



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por procesos y violencia de género en Unidad de  
Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021

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

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Díaz Mires, Ana Martha ([orcid.org/0000-0002-5671-9626](https://orcid.org/0000-0002-5671-9626))

#### **ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar ([orcid.org/0000-0002-2126-2769](https://orcid.org/0000-0002-2126-2769))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres Dalila y Simón, hermanas Raquel y Zulema, quienes me brindaron su apoyo y amor incondicional, a mi pequeña hija Aliana, quien me motiva día a día a seguir adelante en el cumplimiento de mis anhelos.

**Martha**

## **Agradecimiento**

A Dios, familia y a mis amigos que no me abandonaron por más que las cosas se ponían difíciles.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>32</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	32
3.2. Variables y Operacionalización .....	32
3.3. Población, muestra y muestreo.....	33
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	34
3.5. Procedimiento .....	37
3.6. Método de análisis de datos .....	37
3.7. Aspectos éticos.....	37
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>VI.CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validez.....	35
Tabla 2.	Análisis de confiabilidad de Gestión de procesos.....	36
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad.....	36
Tabla 4.	Análisis de confiabilidad de violencia de género.....	36
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad.....	36
Tabla 6.	Nivel de gestión por procesos.....	39
Tabla 7.	Nivel de violencia de género.....	39
Tabla 8.	Prueba de normalidad de las variables.....	40
Tabla 9.	Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.....	41
Tabla 10.	Correlación entre la variable gestión por procesos y violencia de género.....	45

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre determinación de procesos y la violencia de género.....	42
Figura 2. Gráfico de dispersión entre seguimiento, medición y análisis de procesos y la violencia de género.....	43
Figura 3. Gráfico de dispersión entre la mejora de procesos y la violencia de género.....	44
Figura 4. Gráfico de dispersión entre la gestión por procesos y la violencia de género.....	45

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 164 víctimas de violencia de género y la muestra fue de 115. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión por procesos, se observó predominio en el nivel medio en 49 %, la violencia de género, se observó predominio en el nivel medio 56 %. Concluyendo que existe relación positiva y significativa muy alta entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.45 % de la gestión de procesos influye en la violencia de género.

Palabras clave: Gestión, proceso, análisis.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between management by processes and gender violence in the Victims and Witnesses Immediate Assistance Unit, Bellavista - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 164 victims of gender violence and the sample was 115. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of management by processes, predominance was observed in the middle level in 49%, gender violence, predominance was observed in the middle level 56%. Concluding that there is a very high positive and significant relationship between process management and gender violence in the Victims and Witnesses Immediate Assistance Unit, Bellavista - 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.977 (very high positive correlation ) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 95.45% of process management influences gender violence.

Keywords: Management, process, analysis..



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel Internacional, la violencia física, sexual, psicológica y económica es un aspecto que se encuentra latente en las sociedades, donde principalmente las víctimas son mujeres, siendo este dato preocupante, pues demuestra la existencia de brechas de desigualdad de género en el mundo contemporáneo, lo cual fue evidenciado en el reciente confinamiento establecido por los diferentes Estados a nivel mundial para reducir la propagación del coronavirus. De acuerdo con el autor Vanguardia (2020), el confinamiento, evidenció a nivel mundial fatales casos de agresión contra las mujeres, que, dado al contexto de aislamiento, hubo menos recursos de protección por parte de organismos públicos. Según datos de la ONU Mujeres (2020), aproximadamente 243 millones de niñas y mujeres a nivel mundial han sido víctimas de violencia física o sexual en el periodo 2020, afectando seriamente su bienestar, trayendo efectos devastadores en su salud sexual, reproductiva, mental y social.

A nivel nacional, la violencia es un problema que viene afectando a la población, haciendo que se vulneren los derechos de las víctimas, cuyos daños muchas veces son irreparables. Durante el periodo 2020, en el contexto del aislamiento social establecido por el gobierno peruano, muchas familias experimentaron violencia, pues en ese entonces se registró un incremento del 130% de las denuncias por violencia familiar y de género, respecto del periodo anterior, que dado por el contexto en que se encontraba la nación, no se puede atender la totalidad de ellos (Diario Rpp Noticias, 2020).

Por otro lado, la región San Martín, ha sido considerada como la tercera región con mayor incidencia de violencia de género en su forma agravada (feminicidio), pues en lo que va del año 2021 se produjo 05 casos, así lo señala el artículo periódico *“Feminicidas, las cifras silenciosas”* (2021); En la provincia de Bellavista, en los meses de mayo y julio del año 2021, dos mujeres fueron asesinadas por sus parejas sentimentales, pues así lo informó los titulares de los medios periodísticos: Una joven madre de familia fue apuñalada por la espalda por su expareja y murió camino al hospital.

(CORREO, 2021). Un campesino también mató con un palo a su esposa en la zona de San Martín (Canal N, 2021).

Estando a lo esgrimido líneas arriba, el Estado Peruano viene asumiendo el compromiso de erradicar dicho problema, en tal sentido se promulgó la Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar y Género con sus respectivas modificatorias, la cual establece una serie de criterios que reprimen dichos actos, así como también establece medidas de prevención, para lo cual, las entidades competentes deben realizar las gestiones respectivas, referentes a la atención de dichos casos bajo sus diferentes modalidades.

En lo concerniente a la Unidad de Asistencia Inmediata de víctimas y testigos durante el año 2021, se atendieron un total de 164 denuncias relacionadas con la violencia de género, de las cuales, todas ellas fueron en agravio de mujeres, cuyos actos fueron denunciados ante la policía, el fiscal o el juzgado, el cual permitió que todos obtengan una medida de protección para garantizar su integridad después de haber realizado la denuncia respectiva ante las autoridades competentes. La problemática se debe a que las diferentes medidas y protocolos de protección establecidos por la norma y aplicado por autoridades competentes no brindan las garantías necesarias para salvaguardar la integridad de las víctimas que hayan realizado la denuncia respectiva; al mismo tiempo se evidenció serias deficiencias para el desarrollo del proceso relacionado a la gestión y ejecución de las medidas de protección debido a la falta de coordinación entre las autoridades competentes y /o personal encargado de realizar el seguimiento respectivo a los casos presentados, aunado a ello se suma la falta de recursos económicos y financieros para realizar la comunicación respectiva a las víctimas de estas agresiones.

En base a la realidad problemática, es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021? ¿Cuál

es el nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021?

En relación a las justificaciones se tuvo las siguientes: **por conveniente** porque la obtención de datos reales con respecto a las variables de estudio, permitió reducir los casos de violencia como también sensibilizar a la población y brindar datos reales a las instituciones intervinientes para que actúen en favor de las víctimas, a su vez se contempla su **relevancia social** debido a que significó una ayuda para realizar el diagnóstico respectivo respecto a los actos de violencia suscitados para hacer posible la sensibilización de las personas dentro de la región, al mismo tiempo que ayude a motivar a las diferentes autoridades e instituciones involucradas dentro de este tema para actuar de manera consecuente irresponsable frente a estos actos para prevenir la agresión contra las mujeres, también se ha señalado su **valor teórico**, debido a que consigna información relevante y pertinente respecto a las variables abordadas, el cual permitió integrar un aporte significativo a la comunidad científica investigadora para el conocimiento de los procedimientos relacionados, asimismo se consideró a las **implicancias prácticas** las cuales estuvieron sustentadas en la obtención de resultados que fueron considerados como elementos estratégicos para el desarrollo de actividades y procedimientos que permitieron la articulación de esfuerzos entre las entidades públicas para incrementar el nivel de prevención respecto a la violencia de género y finalmente se tuvo a la **utilidad metodológica**, debido a que se dio cumplimiento al proceso de investigación científica de manera eficiente integrando información y cuestionarios con alto nivel de validez y confiabilidad que posibilita su posterior utilización en investigaciones similares.

Teniendo en cuenta la situación problemática descrita anteriormente, se considera pertinente determinar como **Objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. **Objetivos**

**específicos:** Identificar el nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. Analizar el nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

Finalmente se menciona la **Hipótesis general: Hi:** Existe relación significativa entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. **Hipótesis específicas: H1:** El nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, es alta. **H2:** El nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, es alto. **H3:** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron estudios previos de distintos ámbitos, es así que, **a nivel internacional**, se citó el estudio de Salimbeni (2019), tipo mixta, diseño no experimental, población y muestra fue el trabajo de campo en el periodo mayo de 2018 a abril de 2019, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: La gestión de procesos es un aspecto muy importante que debe tenerse en cuenta en todas las entidades gubernamentales, de tal manera que se logren reducir tiempos de espera, trámites engorrosos, requisitos inadecuados, así como otros aspectos que hagan más lento las acciones gubernamentales, mejorando con ello la capacidad de respuesta de la administración pública para atender aspectos que demanda la población.

Por consiguiente, se citó el estudio de los autores Ramírez et al. (2020), tipo básica, diseño no experimental, población de 1242 casos de agresión sexual, muestra de 165 casos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: El tema de violencia contra la mujer es un aspecto que yace desde tiempos muy antiguos, para lo cual se han establecido una serie de normativas que buscan erradicarlo, pero ello no es suficiente, pues en la actualidad siguen existiendo casos preocupantes, donde muchas veces no son atendidos a tiempo y trae como consecuencia la pérdida de vidas humanas. El problema de violencia contra la mujer constituye un factor relevante que en muchos de los casos no es tomado como tal, y no solo por parte de las autoridades, sino por la misma sociedad, pues ante el conocimiento de casos existentes, no se acude a denunciarlo, lo cual muchas veces es reiterativo, y a través del tiempo se vuelve trágico. Es clave y necesario que dicho problema sea tratado diligentemente para poder erradicarlo, optando por acciones que permitan concientizar a la población en general.

