienda como recurso humano a las personas que ejercen de funcionarios. Sumado a la implementación de protocolos y manual es importante evaluar el perfil del personal en dicho puesto que aplica los protocolos y manuales. Es por ello que en la Comisaría Rural PNP Cartavio, sus efectivos policiales, evidencian capacidades, habilidades que los predisponen a realizar una u otra función en base a experiencia, características personales o vocación de servicio los mismos que deben ser considerados, para poder brindar un servicio público de calidad a la ciudadanía, ya que su misión principal es proteger y salvaguardar la

seguridad de los ciudadanos, son en quienes vamos a acudir cuando vemos nuestros derechos vulnerados, por lo tanto deben garantizar por medio de la atención las poblaciones más vulnerables serán atendidas sin discriminación acorde a lo establecido en los protocolos de atención conjunta MIMP-MININTER; que además indican que el efectivo policial idóneo para atender casos de violencia familiar en una localidad pequeña como Cartavio, debería ser un efectivo policial femenino a fin de generar rapport con las usuarias, resaltando características como, facilidad de palabra, observación, respeto y vocación de servicio. Si se toma como referencia lo dicho Balart (2018) en la revista “claves del poder personal”, entonces se define a la empatía como una proyección del interior y de cómo quieres que las demás personas lo perciban. Ese interior debe de ser expresado de forma sabia y habiendo cultivado la habilidad de poder sentir, hablar o expresarse con propiedad ante los demás mostrando sentimientos idóneos, pues la base de la empatía, más allá de lo que puedan permitirnos las habilidades adquiridas con el tiempo, es el sencillo hecho de poder ponernos en los zapatos de los otros. La orientación del uso de estas habilidades debe tener como objetivo comprender los posibles problemas que podrían estar atravesando las personas de nuestro entorno para elaborar una respuesta de asertivo confort si es necesario o prudente.

Por último, en cuanto a la relación entre las Medidas de Protección con aspectos tangibles de la calidad de atención descubrimos que existe relación directa de magnitud grande en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio 2021, tal como lo refiere Javier (2019), en su investigación que buscaba entender la correlación entre estas dos variables en un Puesto de salud PNP. Para él sí se evidencia una relación entre el nivel de calidad de atención en cuanto a los aspectos tangibles; Según Zeithaml y otros (2009), en cuanto a estos elementos tangibles se concluye que influyen la percepción del usuario de manera más concreta; temas como, el aspecto físico tanto de los que le atienden como de la misma entidad, como por ejemplo su infraestructura, herramientas de trabajo entre otros; además la UNPFA (2021), refiere que los anuncios de la

comisarías son los necesarios y útiles para guiar a las usuarias, que la comisaría estuvo limpia y provista de ambientes cómodos, que el personal receptor de la denuncia era el apropiadamente preparado para guiar a las denunciantes con respecto a los procedimientos y medios de protección que les eran legítimos. Por lo que se concuerda como refiere Guerrero (2018), quien determinó el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2. Encontrando problemas en las dimensiones de elementos tangibles y otras; Las falencias más notorias fueron conferidas a la planta física, la utilización del uniforme, las formas de orientación, la información ofrecida, la programación de las citas, la ejecución del cronograma y el modo de atender las necesidades del usuario, aún contando con la ayuda de especialistas, un departamento de call center y una sala de espera. Concluyendo que los pacientes sienten insatisfacción por un servicio de mala calidad; lo cual entra en contradicción con lo hallado por Álvarez (2020), que, en su investigación de un Centro de Emergencia Mujer, descubrió que la calidad del servicio fue buena según el 38.57% de los encuestados y la satisfacción del usuario tuvo un 77.14% de encuestados satisfechos. Estableciendo, de esta manera, la ausencia de un vínculo directo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los atendidos, pudiendo adjudicarse el nivel de insatisfacción a factores independientes de la calidad.

La violencia familiar sigue siendo un flagelo en nuestra sociedad, avanza a grandes pasos, considerándose un problema de salud pública que ataca a toda la población sin distinguir raza, edad, credo o condición social. El estado tiene como estrategia la alianza del MIMP y MININTER, para la atención de casos de violencia familiar según lo establecido en la Ley 30364, con la implementación de CEM en Comisarías a fin sumar a la lucha contra la violencia familiar, brindar una atención integral a las víctimas por ello la comisaría debería tener un desempeño sobresaliente por encima de las otras comisarías de la Provincia de Ascope que no cuentan con un CEM, específicamente en la oficina de violencia familiar, de estos esfuerzos las medidas de protección contra la violencia familiar

dictadas por el juez de familia, no tendrán efecto si los operadores de justicia no brindan una calidad de servicio adecuada a las usuarias, ya que a mayor calidad de servicio mejor aplicación de las medidas de protección, Cabe mencionar que hoy en día la Comisaría Rural PNP Cartavio, viene realizando esfuerzos para desarrollar las medidas necesarias a fin de proteger a la sociedad, y hacer cumplir no solo las normatividad común si no sumado a ello las nuevas restricciones de convivencia por la pandemia de COVID 19, sin dejar de atender y brindar seguridad a las personas que fueron víctimas de violencia, según lo establece la ley, contando así con un Centro Emergencia Mujer, quienes apoyan su labor con la intervención de un equipo multidisciplinario de profesionales para atender, prevenir y erradicar la violencia familiar en beneficio de la sociedad y la reducción de este problema.

Para el MIMP, Protocolo de atención 2021, señala importante considerar a los seres humanos como realidades complejas afectadas por múltiples dinámicas interrelacionadas de tipo bio-psico-social. Esto para tener claro que la violencia responde a variedad de factores que, además, se dan a diferentes niveles: individual, familiar, comunitario y estructural. Es así que para tocar el tema de la violencia es necesario intervenir en estos diferentes niveles y apoyados por múltiples disciplinas que permitan abarcar las dimensiones de carácter físico, psicológico, social y legal del problema. Si bien las usuarias indicaron que las medidas de protección fueron eficaces para evitar nuevos hechos de violencia de manera inmediata, también señalaron que pasado el tiempo no recibieron seguimiento a sus casos, no hubo patrullaje integrado y que los agresores al inicio de ser notificados acataron todas las medidas disciplinarias que fueron dictadas por el juez de familia, pero que con el transcurrir de los meses, muchos de ellos volvieron a acercarse a sus víctimas, a sus domicilios o lugares de trabajo con la excusa de ver a sus hijos, retomar la relación, entrega de dinero de pensiones y que varios de ellos lo hizo en estado de ebriedad, por las noches y los días de fin de semana Siendo uno de los niveles importantes de atención para casos de violencia el seguimiento ya que la sociedad y los individuos son atravesados por dinámicas múltiples y cambiantes que

influyen en la ocurrencia o no de nuevos hechos de violencia, siendo imprescindible la presencia de la autoridad de la PNP, para garantizar el cumplimiento de las medidas de protección, la solicitud de variación o ampliación de las mismas, ante la ocurrencia de nuevos hechos de violencia a fin de garantizar la protección de la víctima en su contexto actual. Según el enfoque territorial del MIMP en su protocolo de atención, las acciones deben estar orientadas a tomar como específica cada realidad social y territorial, para que el trabajo sea de carácter integral, descentralizado y participativo, priorizando las alianzas estratégicas en el ámbito local (2021).

Es por ello que nace la necesidad de involucrar a la comunidad para que colabore con la iniciativa de prevenir la violencia en el seno familiar. Es necesario dejar claro a las familias que es correcto y necesario formalizar una denuncia en caso de agresión porque tolerar sistemáticamente esta clase de conductas trae terribles consecuencias para todos sus miembros. Esta advertencia debe de enfatizarse puesto que la localidad de Cartavio tiene características predominantemente agrícolas con ciertas zonas urbanizadas. Las personas de esta localidad aún preservan arquetipos de tipo machista en donde el varón es considerado el miembro fuerte, impedido de mostrar sus emociones con libertad y con una postura inherentemente dominante, mientras que la mujer es vista aún como sumisa, obediente, sacrificada y que por orden natural depende económicamente de su esposo. Por estar “bien” visto, todo ello genera grandes diferencias entre sus habitantes, sus relaciones de amistad, de pareja y familiares, convirtiendo en una realidad convulsionada, más aún en épocas de pandemia donde el confinamiento obligo a las víctimas a pasar más horas del día con sus agresores.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye según los resultados encontrados en la presente investigación de Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio, que:

Primero: Existe una relación directa, de magnitud grande entre las Medidas de Protección con la Calidad de servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021, siendo que la mala calidad de servicio influye en la inadecuada aplicación de las medidas de protección.

Segundo: Los niveles de aplicación moderado de las medidas de protección en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021.

Tercero: El nivel de calidad del servicio es mala en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021, debido a una inadecuada infraestructura, inadecuada atención de parte de las usuarias y limitado seguimiento al cumplimiento de las medidas de protección.

Cuarto: Existe relación directa de magnitud moderada entre las Medidas de Protección con la Capacidad de respuesta en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021.

Quinto: Existe relación directa de magnitud grande entre las Medidas de Protección con la Fiabilidad en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021, refiriendo que no hubo rapidez en la atención, inadecuada orientación sobre el proceso y percepción de desinterés sobre el caso, determinando que los efectivos policiales no cumplen con su trabajo.

Sexto: Existe relación directa de magnitud grande entre las Medidas de Protección con la Empatía de parte de los efectivos policiales a las usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021, durante la atención del caso.