Asimismo, se consideró el estudio de los autores Mayor & Salazar (2019), tipo básico, no experimental, población y muestra de acervo documental, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: En el ámbito Latinoamericano el tema de violencia viene siendo abordado por la legislación penal desde mucho tiempo atrás, pero aun así existen casos que

se llegan a dar, los cuales afectan la salud pública, quizá por la falta de rigurosidad, pues incluso para su prevención esta viene formando parte de la enseñanza básica regular de los estudiantes en Latinoamérica y a nivel mundial, pero aún sigue siendo un problema latente que acarrea consecuencias devastadoras, pues en la mayoría de los casos se han llegado a perder vidas y afectado otras. La violencia contra la mujer es un hecho que se da muy a menudo en la sociedad, pero el cual es poco comunicado a las autoridades por temor a mayor agresión, así como por desconocimiento del proceso, es por ello que las entidades gubernamentales que están logadas a este ámbito deben realizar un acompañamiento adecuado a las víctimas y posibles víctimas.

En cuanto a los trabajos previos **a nivel nacional**, se citó el estudio de Salazar et al. (2019), tipo básico, no experimental, población de medio millón de colaboradores, muestra de 384 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: La gestión por procesos constituye una forma moderna de generar valor a la población, en base a la mejora de su atención por parte de las entidades gubernamentales, es así que cada organización debe realizarla, a fin de simplificar sus acciones y generar mayores resultados colectivos. La gestión por procesos es clave para incrementar la calidad en la atención que realizan las entidades públicas, pudiendo reducir actos impertinentes y acciones inadecuadas que causen insatisfacción en la población. La mayor causa de insatisfacción producida en la población por parte de las entidades públicas es la demora en la atención de sus trámites, consultas, dudas, etc., es por ello que la gestión por procesos resulta esencial, de tal manera que dichas acciones se agilicen y se logre mayor eficiencia gubernamental.

Consecuentemente se abordó el estudio de Medina & Nogueira (2019), tipo básica, no experimental, población de 80 empresas, muestra de 40 entidades, técnica análisis documentario, instrumento guía de análisis. Concluyó que: La gestión por procesos en una organización permite evaluar cada acto, proceso o actividad que se realice dentro y fuera de la organización, de tal manera que se determine la importancia y necesidad de realizarlo, así como su

contribución para el logro de los objetivos, pudiendo decidirse si debe o no realizarse, pues en las entidades muchas veces se efectúan acciones que no suman valor a la organización ni a sus resultados, caso contrario ralentizan las actividades organizacionales, por lo cual deben ser mejorados o de ser el caso eliminados. Los directivos deben estar en constante evaluación, verificación y medición de la eficiencia organizacional, de tal manera que se realicen acciones al respecto a fin de mejorar acciones para maximizar los resultados a obtenerse.

De igual manera, se consideró la investigación del autor Pajuelo (2020), tipo básica, no experimental, población y muestra de acervo documental, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documentario. Concluyó que: La prevención de la violencia familiar es un aspecto relevante que debe ser gestionado por iniciativa estatal, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, es por ello que resulta de vital importancia que la población comunique dichos aspectos ante las autoridades, a fin de que se conozca la realidad del asunto que afecta la vida comunitaria y se realicen acciones al respecto. Los organismos públicos deben buscar la manera más óptima de concientizar a la población para evitar dichos aspectos desfavorables, permitiendo que se actúe preventivamente ante la noción de dichos atentados. La protección de los derechos humanos es prioridad del Estado es por ello que sus políticas van enmarcadas en este problema.

En el **ámbito local**, se consideró como trabajo previo al estudio de Celis (2019), tipo básica, diseño no experimental, población de 407 usuarios, muestra de 104 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: En el Perú existen una serie de normativas reguladoras de la violencia contra mujer, asimismo, existe una serie de sanciones para los agresores, pero aun así existen muchos casos catastróficos, donde muchas veces se llegan a perder vidas humanas. La Comisaría de la Familia de la ciudad de Tarapoto, es una institución gubernamental que atiende casos de violencia familiar, en lo cual entra a tallar aspectos de violencia contra la mujer, es así que según el estudio realizado demuestra una atención ineficiente,

pues los agraviados o personas denunciantes de tales hechos no reciben una atención personalizada, de seguimiento y orientación, por lo cual muchas veces desisten de realizar los trámites correspondientes. Es así que a través del Rho de 0,742 y un p valor obtenido de 0,000.

También se citó la investigación de Carhuas (2019), tipo básico, no experimental, población de análisis documentario, muestra de 843 casos, técnica análisis documental, instrumento guía de documentos. Concluyó que: Los organismos públicos que atienden casos de violencia deben ser más estrategias, optando por medidas preventivas, más que represivas, de modo que no lleguen a suceder casos que atenten o dañen la integridad de los pobladores. La correcta adopción de la Ley N.º 30364, permite mejorar considerablemente el desarrollo de los procesos concernientes a delitos de violencia familiar y contra la mujer, es por ello que para el periodo 2013 al 2016 el Juzgado de Juanjuí, ha podido disminuir la cantidad de expedientes recibidos. Hoy en día dichos procesos se dinamizaron aún más con la llegada del mundo globalizado y la era tecnológica, donde muchos casos se atienden de manera virtual, reduciendo a cogestión documentaria.

Por último, trabajo previo abordado, se consideró el estudio de Mucha (2019), tipo básico, no experimental, población y muestra de 50 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: La violencia contra la mujer es un problema latente que afronta la comunidad, el cual debe ser adecuadamente abordado por las instituciones públicas, a fin de prevenir eventos desfavorables que afecten la integridad de las personas. Es clave que los organismos gubernamentales que se encargan de atender temas de violencia realicen acciones estratégicas para mitigar casos que atenten contra la integridad social. En Yurimaguas, el centro emergencia de prevención de la violencia familiar en el periodo 2019, demostró niveles bajos de eficiencia y calidad de atención a los usuarios, por lo que resulta conveniente la realización de reformas procedimentales que se enfoquen en el cumplimiento de la normativa vigente, a cual se viene dejando de lado en reiteradas ocasiones, vulnerando en muchos casos los derechos de los administrados,



lo cual fue demostrado con la obtención de un rho de 0.651 y un p valor de 0.000.

En cuanto a la variable **gestión por procesos**, de acuerdo con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP (2018), la gestión por procesos se basa en la eficiencia operativa de las organizaciones públicas, mediante el acortamiento de brechas y eliminación de obstáculos engorrosos en los procesos organizacionales, de tal manera que se agilice la gestión documentaria y se alcance mayores resultados en menor tiempo, pudiendo atender y satisfacer necesidades colectivas eficientemente. A su vez para el autor Medina (2007), lo conceptualizó como la adopción de una serie de prácticas que permiten mejorar los procedimientos internos de las organizaciones, de tal manera que estos resulten más sencillos, dinámicos y seguros, eliminando trabas innecesarias que ocasionen demoras en la administración documentaria. La gestión de procesos engloba distintas acciones que permiten optimizar los trámites, procesos y actividades en una organización, así como agilizar la gestión de los planes establecidos con eficiencia y eficacia, permitiendo una mejor atención y calidad de servicio a los usuarios institucionales, apoyándose en los avances tecnologías y herramientas modernas que hacen posible procesar y distribuir información.

Por su parte los autores Llanes et al (2014), indicaron que la gestión por procesos está enfocada en la optimización del accionar institucional para el mejor desarrollo de sus actividades y el óptimo cumplimiento de sus propósitos. Mediante la gestión por procesos, la organización realiza una evaluación general de sus procedimientos internos y externos, de tal manera que se determine aquellos que no suman valor, para poder suprimirlos y mejorar su eficiencia operativa. Añadido a ello, Remigio (2018), sustentó que la gestión por procesos hace posible que las entidades sean más eficientes y con ello incrementen su productividad, ya que al poder agilizar sus actividades estarán optimizando el tiempo y sus recursos. La gestión por procesos permite la evaluación continua de cada acción organizacional, de manera que se puedan mejorar aspectos que vienen obstruyendo la gestión de la misma.

Por su parte Pulido (2015), mencionó que la gestión de procesos permite corregir falencias procedimentales en las entidades para así poder obtener mayores y más eficaces resultados, contribuyendo con la satisfacción de los usuarios en base a la agilidad en la atención de sus necesidades.

La gestión por procesos está enfocada en la generación de valor institucional, pues permite que se agilicen los procedimientos internos y con ello se logre atender adecuadamente las exigencias de la población usuaria (Delgado & Calsina, 2019, p. 174). De acuerdo con Castañedo (2019), la mayor causa de insatisfacción que experimentan los usuarios es la lentitud y demora en la atención de sus demandas, es por ello que las entidades deben buscar la manera más rápida y ágil para poder corresponder, propiciando la satisfacción óptima de las necesidades colectivas, entrando a tallar eficazmente en dicho aspecto la gestión de procesos. Bajo el mismo contexto, Lucas (2014), aseveró que la gestión de procesos está enmarcada en controlar todo lo que sucede o se realiza en las entidades, de tal manera que se pueda mejorar. La verificación y medición de la calidad de los procedimientos institucionales es clave para que logren introducir mejoras en dichos aspectos, evitando en todo momento el desperdicio de recursos.

Según Llanes et al (2014), es imprescindible además la necesidad de gestionar de manera correcta los recursos para una utilización eficiente que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos orientados siempre y hacia la satisfacción de los usuarios, para el cual es importante la optimización de los recursos asignados a cada área organizacional.

Por consiguiente, Hurtado & Durazno (2020), manifestaron que los procesos institucionales son acciones que progresivamente generan valor a los resultados que se desea obtener, es así que deben ser constantemente revisados, a fin de mejorarlos cada vez más, pudiendo añadir los que sean necesarios y quitar aquellos que obstruyen el logro de objetivos. Los procesos administrativos que se efectúan dentro de las entidades públicas son aspectos fundamentales para asegurar la satisfacción de los usuarios, es por ello que, en vista de ello, el Estado peruano viene implementando reformas de

modernización de la gestión pública con lo cual se establece la gestión por procesos, lo cual hace posible que se simplifiquen procesos engorrosos existentes en la administración pública, propiciando que se brinden una mejor atención a los pobladores. Bajo el criterio de Londoño & Gaviria (2021), las organizaciones deben tener mapeado cada proceso que realiza, a fin de determinar la eficiencia de cada uno de ellos.