Séptimo: Existe relación directa de magnitud grande entre las Medidas de Protección calidad de los Aspectos Tangibles en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados hallados en cuanto a las variables de medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio, se recomienda lo siguiente:

Primero: A la autoridad a cargo de la Comisaría Rural PNP Cartavio, implementar capacitaciones constantes a los efectivos policiales en especial a los encargados de la oficina de violencia familiar, o en su defecto colocar a cargo a efectivos con experiencia previa en violencia familiar, Así mismo tener en cuenta un perfil idóneo en los efectivos policiales a cubrir dicho puesto resaltando características como empatía, comunicación clara y sencilla, respeto, compromiso y tolerancia con las usuarias y funciones a desempeñar. Así mismo que la oficina de registro y detección de víctimas y agresores zonifique las zonas con mayor índice de víctimas de violencia familiar y realizar seguimientos y patrullaje constantes.

Segundo: A la autoridad de la Comisaría Rural PNP Cartavio, implementar estrategias para optimizar los procedimientos de atención y recepción de denuncias de violencia familiar aplicando los protocolos establecidos para la atención de este tipo de casos, a fin de garantizar la calidad de servicio con las usuarias según lo establecido en la Ley 30364.

Tercero: A la autoridad de la Comisaría Rural PNP Cartavio, implementar un plan de mejora continua en la calidad de servicio de atención a las usuarias, teniendo especial atención en el monitoreo y ejecución de evaluaciones constantes para conocer la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar, a fin de mantener la calidad en la atención brindada al usuario.

Cuarto: A las autoridades de la Localidad de Cartavio, fomentar la participación activa del COPROCEC en mesas de concertación comprometiendo la participación de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao y CEM CARTAVIO, a fin de promover actividades preventivas promocionales con los pobladores de la jurisdicción.

REFERENCIAS

- Asseo Narvaez, C. J. (2017). *Relacion entre calidad de atencion y nivel de satisfaccion de las victimas de violencia familiar en la comisaria de familia del del distrito de Trujillo.*
- AURORA. (2018). *Protocolo de actuación conjunta entre los CEM y Comisarías.* MIMP.
- Aurora. (24 de mayo de 2021). *Ejecutivo publica Decreto Legislativo que modifica Ley N° 30364 para fortalecer lucha contra la violencia hacia la mujer.* Obtenido de Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables: <https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/18591-ejecutivo-publica-decreto-legislativo-que-modifica-ley-n-30364-para-fortalecer-lucha-contra-la-violencia-hacia-la-mujer>
- Balart. (2018). Claves del poder personal. *Claves del poder personal.*
- Celis, L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarias de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019.* Universidad César Vallejo.
- CIOMS. (2002). *Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas.* Recuperado el 25 de junio de 2021, de CIOMS: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/pr/Contents/SectionV/l/b6sl71.htm>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 55-68.
- Encuesta Demográfica y de salud familiar. (2018). *Series anuales de indicadores principales de la ENDES.* INEI.
- ENDES. (DICIEMBRE de 2018). *INEI.* Recuperado el MAYO18 de 2021, de WWW.INEI.GOB.PE: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1643/libro.pdf
- Espinoza, R. (2012). 5 condiciones para un servicio de calidad. *Marketing Strategist.*
- Ferrel, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de marketing.* Cengage Learning Editores.

- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (23 de junio de 2021). *Perú*.
Obtenido de UNFPA: <https://www.unfpa.org/data/PE>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Allyn & Bacon.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of marketing*, 36-44.
- Heguel, I. d. (11 de febrero de 2021). *Instituto de ciencias Heguel*. Recuperado el 25 de junio de 2021, de Sitio web de Instituto de ciencias Heguel: <https://hegel.edu.pe/blog/recursos-humanos-en-el-estado-o-sector-publico-que-es-importancia-etc/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *VI Censo Nacional de Comisarías*. INEI.
- Jorquera, F. J. (2017). *Repositorio Universidad de Chile*. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- Karen, A., & Torres, N. (2016). *Análisis de la calidad en el servicio de las pymes restauranteras en Chalco*.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). Dirección de marketing. *Dirección de marketing*. 15a.
- Legislativo, P. &. (2005). Ley N° 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. *Diario Oficial El Peruano*, pág. 4.
- Meléndez, R. &. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el INCOR Jesús María*. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres.
- Ministerio de Salud. (2009). *Política nacional de salud pública*. MINSA.
- Ministerio del Interior- PCM RM, 186-2015 PCM. (2019). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Ministerio del interior.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Riqueres Ramirez, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de las usuarias de la Municipalidad Provincial de Huaylas*.

- Rodríguez, S. (2017). *Calidad policial y ciudadanía*. Universidad de Barcelona.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editorial Bussines Suport.
- Sosa Alva, Z. (2016). *Nivel de calidad de servicio del servicio del Restaurant campestre Fundo Palmira Distrito Santa Maria 2016 segun modelo SERVQUAL*.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76.
- Vulnerables, M. d. (s.f.). *MIMP*. Recuperado el 20 de junio de 2021, de <http://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1762091/protocolo-de-atencion-del-Centro-Emergencia-Mujer.pdf>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR	Las medidas son mecanismos especiales de protección, que poseen como base jurídica el derecho internacional de los derechos humanos y en el derecho constitucional. Son conocidas también como medidas cautelares, preventivas o provisionales, son actos procesales que poseen como finalidad el mantener la propia actividad jurisdiccional. Se definen, además como un medio para la realización de la justicia. Son mecanismos legales establecidos para brindar protección a la mujer y a los miembros del grupo familiar e impedir la continuación de actos violentos que pongan en peligro la integridad física, psicológica, económica, patrimonial de estas, establece que: "En el plazo máximo de 72 horas	La variable medida de protección se utilizó como instrumento un cuestionario de ítem que mide las dimensiones de la calidad de servicio de la Comisaría Rural Cartavio.	Suspensión temporal de cohabitación	El trabajador de la Comisaría Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor. El personal de la PNP de la Comisaría Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación. La suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar actos de violencia familiar.	Ordinal
			Impedimento de acoso a la víctima.	Las medidas de protección sirvieron para que el agresor evite el acoso. Las medidas de protección le protegieron adecuadamente.	
			Suspensión temporal de visitas	Después de la suspensión temporal de visitas volvió hacer agredida. Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios. La suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la Comisaría Rural Cartavio, para evitar actos de violencia familiar.	
			Inventario sobre sus bienes	El trabajador de la PNP de la Comisaría Rural Cartavio, actuó correctamente en la protección de la distribución de sus bienes patrimoniales. Las medidas de seguridad fueron importantes para que el agresor le conceda un eficaz acuerdo de sus bienes patrimoniales.	
CALIDAD DEL SERVICIO	Conjunto de estrategias estándar para prestar un servicio con el fin de proporcionar bienestar a las usuarias, mediante el cumplimiento de sus expectativas; desde el inicio de la atención, pasando por el proceso y llegando al cierre de esta (UNFPA, 2021).	Acciones puestas en marcha por el personal de un establecimiento para con las usuarias del servicio que brindan. Valorada por los ítems del cuestionario de calidad de atención.	Capacidad de respuesta	El interés en la tramitación de su denuncia fue rápida. El seguimiento de sus medidas de seguridad es eficiente. Los efectivos policiales de la Comisaría Rural Cartavio mantuvieron un eficaz canal de comunicación facilitando los números telefónicos de la Comisaría de donde domicilia la víctima con el propósito que ésta o sus familiares informen en cuestión de que se halle en riesgo inmediato.	
			Fiabilidad	El personal PNP de la Comisaría Rural Cartavio encargado de tramitar las denuncias respectivas le informó de manera clara que medidas legales existen a su favor. Cumple con el trabajo el personal PNP. En la interposición de la denuncia se respetó el turno u horario de llegada.	
			Empatía	El/los colaboradores con labor de realizar la denuncia le trata con amabilidad respeto y paciencia. El personal encargado de seguir sus medidas de protección mostró interés en que se cumpla a cabalidad. Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el procedimiento de las medidas de protección.	
			Aspectos tangibles	Los anuncios de la comisaría son los necesarios y útiles para guiar a las usuarias. Los ambientes de la comisaría estuvieron limpios y cómodos. El área encargada de registrar la denuncia conto con personal idóneo para informar y guiar a las usuarias en relación a los procesos, de las medidas de protección.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Género: _____

Edad: _____

Fecha: _____

Estado Civil: _____

A continuación, marca en el recuadro de la opción según la importancia que atribuyas al enunciado,

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	Suspensión temporal de cohabitación					
1	Considero que el personal de la Comisaría Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.					
2	Considero que el personal PNP de la Comisaría Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación					
3	Considero que la suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar violencia familiar					
	Impedimento de acoso a la víctima					
4	Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso.					
5	Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.					
6	Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la comisaria rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia					
	Suspensión temporal de visitas					
7	Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida					
8	Considero que los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios.					
	Inventario sobre bienes					
9	Considero que el personal de la PNP de la comisaria rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales.					
10	Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Género: _____ Edad: _____
 Fecha: _____ Estado Civil: _____

A continuación, marca en el recuadro la opción según la importancia que atribuyas al enunciado,

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	Capacidad de respuesta					
1	Considero que la atención en la tramitación de mi denuncia fue rápida					
2	Considero que los seguimientos de mis medidas de protección fueron eficientes.					
3	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio mantuvieron un eficaz canal de comunicación proporcionándome los números telefónicos de la Comisaría de la jurisdicción					
	Fiabilidad					
4	Considero que el personal PNP de la Comisaria Rural Cartavio encargado de la tramitación de mi denuncia me informo de manera clara que medidas legales existen a mi favor					
5	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio Cumplen con su trabajo.					
6	Considero que en la interposición de mi denuncia se respetó el turno u horario de llegada					
	Empatía					
7	Considero que los efectivos policiales de la Comisaría Rural Cartavio encargados de la denuncia me trataron con amabilidad respeto y paciencia.					
8	Considero que los efectivos policiales de la Comisaría Rural Cartavio mostraron interés en que se cumpla a cabalidad mis medidas de protección					
9	Comprendí la explicación que los efectivos policiales de la Comisaría Rural Cartavio me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección					
	Aspectos tangibles					
10	Considero que la Comisaría Rural Cartavio tiene los carteles y letreros adecuados para orientar a las usuarias.					
11	Los ambientes de la Comisaria Rural Cartavio estuvieron limpios y cómodos.					
12	El área encargada de registrar la denuncia contó con personal idóneo para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento de las medidas de protección.					