Así también Alarcón et al. (2020), es importante desplegar los recursos internos de acuerdo a las actividades procedimentales que deben ser desarrolladas, para el cual, es necesario contar con administrativos debidamente capacitados para la determinación de los procesos necesarios, lo cual además permitirá el perfeccionamiento de cada una de estas actividades que ayudarán a mejorar la competitividad y el nivel de desempeño de los colaboradores. Cada proceso debe ser atendido con la mayor responsabilidad posible por parte de las personas asignadas para desempeñarse en los cargos, de modo que cada uno de ellos debe contar con el nivel de compromiso suficiente para hacerse cargo de las responsabilidades asignadas para hacer posible el cumplimiento de las metas que contribuirán a la obtención de los resultados planificados para alcanzar el objetivo estratégico general a nivel organizacional.

Según Flores & Núñez (2021), la integración de la gestión por procesos hace posible el mejoramiento de la capacidad organizacional para obtener resultados positivos a detalle para hacer posible la optimización de los recursos que conllevarán a reducir los costos de producción e incrementarán los resultados, el cual es un elemento muy beneficioso para la organización debida que podrá mejorar su competitividad y su rentabilidad al mismo tiempo; para ello, es necesario impartir este enfoque hacia todo los colaboradores, de modo que cada uno de ellos se desempeñen bajo estos lineamientos que le permitan obtener el nivel de desempeño necesario para alcanzar las planificaciones realizadas, con lo cual además se logrará mejorar el clima laboral interno propicio para las buenas relaciones y el trabajo en equipo. Es indispensable que las organizaciones realicen una designación eficiente y transparente a las personas encargadas de la gestión organizacional,

teniendo en cuenta que esto debe reunir las condiciones necesarias para dirigir a las personas y la utilización de los recursos internos, el cual es indispensable para mejorar los procesos de manera continua y solucionar los problemas que se vayan suscitando con el pasar del tiempo.

Por ello Alarcón et al. (2020), conceptualiza a la gestión por competencias como una herramienta muy importante e indispensable dentro de las organizaciones que permite realizar la capacitación respectiva de los colaboradores de acuerdo a la especialidad que poseen hilar en el cual se encuentran, de modo que esto permite obtener resultados específicos para desarrollar actividades con mayor destreza y rapidez posible. Para ello es importante realizar un análisis de cada una de las competencias laborales de las personas para poder determinar las capacitaciones respectivas que conlleven al mejoramiento de estas competencias, es necesario además que los directivos cuenten con las habilidades y los conocimientos respectivos para realizar una gestión adecuada bajo un enfoque de superación personal que permita las personas mejorar su nivel de conocimientos, el cual además hará posible el logro de resultados sobresalientes a nivel personal y organizacional; de esta manera se logrará el mejoramiento de la competitividad organizacional desde una perspectiva integral centrada en los colaboradores a través de la inversión de recursos financieros para hacer posible el mejoramiento de las competencias necesarias de acuerdo a la actividad que realiza la organización y sus objetivos prospectivos.

Aunado Castañedo (2019), la gestión por competencias debe ser entendida como una herramienta indispensable dentro de las organizaciones para hacer posible el fortalecimiento de las competencias orientadas hacia el logro de resultados sobresalientes, de modo que cada uno de ellos realicen sus trabajos bajo el cumplimiento de altos estándares de eficiencia y calidad, los cuales además permita mejorar el nivel de competitividad organizacional para sobresalir dentro del mercado. Es importante considerar además la importancia de integrar una visión prospectiva relacionada con el mejoramiento de las competencias sin ningún tipo de recelo, esto debido a que diversas organizaciones consideran que la capacitación laboral

solamente debe ser realizada a aquellos colaboradores que cuentan con un vínculo fuerte con la organización.

Así mismo un contrato u otro medio probatorio que acredite su permanencia continua, sin embargo, esta concepción es muy equivocada debido que el colaborador no sentir a la confianza necesaria para desarrollar el sentido de pertinencia y compromiso con la organización, debido a que no considerarla una estabilidad laboral adecuada, el cual conllevará a que las competencias no sean mejoradas para obtener resultados de acuerdo a las asignaciones establecidas, por lo tanto, es necesario un enfoque transversal orientado hacia el potenciamiento de competencias laborales como factor clave de éxito dentro de las organizaciones, de las cuales deben ser promovidas por el personal directivo a través del diseño de estrategias y actividades funcionales que permitan el mejoramiento respectivo.

Según Flores & Núñez (2021), es importante considerar la cultura organizacional como un elemento el fortalecimiento de la gestión por competencias, esto debido a que es necesario la integración de procedimientos orientados hacia el mejoramiento continuo de las competencias de cada uno de los colaboradores como parte de las estrategias para hacer posible el logro de resultados de acuerdo a las planificaciones establecidas para alcanzar los objetivos de éxito. Es decir, cada una de las actividades deben estar alineadas con la cultura organizacional para no generar conflictos de intereses y comportamientos con los colaboradores, teniendo en cuenta que cada uno de ellos posee características diferentes que conllevan a obtener conductas muy versátiles dentro del campo laboral, por ello la necesidad de diseñar estrategias transversales que se ajusten a estas particularidades, de modo que los resultados obtenidos ayuden a fortalecer el mejoramiento de las condiciones internas y competenciales de los colaboradores para hacer posible cada una de las planificaciones establecidas.

Por consiguiente, González et al. (2019), la gestión por procesos cobra relevancia debido a que permite incrementar el nivel de competitividad de los colaboradores a través de procedimientos estratégicos como la capacitación

u otros que permitan mejorar el nivel de conocimientos para fortalecer las destrezas respecto a la realización de una actividad en específico; todo ello conllevará a obtener beneficios multilaterales tanto para los colaboradores como para la organización en general, esto debido a que las personas podrá incrementar su nivel de empleabilidad y perfil profesional teniendo en cuenta que las capacitaciones permiten actualizar los conocimientos respecto a la especialidad de cada uno, además, considerando que las organizaciones cada vez está volviendo mucho más exigentes en las competencias específicas de los colaboradores para el manejo de ciertos recursos tecnológicos, es importante la actualización continua para estar al nivel de este tipo de requerimientos, por ejemplo, debido al avance tecnológico globalizado.

Para Hurtado & Durazno (2020), si bien cierto la gestión por competencias no es una estrategia novedosa aparecida hace poco, es muy importante debido a que su aplicación permite mejorar el nivel de competitividad organizacional sostenido en mejoramiento de los resultados obtenidos por los colaboradores a través del potenciamiento de sus habilidades y competencias, de esta manera, se mejora además la satisfacción de los colaboradores dentro de su espacio trabajo de vida que obtienen un recurso fundamental para desarrollar sus actividades sin mayores complicaciones, al mismo tiempo que les permite mejorar sus conocimientos profesionales para ser aplicados en diferentes campos que faciliten la obtención de un mayor margen de ingresos para satisfacer sus necesidades personales. Por ello, es importante que las organizaciones cuenten con un plan de capacitaciones debidamente estipulado en base a una planificación estratégica considerando los diferentes perfiles de puesto establecidos, de modo que las capacitaciones obtengan resultados fructíferos direccionados.

De acuerdo a Londoño & Gaviria (2021), muchas organizaciones se centran en el requerimiento de competencias en sus colaboradores o el logro de resultados sobresalientes específicos, sin embargo, descuidan la importancia de realizar una gestión de cada una de sus competencias de manera específica como parte de su responsabilidad organizacional, por ello, la implantación de estos lineamientos permitirán a las organizaciones integrar

las capacitaciones como parte de su responsabilidad para hacer posible el logro de resultados dentro de sus colaboradores, para ello, es importante además considerar las capacitaciones como una inversión y no como un gasto, esto debido a que el mejoramiento de las competencias permite obtener resultados de acuerdo a los objetivos organizacionales, de modo que la organización tiene la posibilidad de direccionar el fortalecimiento de estas competencias de acuerdo a sus intereses y el perfil del puesto establecido, el cual permite además obtener resultados sobresalientes que cumplan las exigencias organizacionales.

Por otro lado, es importante realizar un proceso de selección eficiente que permite filtrar aquellas competencias de los colaboradores, de modo que cada uno de ellas se ajusten al perfil del puesto solicitado, de esta manera, se incrementa las posibilidades de obtener resultados sobresalientes en el primer contacto laboral, el cual ayuda además a reducir costos relacionados a la inducción y capacitación frecuente para los nuevos ingresantes a la organización.

Por otro lado, Piñuela & Quito (2020), sostienen que la gestión por competencias está cobrando mayor importancia por el incremento de la competencia a las cuales enfrentan las organizaciones, asimismo, el avance de la globalización está desafiando la utilización de nuevas competencias aplicadas al campo laboral las cuales deben estar relacionadas con el manejo de las tecnologías.

De acuerdo a González et al. (2019), es importante además que la designación de las personas para realizar el manejo y el monitoreo continuo del sistema de control interno, cuente con valores éticos y morales que le permitan desarrollar sus actividades de manera transparente sin perjudicar los intereses organizacionales o desviar los recursos para sus propios beneficios, el cual genera grandes pérdidas económicas y financieras, el cual puede ser neutralizado con una elección y eficiente de estos colaboradores y su respectivo monitoreo continuo para asegurar que es estén desempeñando bajo los lineamientos y normativas establecidas.

Según Alarcón et al. (2020), La integración de la gestión por procesos dentro de las organizaciones, es una muy buena oportunidad para disgregar las responsabilidades hacia los diferentes integrantes de la organización, el cual permite realizar un control eficiente sobre el avance de las actividades para determinar si estos se están desarrollando de acuerdo a las planificaciones establecidas y determina la necesidad de reforzamiento o cambios al respecto para fortalecer las posibilidades de lograr los objetivos. Es importante, además, tener en cuenta la necesidad de capacitar a las personas y transmitir la información respecto a este enfoque, de modo que cada una de ellas conozcan su lugar en la organización y la forma en cómo generan valor.

Los autores Puente et al. (2016), sostuvieron que permitirá gestionar de manera eficiente cada uno de los recursos internos hará el óptimo aprovechamiento, de modo que se puedan obtener los resultados planificados que conlleven al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos para la mejora institucional. Es necesario desarrollar compromiso organizacional en los colaboradores para que cada uno de ellos se desempeñen bajo altos estándares de eficiencia que permitirán a la organización mejorar su nivel de competitividad sostenida en la capacidad de sus colaboradores para obtener resultados de acuerdo a lo planificado; en este sentido, es necesario mencionar la necesidad de aplicar capacitaciones y otros procedimientos que permitan mejorar las habilidades para posibilitar un máximo nivel de desempeño y la utilización de los recursos enfocados hacia la optimización, de modo que puedan brindar resultados sobresalientes.