Anexo N° 3: Validación por expertos

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MEDIDAS DE PROTECCION
CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR**

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR

TITULO DE LA TESIS: Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural


Cartavio 2021

VARIABLE: Medidas de protección contra la violencia familiar												
DIMENSIÓN 1: Suspensión temporal de cohabitación												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
El trabajador de la Comisaría Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.	Considero que el personal de la Comisaria Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.	X		x		x		x		X		
El personal de la PNP de la comisaría Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación	Considero que el personal PNP de la Comisaria Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación	X		x		x		x		x		
La suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar actos de violencia familiar.	Considero que la suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar violencia familiar.	x		x		x		x		X		

DIMENSIÓN 2: Impedimento de acoso a la víctima																			
Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso	Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso	X		x		x		x		x		X							
Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.	Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.	X		x		x		x		x		x							
Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la Comisaria Rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia	Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la Comisaria Rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia	X		x		x		x		x		X							
DIMENSIÓN 3: Suspensión temporal de visitas																			
Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida	Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida	X		x		x		x		x		x							
Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios	Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios	X		x		x		x		x		x							
DIMENSIÓN 4: Inventario sobre bienes																			
Considero que el personal de la PNP de la Comisaria Rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales	Considero que el personal de la PNP de la Comisaria Rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales	X		x		x		x		x		X							
Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes	Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.	X		x		x		x		x		x							

patrimoniales.																			
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO MEDIDAS DE PROTECCION		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	52 usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, con medidas de protección contra la violencia familiar en el 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	ALEJANDRA PEREZ PAJARES	DNI N°	44699600
Título Profesional	PSICOLOGA	Celular	969 388 877
Dirección Domiciliaria	Calle Las Palmeras 474 dpto 201 Urb. California		
Grado Académico	Magister en Direccion y Gestion del Talento Humano		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 04.05.2021

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021 Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS USUARIAS DE LA COMISARIA RURAL CARTAVIO

TITULO DE LA TESIS: Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio 2021

VARIABLE: Calidad de servicio												
DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
El interés en la tramitación de su denuncia fue rápido.	Considero que la atención en la tramitación de mi denuncia fue rápida.	x		x		x		x		X		
El seguimiento de sus medidas de protección es eficiente.	Considero que los seguimientos de mis medidas de protección fueron eficientes.	X		x		x		x		x		
Los efectivos policiales de la Comisaría PNP Rural Cartavio mantuvieron un eficaz canal de comunicación facilitando los números telefónicos de la Comisaría de donde domicilia la víctima con el propósito que ésta o sus familiares informen en cuestión de que se halle en riesgo inmediato.	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio mantuvieron un eficaz canal de comunicación proporcionándome los números telefónicos de la Comisaría de la jurisdicción	x		x		x		x		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad												

El personal de la Comisaria PNP Rural Cartavio encargado de tramitar las denuncias respectivas le informó de manera clara que medidas legales existen a su favor.	Considero que el personal PNP de la Comisaria Rural Cartavio encargado de la tramitación de mi denuncia me informo de manera clara que medidas legales existen a mi favor	x		x		x		x		x		
Cumple con el trabajo el personal PNP	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio Cumplen con su trabajo	x		x		x		x		X		
En la interposición de la denuncia se respetó el turno u horario de llegada	Considero que en la interposición de mi denuncia se respetó el turno u horario de llegada	X		x		x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Empatía												
El/los colaboradores con labor de realizar la denuncia le trata con amabilidad respeto y paciencia.	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio encargados de la denuncia me trataron con amabilidad respeto y paciencia.	X		X		X		X		X		
El personal encargado de seguir sus medidas de protección mostró interés en que se cumpla a cabalidad.	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio mostraron interés en que se cumpla a cabalidad mis medidas de protección	X		x		x		x		x		
Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el procedimiento de las medidas de protección	Comprendí la explicación que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.	x		x		x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles												
Los anuncios de la comisaría son los necesarios y útiles para guiar a las usuarias.	Considero que la comisaria rural Cartavio tiene los carteles y letreros adecuados para orientar a las usuarias.	x		x		x		x		X		
Los ambientes de la Comisaría estuvieron limpios y cómodos.	Los ambientes de la Comisaria Rural Cartavio estuvieron limpios y cómodos.	X		x		x		x		x		
El área encargada de registrar la denuncia conto con personal idóneo para informar y guiar a las usuarias en relación a los procesos, de las medidas de protección.	El área encargada de registrar la denuncia contó con personal idóneo para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento de las medidas de protección.	x		x		x		x		X		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	52 usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, con medidas de protección contra la violencia familiar en el 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	ALEJANDRA PEREZ PAJARES	DNI N°	44699600
Título Profesional	PSICOLOGA	Celular	969 388 877
Dirección Domiciliaria	Calle Las Palmeras 474 dpto 201 Urb. California		
Grado Académico	Magister en Direccion y Gestion del Talento Humano		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 04.05.2021

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MEDIDAS DE PROTECCION CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- f) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- g) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- h) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- i) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- j) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR

TITULO DE LA TESIS: Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio 2021

VARIABLE: Medidas de protección contra la violencia familiar												
DIMENSIÓN 1: Suspensión temporal de cohabitación												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
El trabajador de la Comisaría Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.	Considero que el personal de la Comisaria Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.	x		x		x		x		X		
El personal de la PNP de la Comisaría Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación	Considero que el personal PNP de la Comisaria Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación	X		x		x		x		x		
La suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar actos de violencia familiar.	Considero que la suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar violencia familiar.	x		x		x		x		X		

DIMENSIÓN 2: Impedimento de acoso a la víctima											
Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso	Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso	x		x		x		x		X	
Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.	Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.	X		x		x		x		x	
Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la Comisaria Rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia	Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la Comisaria Rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia	x		x		x		x		X	
DIMENSIÓN 3: Suspensión temporal de visitas											
Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida	Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida	X		x		x		x		x	
Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios	Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios	x		x		x		x		x	
DIMENSIÓN 4: Inventario sobre bienes											
Considero que el personal de la PNP de la Comisaria Rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales	Considero que el personal de la PNP de la Comisaria Rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales	x		x		x		x		X	
Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.	Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.	X		x		x		x		x	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO MEDIDAS DE PROTECCION		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	52 usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, con medidas de protección contra la violencia familiar en el 2021.		
Nombres y Apellidos del Experto	ODALIS MARIANELA SANCHEZ HOYOS	DNI N°	70777722
Título Profesional	PSICOLOGA	Celular	941 188 084
Dirección Domiciliaria	Calle huamachiri 409 la esperanza		
Grado Académico	Maestra en intervención psicológica		
FIRMA	 <hr style="width: 150px; margin: 0 auto;"/> ODALIS MARIANELA SÁNCHEZ HOYOS	Lugar y Fecha:	Trujillo, 06.05.2021

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

f) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

g) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

h) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

i) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

j) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS USUARIAS DE LA COMISARIA RURAL CARTAVIO

TITULO DE LA TESIS: Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio 2021

VARIABLE: Calidad de servicio												
DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
El interés en la tramitación de su denuncia fue rápido.	Considero que la atención en la tramitación de mi denuncia fue rápida.	x		x		x		x		X		
El seguimiento de sus medidas de protección es eficiente.	Considero que los seguimientos de mis medidas de protección fueron eficientes.	X		x		x		x		x		
Los efectivos policiales de la Comisaría PNP Rural Cartavio mantuvieron un eficaz canal de comunicación facilitando los números telefónicos de la Comisaría de donde domicilia la víctima con el propósito que ésta o sus familiares informen en cuestión de que se halle en riesgo inmediato.	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio mantuvieron un eficaz canal de comunicación proporcionándome los números telefónicos de la Comisaría de la jurisdicción	x		x		x		x		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad												

El personal PNP de la Comisaria Rural Cartavio encargado de tramitar las denuncias respectivas le informó de manera clara que medidas legales existen a su favor.	Considero que el personal PNP de la Comisaria Rural Cartavio encargado de la tramitación de mi denuncia me informo de manera clara que medidas legales existen a mi favor	x		x		x		x		x		
Cumple con el trabajo el personal PNP	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio Cumplen con su trabajo	x		x		x		x		X		
En la interposición de la denuncia se respetó el turno u horario de llegada	Considero que en la interposición de mi denuncia se respetó el turno u horario de llegada	X		x		x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Empatía												
El/los colaboradores con labor de realizar la denuncia le trata con amabilidad respeto y paciencia.	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio encargados de la denuncia me trataron con amabilidad respeto y paciencia.	X		X		X		X		X		
El personal encargado de seguir sus medidas de protección mostró interés en que se cumpla a cabalidad.	Considero que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio mostraron interés en que se cumpla a cabalidad mis medidas de protección	X		x		x		x		x		
Comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el procedimiento de las medidas de protección	Comprendí la explicación que los efectivos policiales de la Comisaria Rural Cartavio me brindaron sobre el procedimiento de las medidas de protección.	x		x		x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles												
Los anuncios de la Comisaría son los necesarios y útiles para guiar a las usuarias.	Considero que la Comisaria Rural Cartavio tiene los carteles y letreros adecuados para orientar a las usuarias.	x		x		x		x		X		
Los ambientes de la Comisaría estuvieron limpios y cómodos.	Los ambientes de la Comisaria Rural Cartavio estuvieron limpios y cómodos.	X		x		x		x		x		
El área encargada de registrar la denuncia conto con personal idóneo para informar y guiar a las usuarias en relación a los procesos, de las medidas de protección.	El área encargada de registrar la denuncia contó con personal idóneo para informar y orientar a las usuarias víctimas de violencia familiar sobre el procedimiento de las medidas de protección.	x		x		x		x		X		