Según Hernández et al. (2015), la gestión por procesos puede ser considerada como una actividad muy importante dentro de las organizaciones que permite controlar cada uno de los procesos de manera eficiente para establecer procedimientos de control exhaustivo que garanticen la máxima utilización de los recursos y la obtención de resultados de acuerdo a las planificaciones establecidas dentro de un marco de tiempo específico, para ello es de suma importancia que se desarrolle una planificación estratégica eficiente que determine cada una de las actividades y la cantidad de recursos que serán requeridos por cada una de las etapas, teniendo en cuenta que esto



permitirá determinar el tiempo y el costo asociado a cada uno de ellos, de modo que será posible establecer el intervalo de tiempo para cada proceso sobre el cual se realizará el análisis de sentimiento respectivo. Es necesario además que los colaboradores designados para estas actividades se encuentran en constante capacitación para hacer posible la obtención de resultados sobresalientes que conlleven al mejoramiento de la eficiencia dentro de la organización, teniendo en cuenta que esto además permitirá mejorar el perfil competitivo de la organización dentro de su sector económico haciendo posible el acceso a más beneficios que fortalezcan el crecimiento integral.

Para Piñuela & Quito (2020), la gestión por procesos es una actividad de suma importancia que ha venido siendo implementada desde hace mucho tiempo como parte de las estrategias de crecimiento organizacional así mismo existen diversas investigaciones orientadas al perfeccionamiento de esta estrategia, dentro de los cuales se ha obtenido que la planificación de cada una de las actividades que es un factor clave que permitirá desarrollar cada uno de los tiempos asignados a cada etapa de la gestión organizacional, permitiendo de esta manera además que el control sea mucho más eficiente para obtener los resultados establecidos dentro del periodo específico. Los estudios además han determinado que es de suma importancia la inversión de recursos financieros para fortalecer la capacidad organizacional respecto a la gestión por procesos debido a que para el desarrollo de estas actividades es necesario la integración de recursos tecnológicos para posibilitar una gestión eficiente y exhaustiva de manera oportuna para obtener los resultados que conlleven a la toma de decisiones acertadas para fortalecer las bases de un crecimiento y eficiente para las diferentes organizaciones. Es necesario además realizar la gestión para la capacitación de todos los colaboradores respecto a la visión estratégica de acuerdo a la gestión por procesos, debido a que esto permitirá que cada uno de ellos tengan en cuenta sus responsabilidades para generar los resultados necesarios que conlleven al desarrollo integral no solamente nivel organizacional, sino también a nivel individual por cada colaborador.

De acuerdo a Alarcón et al. (2020), uno de los problemas relacionados con la aplicación de la gestión por procesos dentro de las organizaciones, es la falta de un enfoque claro que permita determinar la verdadera esencia de esta estrategia y los beneficios que provee para fomentar el desarrollo integral, por lo tanto, es necesario que los directivos organizacionales se capaciten de manera constante para estar actualizados respecto a los conocimientos aplicables en la gestión de cada uno de los procesos, de esta manera se hará posible la obtención de resultados sobresalientes y la mejora de la competitividad organizacional dentro de su sector económico o ámbito de aplicación; todo ello sugiere la inversión de recursos financieros por parte de una organización considerando que las capacitaciones sobre este tema suelen ser un tanto costosas debido a su alto nivel de importancia y la dificultad para encontrar personas capacitadas que permitan actualizar los conocimientos de manera eficiente y estratégica para mejorar la productividad de los directivos organizacionales teniendo en cuenta que ellos son los responsables de la toma de decisiones y el crecimiento integral de la organización mediante la gestión de cada uno los recursos financieros, económicos y humanos confiados dentro de la organización; es decir, otro factor importante dentro de la gestión por procesos es la capacitación eficiente y continua de sus directivos.

Según Londoño & Gaviria (2021), la gestión por procesos debe ser desarrollada por personas que tengan el conocimiento óptimo sobre estas actividades, teniendo en cuenta que cada una de las etapas demanda de la toma de decisiones sobre la utilización de los recursos organizacionales, por lo tanto, es importante que estas decisiones sean tomadas en base a información relevante y específica para permitir que los resultados proyectados sean alcanzados de manera específica dentro del tiempo establecido, por lo tanto, de ellos depende una gran parte del éxito o fracaso organizacional. En este sentido, las organizaciones deben tener en cuenta que la integración de las diferentes áreas organizacionales es un factor muy importante que permitirá mejorar las capacidades de cada uno de los directivos y los colaboradores respecto al desarrollo de las actividades internas para fortalecer el proceso de gestión integral. Además, es de suma

importancia la integración de un equipo de trabajo altamente capacitado para obtener resultados sobresalientes, el cual puede ser logrado mediante la integración del trabajo en equipo para permitir que los diferentes colaboradores con conocimientos distintos sobre la materia, puedan interactuar de manera eficiente para lograr los resultados en el menor tiempo, es decir, dotar de la capacidad para realizar una utilización de recursos en base a un enfoque de eficiencia y optimización.

Para Hurtado & Durazno (2020), la gestión por procesos permitirá conocer cada uno de los resultados obtenidos por los colaboradores en tiempo real, de modo que se puedan aplicar las medidas correctivas en el tiempo correcto para fortalecer las posibilidades de obtener resultados sobresalientes, al mismo tiempo que permitirá fortalecer las capacidades de los colaboradores para ejecutar cada una de las actividades estipuladas como parte de su responsabilidad al estar vinculados con la organización. Otro beneficio de la gestión por procesos es la optimización del tiempo utilizado para la entrega del servicio a los usuarios, permitiendo que estos sean entregados en el menor tiempo posible para mejorar su nivel de satisfacción, asimismo, permitirá disminuir los costos asociados a los procesos internos, por lo tanto, habrá la posibilidad de utilizar estos recursos en el perfeccionamiento de otros procesos relacionados con la calidad integral de las propuestas entregadas por la organización hacia el usuario. Asimismo, una gestión por procesos eficiente permitirá mejorar la transparencia en cuanto al uso de los recursos organizacionales por parte de los directivos, de modo que se genera mayor confianza en los diferentes grupos de interés dicen fortalecer las posibilidades de obtener los resultados de acuerdo a las planificaciones establecidas.

Es importante que las entidades desarrollen una gestión por procesos adecuadas a fin de lograr potenciar sus resultados, pues de acuerdo con Jordán et al. (2017), la gestión por procesos hace posible que se incremente la coordinación institucional, mejorando aquellos aspectos que permiten la optimización de resultados. La gestión de procesos es un aspecto muy importante que debe tenerse en cuenta en todas las entidades gubernamentales, de tal manera que se logren reducir tiempos de espera, trámites engorrosos, requisitos inadecuados, así como otros aspectos que

hagan más lento las acciones gubernamentales. Por su parte, Schmitz et al. (2014), manifestó que la administración de los procesos institucionales hace posible que se eliminen aspectos redundantes dentro de las entidades, propiciando mayor eficacia en la interacción de equipos laborales, teniendo en cuenta los objetivos trazados como institución.

Los autores Piñuela & Quito (2020), indicaron que gestionar los procesos organizacionales es un aspecto integral que engloba un control sistemático de todo lo que sucede en la organización, teniendo en cuenta los pasos que se siguen para lograr los resultados. Es clave que se desarrolle un control efectivo de todos los procesos que se desarrollan en los entes, de tal manera que se logren mejorar a través de identificación de aspectos críticos, evitando en todo momento afectar la satisfacción de los consumidores, usuarios y/o clientes. En ese orden de ideas, Maldonado (2018), reforzó que la gestión de procesos se basa en mejoras institucionales a través de la eliminación de barreras y obstáculos operativos, que a partir de ello se mejore la eficiencia institucional. En el ámbito gubernamental, la gestión por procesos constituye una forma moderna de generar valor a la población, mejorando la atención de sus necesidades y carencias por parte de las entidades gubernamentales, es así que cada organización debe enfocarse activamente en reforzar sus procesos, a fin de simplificar sus acciones y generar mayores resultados colectivos.

Por consiguiente, Alarcón et al. (2020), sostuvo que la gestión por procesos busca sintetizar las acciones organizacionales para generar una respuesta óptima hacia los usuarios, de manera que se logre satisfacer sus expectativas y necesidades adecuadamente. La gestión por procesos fortalece la imagen institucional, haciendo más atractiva a la entidad por el mismo hecho de que sus procesos son ágiles y dinámicos, demostrado a través de una capacidad de respuesta adecuada para con la atención de los usuarios y la atención de inconvenientes generados. La gestión por procesos es clave para incrementar la calidad en la atención que realizan las entidades públicas, pudiendo reducir actos impertinentes y acciones inadecuadas que causen insatisfacción en la población. La mayor causa de insatisfacción causada en la población por parte de las entidades públicas es la demora en la atención

de sus trámites, consultas, dudas, etc., es por ello que la gestión por procesos resulta esencial, de tal manera que dichas acciones se agilicen y se logre mayor eficiencia gubernamental.

De acuerdo con Hernández et al. (2015), la gestión por procesos se ha configurado como una alternativa innovadora que deben adoptar las entidades para perfeccionar sus operaciones, pudiendo reducir tiempos de espera y maximizar el rendimiento de sus recursos disponibles. Por su parte Hill et al. (2015), manifestaron que la Gestión de procesos institucionales se enfoca en facilitar las acciones institucionales, a través de la supresión de obstáculos que ralenticen la obtención de resultados. La gestión por procesos en una organización permite evaluar cada acto, proceso o actividad que se realice dentro y fuera de la organización, de tal manera que se determine la importancia y necesidad de realizarlo, así como su contribución para el logro de los objetivos, pudiendo decidirse si debe o no realizarse, pues en las entidades muchas veces se efectúan acciones que no suman valor a la organización ni a sus resultados, caso contrario ralentizan las actividades organizacionales, por lo cual deben ser mejorados o de ser el caso eliminados.