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	52 usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, con medidas de protección contra la violencia familiar en el 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	ODALIS MARIANELA SANCHEZ HOYOS	DNI N°	70777722
Título Profesional	PSICOLOGA	Celular	941 188 084
Dirección Domiciliaria	Calle huamachiri 409 la esperanza		
Grado Académico	Maestra en intervención psicológica		
FIRMA	 _____ ODALIS MARIANELA SÁNCHEZ HOYOS	Lugar y Fecha:	Trujillo, 06.05.2021



**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MEDIDAS DE PROTECCION
CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR**

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2020. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRESIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR


TÍTULO DE LA TESIS: Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría Rural Cartavio 2020

VARIABLE: Medidas de protección contra la violencia familiar		CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES		
INDICADORES	ÍTEMS	REDACCIÓN	PERTINENCIA	COHERENCIA	ADECUACIÓN	COMPRESIÓN			
		A	B	A	B	A		B	A
DIMENSIÓN 1: Suspensión temporal de cohabitación									
El trabajador de la comisaría Rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.	Considero que el personal de la comisaría rural Cartavio realizó las inspecciones necesarias respecto a la suspensión temporal de cohabitación del agresor.	✓		✓		✓			
El personal de la PNP de la comisaría Rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación	Considero que el personal PNP de la comisaría rural Cartavio realizó el seguimiento correcto para que el agresor cumpla a cabalidad la suspensión temporal de cohabitación	✓		✓		✓		✓	
La suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar actos de violencia familiar.	Considero que la suspensión temporal de cohabitación fue necesaria para evitar violencia familiar.	✓		✓		✓		✓	

DIMENSIÓN 2: Impedimento de acoso a la víctima									
Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso	Considero que las medidas de protección me sirvieron para que el agresor evite el acoso	✓		✓		✓		✓	
Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.	Considero que las medidas de protección me protegieron adecuadamente.	✓		✓		✓		✓	
Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la comisaría rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia	Considero que la suspensión temporal obtuvo el seguimiento correcto por parte el personal encargado de la comisaría rural Cartavio, para evitar actos de violencia familia	✗		✗		✗		✗	
DIMENSIÓN 3: Suspensión temporal de visitas									
Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida	Después de la suspensión temporal de visitas volví hacer agredida	✓		✗		✗		✗	
Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios	Los días de la suspensión temporal de visitas del agresor fueron los necesarios	✗		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Inventario sobre bienes									
Considero que el personal de la PNP de la comisaría rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales	Considero que el personal de la PNP de la comisaría rural Cartavio actuó correctamente en la protección y distribución de mis bienes patrimoniales	✗		✗		✗		✗	
Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.	Considero que las medidas de protección fueron importantes para que el agresor me conceda un eficaz acuerdo de mis bienes patrimoniales.	✗		✓		✗		✗	



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO MEDIDAS DE PROTECCION		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaria Rural Cartavio, 2020.		
Aplicado a la Muestra Participante	52 usuarias de la Comisaria Rural Cartavio		
Nombres y Apellidos del Experto	Guarniz Mantos Fiorilly	DNI N°	6382023
Título Profesional	Psicóloga	Celular	989635049
Dirección Domiciliaria	A Jesús de Nazareth MZ B ² B 19-Urb. Comanti		
Grado Académico	Mg. Investigadora y Docente Universitaria		
FIRMA	 Mg. Jeaneira P. Guarniz Marte PSICOLOGA C.P.P. 20752	Lugar y Fecha:	Tuzillio, 05-05-2021



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2020. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

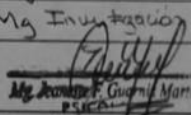
- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2020.		
Aplicado a la Muestra Participante	52 mujeres víctimas de violencia familiar usuarias de la Comisaría Rural Cartavio		
Nombres y Apellidos del Experto	Guarniz Mantos Fiorelly	DNI N°	46282023
Título Profesional	Psicóloga	Celular	989635049
Dirección Domiciliaria	Av. Jesús de Nazareth Hz 82 Lt19 - Urb. Covirachi		
Grado Académico	Mg Investigación y Docencia Universidad		
FIRMA	 Ms. Fiorelly Guarniz Mantos PSICÓLOGA	Lugar y Fecha:	Trujillo, 05.05.2021



**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MEDIDAS DE PROTECCION
CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR**

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2020. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO


INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la relación entre las Medidas de protección contra la violencia familiar y Calidad del servicio en usuarias de la Comisaría Rural Cartavio, 2020. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

Anexo N°4: Autorización para aplicación de instrumentos.