En consecuencia, Flores & Núñez (2021), expresaron que la gestión por procesos aborda una óptima evaluación de todos los procesos que se efectúan en una entidad para poder diagnosticar que aspectos vienen afectando los resultados y retrasan el desarrollo. Es importante que los directivos de cada entidad estén en constante evaluación, verificación, medición y supervisión de la eficiencia organizacional, de tal manera que se realicen acciones al respecto a fin de mejorar acciones para maximizar los resultados a obtenerse. Asimismo, González et al. (2019), argumentaron que los procesos organizacionales están dados por una serie de pasos sistematizados que permiten conseguir un propósito, por lo que dichos pasos deben estar en constante revisión a fin de mejorar la calidad de los resultados y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Muchas veces dentro de las entidades existen procesos ambiguos que afectan la operatividad institucional, es así que en base a una toma de decisiones asertivas se deben

suprimir y optar por alternativas modernas que permitan optimizar los resultados.

La gestión de procesos según el auto principal se divide en tres dimensiones, como primera dimensión se contempla a la **determinación de procesos**, este ítem configura la identificación de la diversidad de procesos que se desarrollan dentro de la institución y la caracterización de los elementos que tienen, como segunda dimensión se contempla al **seguimiento, medición y análisis de procesos**, es la actividad encargada de realizar el monitoreo continuo sobre el avance de los entregables y la medición de la calidad de los servicios que se entregan a los usuarios para posibilitar la mejora continua para satisfacer las necesidades; finalmente se contempla la tercera dimensión a la **mejora de proceso** en este punto se habla de la optimización respecto al desempeño en los procesos institucionales dentro de los Marcos de prioridad de cada entidad.

En cuanto a la segunda variable denominada **violencia de género**, de acorde con la Ley N° 30364, que lo contempla como cualquier acción o conducta que cause cualquier daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico e incluso la muerte por su condición de tal. (p.03) Asimismo se señala lo expuesto por las Naciones Unidas (1993), lo conceptualizó como una serie de acciones de carácter preventivo ante hechos o circunstancias desfavorables que puedan suceder en el futuro, relacionados con la integridad de la mujer. La prevención de la violencia contra la mujer está enfocada en evitar actos que afecten su integridad, los cuales deben ser promovidos por entidades gubernamentales y no gubernamentales con el propósito de salvaguardar los derechos humanos, la inclusión social y el desarrollo sostenible. Los actos de violencia de género, están presentes en toda sociedad, es así que de manera colectiva se deben unir esfuerzos para erradicarlo, evitando daños físicos, sexuales o psicológicos contra la mujer. Por su parte, La ONU (2019), sostuvo que la prevención de la violencia contra la mujer comprende actos que buscan evitar agresiones físicas y psicológicas contra la mujer, de tal manera que la convivencia social se desarrolle óptimamente.

Asimismo, Haciendo referencia a la Ley 30364, la ONU indicó que la violencia efectuada contra la mujer puede ser de tipo sexual, física, económica y/o psicológica, la cual puede causar daño o sufrimiento e incluso la muerte de ser el caso. Añadido a ello, el autor Espinoza (2018), manifestó que la violencia hacia la mujer comprende actos que dañan su integridad física y psicológica, pudiendo trincar su propio desarrollo y el logro de sus metas y objetivos en muchos casos. Además, Ugarte (2020), sostuvo que la violencia contra la mujer tiende a darse por estructuras culturales de tipo patriarcal, la cual supone abuso y explotación hacia la mujer, atentando seriamente contra los derechos de las mujeres, lo cual para la actualidad representa delito, el cual es severamente sancionado. Es así que López (2019), sintetiza que la violencia contra la mujer priva de libertades y afecta el adecuado desenvolvimiento de las mujeres en la sociedad, es por ello que su prevención resulta de vital importancia.

Por su parte, el autor Pajuelo (2020), indicó que la violencia existente en los hogares y familias es indistinta al nivel de desarrollo social, pues este tipo de actos violentos se dan en distintos niveles de desarrollo socioeconómico de las personas, es por ello que, con el propósito de reducir eventos de esta índole, resulta necesario realizar una concientización óptima de las personas, partiendo de la educación básica de cada persona. En tanto, los autores, Soledispa & Rodríguez (2021), afirmaron que la violencia contra la mujer, es un acto que afecta su integridad, privándole de un desarrollo socioeconómico sostenible, pues dichos actos dejan marcar psicológicas en las víctimas (p. 289). Además, Rodríguez & Esquivel (2020), indicaron que el tema de violencia contra la mujer es un aspecto que yace desde tiempos muy antiguos, que con el afán de reprimirlo se han establecido una serie de normativas, lo cual para hoy no es suficiente, pues siguen existiendo casos preocupantes, donde muchas veces tare consigo consecuencias devastadoras, es decir deja como saldo la pérdida de vidas humanas.

Por otro lado, el autor Barbosa (2014), manifestó que cada persona es digna de poder gozar, disfrutar y realizar actividades económicas permitidas dentro del ámbito jurisdiccional establecido por los estados, es así que se deben

eliminar actos de violencia que causen daño a las personas, propiciando un óptimo cumplimiento de los Derechos Humanos. Es así que Mejía et al. (2019), argumentó que la mujer de acuerdo con los Derechos Humanos protegidos por entes internacionales posee los mismos derechos y obligaciones dentro de la sociedad. El problema de violencia contra la mujer constituye un factor relevante que en muchos de los casos no es tomado como tal, y no solo por parte de las autoridades, sino por la misma sociedad, pues ante el conocimiento de casos existentes, no se acude a denunciarlo, lo cual muchas veces es reiterativo, y a través del tiempo se vuelve trágico. Por tanto, el autor Gómez (2014), afirmó que, el consumo de alcohol y demás estupefacientes, son muchas veces causa para que se desaten actos violentos en la sociedad, es así que dicho aspecto debe ser regulado de manera objetiva, evitando que las personas lleguen a extremos donde incluso se pierden vidas humanas.

Bajo el mismo enfoque, el autor Arias et al. (2018), manifestó que en la sociedad existen una serie de factores que incrementan el riesgo de que sucedan actos violentos, entre los cuales se encuentran los actos de pandillaje, consumo de drogas, consumo de alcohol, por lo que las autoridades de cada sector deben buscar la forma de ejercer un mayor control en ello, evitando efectos desfavorables, añadido a ello, el bajo nivel de autoestima de las personas lleva a esos actos perjudiciales. Por tanto, Illescas et al. (2018), aluden que resulta necesario e importante que dicho problema sea tratado diligentemente para poder erradicarlo, optando por acciones que permitan concientizar a la población en general, por un lado para prevenir el suceso y por otro lado que se comuniquen actos de violencia, agresión o aspectos que demuestren atentados contra la integridad de las personas, sin importar si son leves o de mayor consideración, evitando que se vuelvan a repetir y los resultados sean de mayor gravedad que incluso se llegue a perder vidas humanas.

De acuerdo con Parra & Holanda (2016), existen distintos tipos de violencia que puede suscitarse contra la mujer, teniendo así: La violencia psicológica, la cual no tiene indicadores de medición claros, siendo uno de los tipos de violencia más comunes en la población, pero no es tomado con la debida



importancia porque va camuflada a través de la costumbre y el conformismo, mayormente sucede en contextos conyugales; en cambio la violencia física, es un tipo de agresión más notoria, y fácilmente puede ser identificado. Asimismo, la violencia económica se da, a través de las represiones económicas contra la mujer, donde el hombre tiene mayor libertad para disponer el dinero, limitando a la mujer a una dependencia; en cuanto la violencia sexual, esta se da a través de daños físicos y psicológicos, causando efectos devastadores en la salud de las víctimas.

Asimismo, Quispe et al. (2021) afirma que, la violencia de género ha generado gran incertidumbre dentro de la sociedad debido a la falta de políticas que velan por la integridad de las personas agraviadas, llamase el caso de violencia familiar que ha sido el principal punto para poner en marcha nuevas formas de hacer desaparecer estos tipo de hechos; el gobierno ha buscado métodos para combatir todo estas acciones y una de las formas es sancionándolos a años de cárcel, pero también existe hechos que no ampara la ley contra estos individuos que cometen estos sucesos, debido a que la corrupción ha tenido gran influencia en estas situaciones y los derechos han pasado desapercibido.

Finalmente, Quispe et al. (2021), señala que uno de los grandes problemas relacionados con la violencia, es la ineficiencia de las autoridades para garantizar la protección respectiva para aquellas víctimas que realizan la denuncia, teniendo en cuenta que los agresores generalmente tienden a incrementar los actos de violencia cuando descubren que ha sido denunciados, por lo tanto, es necesario la entrega de una seguridad que permita brindar la seguridad al denunciante; este es un factor limitante que ha impedido que las víctimas realice la denuncia respectiva ante las autoridades, debido a que sienten miedo de ser agredidos con más fuerza después de ello, el cual ha significado un elemento importante para que las víctimas de este tipo de violencia que en desamparada y no realice la denuncia respectiva para hacer justicia, el cual ha incrementado además el índice de personas fallecidas a causa de este problema; por lo tanto, es necesario mejorar los

procedimientos y lineamientos orientados a mejorar la seguridad de los denunciantes y garantizar un proceso de justicia eficiente y oportuno.

Como lo mencionan los siguientes autores Calvo & Camacho (2014), hoy en día existen muchos factores por la que ocurre la violencia contra la mujer y uno de los principales factores se debe al machismo por parte del varón, los celos enfermizos, problemas de parejas, etc. Todos estos hechos pueden llevar a circunstancias fatales e incluso llevar a la muerte, es por eso que se ha tomado cartas en el asunto para combatir estos hechos graves que suceden día a día y que ha afectado gran parte de la población; por lo tanto las instituciones que se rigen por brindar defensas con la violencia no han dado repuestas ninguna frente a estos casos que pasan desapercibidas, es así que se sigue propagando más caso sobre este tipo de acto y va creciendo de manera frecuente, es por ello que el gobierno debe tomar cartas en el asunto para parar esta ola que acarrea miles de feminicidios en todo el mundo.

Por su parte Puente et al. (2016) Refiere que, la violencia ha generado un gran impacto en la actualidad debido a que existen muchos casos de feminicidios a causa de problemas comunes que ocurren en la sociedad; es por ello los gobiernos han establecido normas y leyes que velan por la protección de las personas; de tal razón el estado busca crear conciencia en estos malhechores que cometan estos tipos de actos, haciendo cumplir condenas a manera de pagar por todos los daños ocasionados al agraviado.

Así mismo Hurtado & Durazno (2020), sostienen que la gran mayoría de casos de violencia no se dan parte a las autoridades de manera oportuna, dentro de las causas se encuentra la falta de institucionalidad de las personas respecto a las entidades públicas, quienes consideran que ésta no tiene las competencias necesarias para atender oportunamente este tipo de casos o, en el peor de las situaciones no se hace justicia a favor de las víctimas, el cual es un elemento que ha limitado que los agresores sean denunciados para seguir un proceso que castigue este tipo de agresión. Es necesario que las autoridades designadas para realizar la atención de este tipo de casos, cuenten con las habilidades y competencias necesarias para brindar una

atención oportuna ante las emergencias presentadas, al mismo tiempo que garanticen la seguridad de estas personas, para lo cual es necesario contar con recursos humanos y económicos para hacerlo posible, de tal manera, se establece la necesidad de realizar una gestión organizacional eficiente para posibilitar la adquisición de los recursos que son necesarios para socorrer a las víctimas de violencia.

Seguidamente Piñuela & Quito (2020), las víctimas de violencia de género va aumentando cada día, esto a consecuencia de la inoperatividad de las entidades públicas designadas para atender este tipo de casos, las cuales no tienen la predisposición necesaria para realizar su trabajo de manera eficiente, lo cual ha dado lugar a que los agresores no tengan reparos en atacar a sus víctimas porque tiene la confianza de que no serán denunciados y por lo tanto no enfrentarán un proceso legal; ésta es una triste realidad que debe ser cambiada para favorecer a las víctimas y hacer justicia mediante la implementación de normativas que obliguen a las autoridades a desarrollar actividades preventivas con mayor frecuencia, debido a que no solamente es importante atender estos casos cuando y así haya suscitado, sino que se deben desarrollar los procedimientos necesarios para prevenir este tipo de acontecimientos negativos y salvaguardar la integridad de aquellas personas vulnerables a ser víctimas de la violencia de género, el cual brindará mayor seguridad a la ciudadanía y contribuirá a mejorar la tranquilidad de la población y sobre todo, de que el personal que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

De acuerdo con los autores Puente et al. (2016), la violencia contra la mujer es un hecho que se da muy a menudo en la sociedad, pero es poco comunicado a las autoridades por temor y desconocimiento, es por ello que las entidades gubernamentales que están ligadas a este ámbito deben realizar un acompañamiento adecuado a las víctimas y posibles víctimas, de tal manera que se brinde seguridad y confianza, evitando que dichos hechos se maximicen y se conviertan en mayores problemas que incluso puedan atentar contra la vida de las víctimas. Por su parte Calvo & Camacho (2014), manifestaron que muchas veces la violencia contra la mujer pasa desapercibida, pues la sociedad espera que existan daños visibles, que

muchas veces son trágicos, para aceptar que existe violencia, es por ello que resulta necesario el desarrollo de una concientización masiva que permita generar un óptimo entendimiento sobre este tema. Es calve que, para erradicar eventos de violencia familiar, se eduque a las personas desde pequeñas, buscando generar una conciencia de buen vivir y desarrollo adecuado.

Por consiguiente, los autores Seminario y Paredes (2021), indicaron que, la violencia familiar con el tiempo viene siendo más regulada, pues para hoy en día existen una serie de sanciones contempladas en la legislación penal de los distintos países, que permiten reprimir a los agresores, pero pese a ello, aún siguen existiendo casos y/o sucesos devastadores que se llegan a dar, los cuales afectan severamente la salud pública, pues incluso para su prevención se han implementado estrategias de concientización partiendo desde la formación básica de las personas en Latinoamérica y a nivel mundial, pues en las escuelas y colegios se concientiza a los estudiantes, pero aún sigue siendo un problema latente que acarrea consecuencias preocupantes en la comunidad. Según Ruiz et al (2021), la agresión contra la mujer es un aspecto que yace desde mucho tiempo atrás, que para hoy se tratado de erradicarlo a través del reforzamiento en su regulación mediante Leyes y normativas que reprimen dichos hechos.

De acuerdo con Quispe et al. (2018), la violencia contra la mujer causa efectos adversos muy preocupantes en su desarrollo, pues aquellas víctimas de dichos sucesos suelen ser personas reprimidas, aisladas e introvertidas, que difícilmente la vez en un vínculo social abierto, y demás características afines, es por ello que los organismos públicos deben buscar la manera más óptima de concientizar a la población para evitar dichos aspectos desfavorables, permitiendo que se actúe preventivamente ante la noción de dichos atentados. La protección de los derechos humanos es prioridad del estado es por ello que sus políticas van enmarcadas en este problema, pero quizá haga falta mayor represión ante dichos hechos y acciones al respecto ante nociones antes que sucedan o vuelvan a suceder con consecuencias más críticas. Es

responsabilidad del gobierno tender casos de violencia familiar y atentados contra la integridad de las personas, por lo que la policía juega un rol muy importante, para acudir y atender dichos casos ante el conocimiento de estos o la sospecha de su realización, buscando en todo momento proteger a las personas y salvaguardar sus derechos.

La Ley Orgánica Española (2004), en su art. 7 establece que la institución policial debe encontrarse en constante vigilancia de actos de violencia doméstica, pudiendo atender cualquier caso que mantenga relación, aun cuando la persona que comunique no sea el agraviado. La violencia contra la mujer es un problema latente que afronta la comunidad, el cual debe ser adecuadamente abordado por las instituciones públicas, a fin de prevenir eventos desfavorables que afecten la integridad de las personas. La prevención de la violencia familiar es un aspecto relevante que debe ser gestionado por iniciativa estatal, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, es por ello que resulta de vital importancia que la población comunique dichos aspectos ante las autoridades, a fin de que se conozca la realidad del asunto que afecta la vida comunitaria y se realicen acciones al respecto. Pese a que existe una serie de sanciones drásticas para los agresores, siguen existiendo muchos casos catastróficos, donde muchas veces se llegan a perder vidas humanas.

De acuerdo con los autores Colque (2020), la agresividad es una característica importante que hace posible que las personas generen violencia y conflictos, por lo que resulta esencial el desarrollo de conductas que permitan controlar dicha característica, evitando que sucedan eventos desfavorables que atenten con la integridad de las demás personas. Los organismos estatales deben buscar maneras y formas óptimas para atender temas de violencia familiar, optando por medidas preventivas, más que represivas, de modo que se eviten dichos eventos. Por otro lado, resulta importante que los organismos encargados de gestionar dichos eventos, lo hagan de manera óptima, buscando que los casos se atiendan eficazmente y a la brevedad posible para evitar que se incrementen las consecuencias y se repriman a los agresores. A nivel nacional en Perú, diversos estudios han

evidenciado niveles bajos de eficiencia y calidad de atención de las entidades que tratan problemas de violencia contra la mujer, por lo que resulta conveniente mejorar dichos aspectos para ejercer mayor control sobre dicho tema.

Las dimensiones de la variable **violencia de la mujer**, fueron expuestas por el autor principal, del que se han extraído las siguientes; como dimensión se contempla a la **violencia física** que es un tipo de violencia que denota daños físicos en el cuerpo de la víctima, mediante lesiones, golpes, quemaduras, cortes, etc. la cual puede ser leve o muy grave que incluso conlleva hasta la pérdida de vidas humanas, a su vez se habla de la **violencia psicológica** que son agresiones que denigran psicológicamente a la víctima, dada mediante amenazas, manipulaciones, amedrentamientos u otra conducta que afecte el desarrollo personal de la víctima. La violencia psicológica se da sin necesidad del contacto físico entre los individuos, dando pase al aspecto verbal, mediante amenazas de abandono, críticas, burlas, marginaciones, haciendo que la víctima se aleje del círculo social, entre en depresión, angustia, miedo, etc., lo cual no le permite tener un desarrollo pleno, y que, en el peor de los casos, puede inducir al suicidio.

Siguiendo con ello, como tercera dimensión se tiene a la **violencia sexual** está dada por una serie de acciones, que sin consentimiento de la víctima se intuye al contacto coital, vulnerando así el derecho de las personas elegir sobre su vida sexual y de reproducción. Asimismo, también es considerado violencia sexual, la acción de mostrar a la víctima contenido íntimo e inducirla a través de amenazas, insultos, intimidación o uso de la fuerza a realizar actos sexuales. La violencia sexual no necesariamente es física, sino que va al sentido de la intimidación, manipulación, influencia y entre otros aspectos que haciendo uso de poder orienta a la víctima a acciones sexuales, limitando su natural desenvolvimiento en dichos temas y como ultima dimensión se contempla a la **violencia económica** tiene que ver con el accionar de los individuos para llevar el control de las finanzas y demás recursos económicos, es así que para ello hacen uso del poder, la fuerza, manipulación, intimidación, amenazas, etc., limitando el acceso y disposición a otras personas que

también tienen derecho a ello. La violencia económica demuestra la brecha de desigualdad de género, dada principalmente en las familias, donde principalmente el hombre dispone de los recursos económicos y limita el accionar de los demás integrantes de la familia.

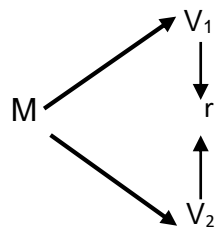
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** la investigación fue de tipo básica, dicha determinación se realizó en base a su orientación principal hacia la determinación de aquellos procedimientos y elementos necesarios para poder brindar una solución asequible al objeto de estudio en base a la situación problemática identificada. (Concytec, 2018)

**Diseño de investigación:** el diseño que fue no experimental, debido a que no se manipularon ninguna de las variables, sino que cada una de ellas se analizó en su propio ambiente sin la necesidad de variar los resultados. Asimismo, fue de nivel correlacional, debido a que buscó determinar los valores que establecen la relación entre variables. (Hernández et al. 2018).