NANCY CASANA QUEZADA <nancycasana.q@gmail.com> ☆ ↶ ⋮

para letniec ▾

Buenos días estimada Mg. Letniec Lucia Celis Lobaton, le escribo la presente debido a que me encuentro realizando mi investigación titulada "Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad de servicio en la comisaría rural Cartavio", para obtener el grado de magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo en la sede Trujillo y eh visto conveniente según los antecedentes revisados, utilizar sus instrumentos de recolección de datos, cuestionarios de "Calidad de servicio" y cuestionario de "Medidas de protección contra la violencia familiar", y por intermedio del presente acudo a Ud. A fin de que me conceda la AUTORIZACIÓN, para la aplicación de los instrumentos de su autoría.

Agradeciendo su respuesta, quedo de UD.

Lic. Nancy Raquel Casana Quezada
Trabajadora Social
CEM COMISARIA CARTAVIO
MIMP
CTSP 10674
C. 948264428



Letnie Celis Lobato ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

BUENOS DIAS, LICENCIADA NANCY RAQUEL CASANOVA QUEZADA, SI UD. HA VISTO CONVENIENTE UTILIZAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y CUESTIONARIO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR EN SU TESIS, TIENE LA **AUTORIZACIÓN**.


⋮

↶ Responder ↷ Reenviar

Anexo N°5

**REPORTE DE ESTADÍSTICAS DE LA COMISARÍA CARTAVIO
POR SECCIONES
01/01/2020 - 31/12/2020**

	PENDIENTE	RESUELTA	TOTAL
TOTAL	2	945	947
DEINPOL	2	286	288
FAMILIA	0	113	113
GUARDIA_PREVENCION	0	181	181
PERDIDAS	0	349	349
TRANSITO	0	16	16

 Imagen

Anexo N°6: Carta de autorización para realizar investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Santiago de Cao 04 de mayo de 2021

CARTA N°001-2021-TS/NRCQ
GIANFRANCO OSCAR HUERTAS CONTRERAS
Capitán PNP Comisario de la Comisaria Rural PNP Cartavio

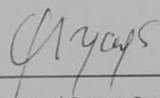
ASUNTO: Autorización para recolección de información para tesis

Yo, Nancy Raquel Casana Quezada, identificado con DNI 44909730 ante usted respetuosamente expongo:

Que actualmente estoy cursando el último año de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo- Trujillo y siendo necesario realizar mi proyecto de tesis que tiene como título "Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad de servicio en los usuarios de la comisaria rural PNP CARTAVIO, 2020" por tal motivo recurro a su digno despacho para solicitarle apoyo para acceso a la información y la aplicación de mis instrumentos estadísticos (cuestionarios).

Atentamente,





Nancy Raquel Casana Quezada
Trabajadora Social
CTSP 10674



Anexo N°7: Constancia de realización y culminación de la investigación.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Santiago de Cao 16 de junio de 2021



POLICIA NACIONAL DEL PERÚ
III MRP LL/REGPOL-LL/DIVOPUS-P/C.S.PNP-A/CR PNP CARTAVIO
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"


CONSTANCIA

El comisario de la Comisaria PNP RURAL CARTAVIO de la Localidad de Cartavio- Distrito de Santiago de Cao, Provincia de Ascope- La Libertad.

HACE CONSTAR:

Que la Br. Nancy Raquel Casana Quezada, estudiante de maestría de la Universidad César Vallejo sede Trujillo, realizo la investigación de su tesis titulada "Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en los usuarios de la Comisaria PNP rural Cartavio, 2020", en el año que se menciona en el título del mismo.

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





OF - 349145
FRANCISCO O. HUERTA CONTRERAS
CAPITAN PNP
COMISARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo N°8

DATA

CALIDAD

MEDIDAS DE PROTECCION

N	CALIDAD												MEDIDAS DE PROTECCION									
	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	2	3	3	4	4
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	4	2	2	2	4	4
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
6	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4
8	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4
9	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4
11	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4
12	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
13	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5
14	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	2	4	3	4	4
15	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	2	4	3	4	4
16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	5	4	2	3	3	4	4
17	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4

18	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	
19	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4	
20	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	2	4	4	
21	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3
22	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	5	4	4	4	2	3	4	3
23	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	4
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4
25	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3
26	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	4	4	4	2	3	4	4
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	3	4	3
31	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	4	2	4
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3
33	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4	4	4	2	3	4	4
34	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	3	3	4	4
35	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	2	3	3	4	4
37	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	1	2	4	4
38	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3	3
39	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	5	2	3	3	4	4
40	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	4
42	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	4
43	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4

45	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	4		
46	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2		
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3		
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3		
49	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4
50	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1		
51	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	4	2	2	2	4	4	
52	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	4	4	