Esquema:



**Dónde:**

<b>M</b>	=	Muestra
<b>V1</b>	=	Gestión por procesos
<b>V2</b>	=	Violencia de género
<b>r</b>	=	Relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** Gestión por procesos

**Variable 2:** Violencia de género



### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Según Arias (2012) la determinación más acertada sobre la población, fue aquella que la definió como la cantidad de elementos que estuvo relacionados con el objeto de estudio de una investigación, los cuales poseyeron características similares y se desarrollan en un mismo ámbito natural.

La población estuvo conformada por 164 víctimas de violencia familiar a junio del 2021. (Fuente área de admisión de la zona urbana de la Provincia de Bellavista.)

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Se incluyó solo a víctimas mayores de 18 años y menores de 65 años.

**Exclusión:** Se excluyó a víctimas que vivan fuera de la zona urbana de la Provincia de Bellavista.

#### **Muestra**

Para Tamayo (2003) la muestra se consideró como un conjunto de elementos que permitió representar a la población cuando el investigador no puede acceder a la totalidad de ellos, por lo tanto, se ha realizado una extracción de la cantidad pertinente para la investigación correspondiente.

La muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.5
q =	0.5
N =	164

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	0.25	*	164
		*	163	+	0.9604

n =	$\frac{157.5056}{1.37}$	115
-----	-------------------------	-----

La muestra de estudio fue de 115 víctimas.

**Muestreo probabilístico.** Son aquellos que se caracterizaron por el uso de la probabilidad para la elección de los elementos que formaron parte de la muestra, generalmente se utilizó una fórmula estadística predeterminada para el cálculo respectivo (Hernández, et al., 2014, p. 175) El muestro aplicado fue el probabilístico aleatorio simple.

**Unidad de análisis:** Fue una víctima de violencia de género.

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

#### Técnica

Se consideró el uso de la técnica denominada encuesta para la recopilación de información sobre la muestra relacionada con objeto de estudio; esta técnica, según Bernal (2010) fue aquella que hizo posible el acercamiento del investigador hacia la muestra de estudio para recopilar datos representativos que permitieron el desarrollo de la investigación.

El instrumento utilizado para evaluar la variable gestión por procesos fue el cuestionario que cuenta con 15 ítems, dividido en tres dimensiones. La escala de valoración es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. El análisis de fue realizado mediante la baremación en base a tres niveles: **Bajo (15 – 34), medio (35 – 54) y alto (55 – 75)** se consideró a aquellos valores más bajos y más altos.

El instrumento utilizado para evaluar la variable violencia de género cuenta con 15 ítems, dividido en cuatro dimensiones. La escala de valoración es: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y

5= Siempre. El análisis de fue realizado mediante la baremación en base a tres niveles: **Bajo (15 – 34), medio (35 – 54) y alto (55 – 75)** se consideró a aquellos valores más bajos y más altos.

### **Validez**

En lo concerniente al procedimiento de validez, cada uno de los cuestionarios fue sometido al juicio de expertos, quienes realizaron una revisión correspondiente de manera minuciosa a cada uno de los ítems consignados para que al final puedan emitir un promedio de validez acertado.

**Tabla 1.**

*Validez*

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo	4,8	Es aplicable
	2	Abogado	4,7	Es aplicable
	3	Abogado	4,7	Se puede aplicar
Violencia de Género	1	Metodólogo	4,8	Es aplicable
	2	Abogado	4,7	Es aplicable
	3	Abogado	4,7	Se puede aplicar

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la prueba de validez, muestran que ambos instrumentos cuentan con un promedio de 4.7 y una similitud entre juicios del 94%, por lo tanto, se determinó que ambos cuentan con un alto nivel de validez.

### **Confiabilidad**

Fue determinado mediante el alfa de Cronbach, para lo cual se consideró que el resultado final para ser aceptado como confiable debe estar en el rango de 0.7 a 1 (Hernández et al., 2014).

**Tabla 2.**

*Análisis de confiabilidad de Gestión de procesos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Tabla 3.**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	15

**Tabla 4.**

*Análisis de confiabilidad de violencia de género*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Tabla 5.**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

El valor obtenido de la confiabilidad de gestión de procesos fue de 0.974 y la variable violencia de género fue de 0.981, lo que indica que son confiables.

### **3.5. Procedimiento**

En primer lugar se realizó el análisis del objeto de estudio para establecer el problema que regirá al estudio; posteriormente se realizó la elaboración del marco teórico y en base a información relevante y los antecedentes sobre el tema; consecuentemente se realizó la construcción de cada uno de los cuestionarios para recopilar información necesaria de manera directa; con la información recopilada se dio lugar al análisis estadístico que permite obtener los resultados para ser comparados en la etapa de discusión; por último se elaboraron las conclusiones y recomendaciones respectivas de manera congruente a los objetivos.

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

Se obtuvieron los datos mediante la aplicación de los cuestionarios, fue analizada de manera estadística utilizando al programa SPSS v.25 mediante el cual se realizó el cálculo de las frecuencias y porcentajes, además, se apoyó de la estadística descriptiva; para realizar la comprobación de hipótesis, se utilizó al coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual fue alimentado por información recopilada para determinar el tipo y nivel de correlación existente; este coeficiente representa los valores de relación mediante datos numéricos que se encuentran comprendidos entre -1 y 1.

### **3.7. Aspectos éticos**

La totalidad del proceso de investigación fue realizado bajo el cumplimiento los principios éticos internacionales, los cuales permitieron abordar una investigación responsable, entre ellos se resaltan: autonomía, permitió que cada una los participantes tengan la posibilidad de elegir sobre sus decisiones en la entrega de información. Justicia, permitió entregar un trato equitativo y adecuado a las condiciones de

cada uno de los participantes. Beneficencia, hizo posible la determinación de que el estudio busca beneficiar al objeto de estudio a través de la entrega de información relevante que ayude a solucionar su situación problemática. No maleficencia, permitió desarrollar cada uno de las etapas de manera cuidadosa, de modo que éstas no perjudiquen al objeto de estudio en ningún momento o interfiera en sus actividades. Así mismo se dio cumplimiento a los lineamientos de investigación proporcionados por la universidad, dentro de los cuales encuentra el cumplimiento las normas APA para respetar los derechos de los autores congregados.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

**Tabla 6.**

*Nivel de gestión por procesos*

<b>Niveles</b>	<b>intervalo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bajo	15 – 34	34	30 %
Medio	35 – 54	57	49 %
Alto	55 – 75	24	21 %
<b>Total</b>		<b>115</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la Unidad de Asistencia Inmediata de víctimas y testigos, Bellavista.

#### **Interpretación:**

De la tabla 6, se observa el nivel de gestión por procesos, observándose predominio en el nivel medio en 49 %, seguido del nivel bajo 30 % y alto 21 %, debido a que, el tiempo de demora para ser atendido no es lo adecuado, el personal no le ayuda en el seguimiento de sus procesos.

**Objetivos específicos 2:** Identificar el nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

**Tabla 7.**

*Nivel de violencia de género*

<b>Niveles</b>	<b>intervalo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bajo	15 – 34	26	23 %
Medio	35 – 54	65	56 %
Alto	55 – 75	24	21 %
<b>Total</b>		<b>115</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado en la Unidad de Asistencia Inmediata de víctimas y testigos, Bellavista.

#### **Interpretación:**

De la tabla 7, se observa el nivel de violencia de género, observándose predominio en el nivel medio 56 %, seguido de nivel bajo 23 % y alto 21 %, debido a que, se considera que el médico legista no emite una conclusión real acerca de las lesiones que han sufrido las mujeres víctimas de violencia física.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

**Tabla 8.**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	,920	115	,000
Determinación de procesos	,919	115	,004
Seguimiento, medición y análisis de procesos	,899	115	,001
Mejora de procesos	,937	115	,016
VIOLENCIA DE GÉNERO	,948	115	,013
Violencia física	,931	115	,010
Violencia psicológica	,941	115	,020
Violencia sexual	,947	115	,040
Violencia económica	,951	115	,057

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

**Interpretación:**

Los resultados de significancia por ser menores a 0.05, permitieron determinar la utilización del coeficiente Rho de Spearman para establecer el Valor de correlación entre cada una de las variables.



**Tabla 9.**

*Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.*

			Determinación de procesos	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Mejora de procesos	Violencia de género
Rho de Spearman	Determinación de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,938**	,963**	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	115	115	115	115
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Coeficiente de correlación	,938**	1,000	,919**	,923**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	115	115	115	115
	Mejora de procesos	Coeficiente de correlación	,963**	,919**	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	115	115	115	115
	VIOLENCIA DE GENERO	Coeficiente de correlación	,955**	,923**	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	115	115	115	115

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

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

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

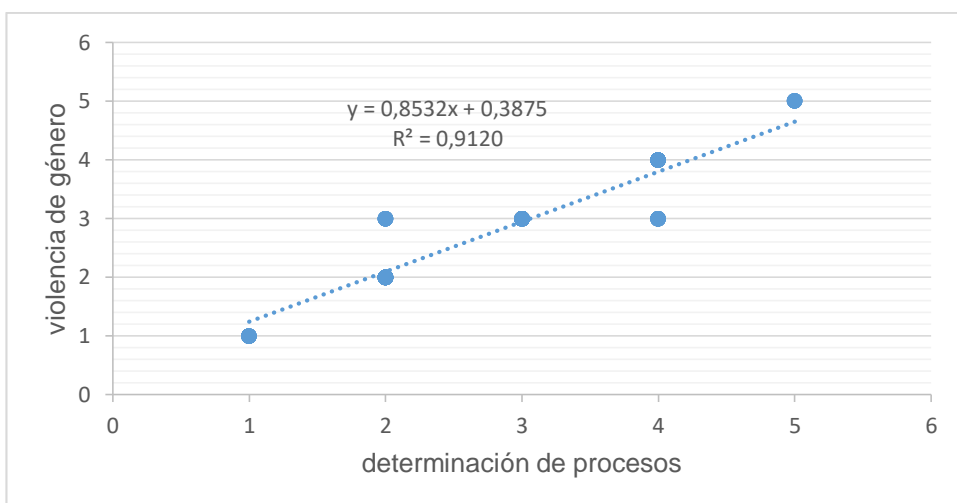
### **Interpretación:**

De la tabla 9, se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.955, 0.923 y 0.977 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe

relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

**Figura 1.**

Gráfico de dispersión entre determinación de procesos y la violencia de género.



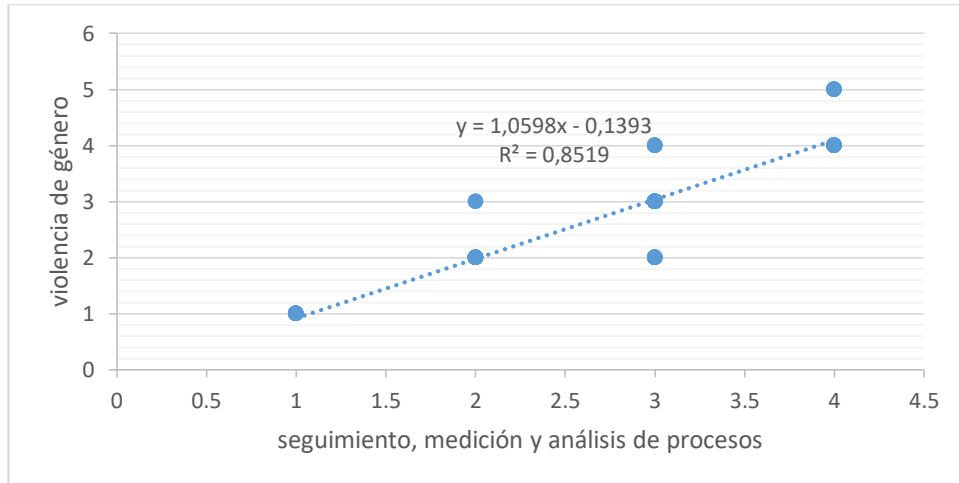
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

**Interpretación:**

La figura 1 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.9120 evidenciándose que el 91.20 % de la determinación de procesos, depende de la violencia de género.

## Figura 2.

Gráfico de dispersión entre seguimiento, medición y análisis de procesos y la violencia de género.



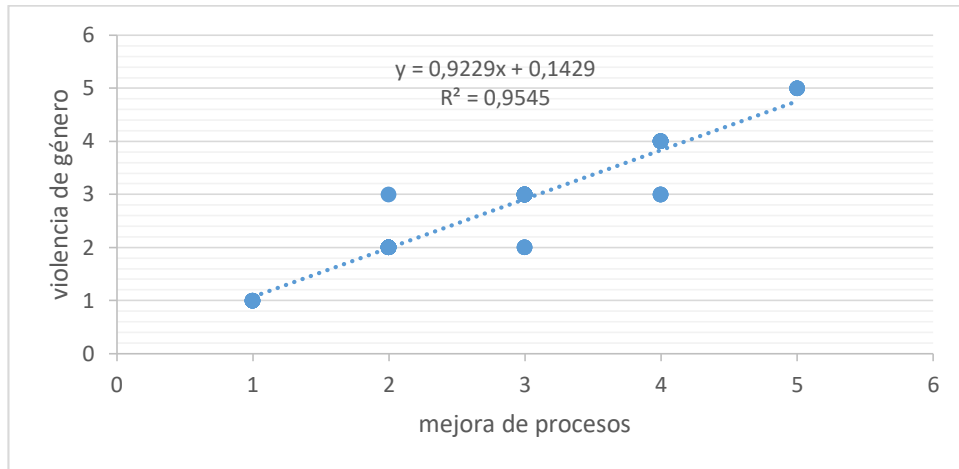
Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

La figura 2 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.8519 evidenciándose que el 85.19 % del seguimiento, medición y análisis de procesos, depende de la violencia de género.

### Figura 3.

Gráfico de dispersión entre la mejora de procesos y la violencia de género.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

La figura 3 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.9545 evidenciándose que el 95.45 % de la mejora de procesos, depende de la violencia de género.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.

**Tabla 10.**

*Correlación entre la variable gestión por procesos y violencia de género.*

			Gestión por procesos	Violencia de género
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Violencia de género	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	177	177

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

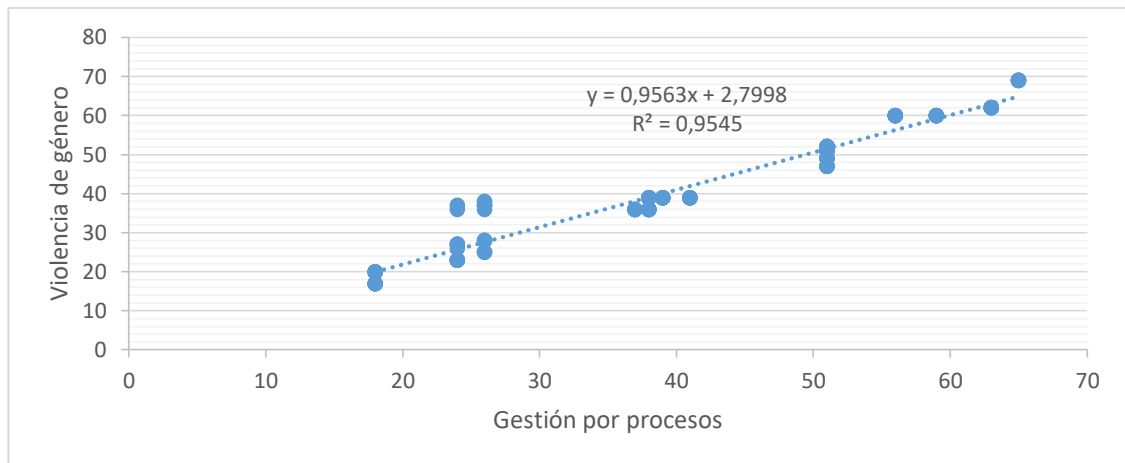
**Fuente:** Cuestionario aplicado en la Unidad de Asistencia Inmediata de víctimas y testigos, Bellavista.

### **Interpretación:**

La tabla 10 muestra correlación entre la gestión por procesos y violencia de género, obteniendo el valor de  $Rho=0,977$ ;  $p= 0,000$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe correlación positiva muy alta y significativa entre las variables descritas.

### **Figura 4.**

Gráfico de dispersión entre la gestión por procesos y la violencia de género.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

### Interpretación:

La figura 4 permite observar que existe un coeficiente de determinación de 0.9545 evidenciándose que el 95.45 % de la gestión por procesos, depende de la violencia de género.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que, el nivel de gestión por procesos, se observa predominio en el nivel medio en 49 %, seguido del nivel bajo 30 % y alto 21 %, debido a que, el tiempo de demora para ser atendido no es lo adecuado, el personal no le ayuda en el seguimiento de sus proceso, asimismo, los procesos administrativos que se efectúan dentro de las entidades públicas son aspectos fundamentales para asegurar la satisfacción de los usuarios, es por ello que, en vista de ello, el Estado peruano viene implementando reformas de modernización de la gestión pública con lo cual se establece la gestión de procesos, lo cual hace posible que se simplifiquen procesos engorrosos existentes en la administración pública, propiciando que se brinden una mejor atención a los pobladores. Además, la gestión de procesos es un aspecto muy importante que debe tenerse en cuenta en todas las entidades gubernamentales, de tal manera que se logren reducir tiempos de espera, trámites engorrosos, requisitos inadecuados, así como otros aspectos que hagan más lento las acciones gubernamentales, mejorando con ello la capacidad de respuesta de la administración pública para atender aspectos que demanda la población, además, Salazar et al. (2019), refiere que, la gestión por procesos constituye una forma moderna de generar valor a la población, en base a la mejora de su atención por parte de las entidades gubernamentales, es así que cada organización debe realizarla, a fin de simplificar sus acciones y generar mayores resultados colectivos. La gestión por procesos es clave para incrementar la calidad en la atención que realizan las entidades públicas, pudiendo reducir actos impertinentes y acciones inadecuadas que causen insatisfacción en la población.

La mayor causa de insatisfacción causada en la población por parte de las entidades públicas es la demora en la atención de sus trámites, consultas, dudas, etc., es por ello que la gestión por procesos resulta esencial, de tal manera que dichas acciones se agilicen y se logre mayor eficiencia gubernamental, asimismo, Medina & Nogueira (2019), indica que, la gestión por procesos en una organización permite evaluar cada acto, proceso o actividad que se realice dentro y fuera de la organización, de tal manera que se determine la importancia y necesidad de realizarlo, así como su contribución para el logro de los objetivos, pudiendo decidirse si debe o no realizarse, pues en las entidades muchas veces se efectúan acciones que no suman valor a la organización ni a sus resultados, caso contrario

ralentizan las actividades organizacionales, por lo cual deben ser mejorados o de ser el caso eliminados. Los directivos deben estar en constante evaluación, verificación y medición de la eficiencia organizacional, de tal manera que se realicen acciones al respecto a fin de mejorar acciones para maximizar los resultados a obtenerse.

En cuanto a, Medina (2007), indica que, la gestión de procesos engloba distintas acciones que permiten optimizar los trámites, procesos y actividades en una organización, así como agilizar la gestión de los planes establecidos con eficiencia y eficacia, permitiendo una mejor atención y calidad de servicio a los usuarios institucionales, apoyándose en los avances tecnologías y herramientas modernas que hacen posible procesar y distribuir información; asimismo, Llanes et al (2014), indica que, la gestión de procesos está enfocada en la optimización del accionar institucional para el mejor desarrollo de sus actividades y el óptimo cumplimiento de sus propósitos. Mediante la gestión por procesos, la organización realiza una evaluación general de sus procedimientos internos y externos, de tal manera que se determine aquellos que no suman valor, para poder suprimirlos y mejorar su eficiencia operativa.

Además, el nivel de violencia de género, se observa predominio en el nivel medio 56 %, seguido de nivel bajo 23 % y Alto 21 %, debido a que, se considera que el médico legista no emite una conclusión real acerca de las lesiones que han sufrido las mujeres víctimas de violencia física, la institución no considera oportunamente los informes psicológicos emitidos por algún organismo o entidad pública para coadyuvar a determinar la responsabilidad del agresor. Dicho resultado coincide Ramírez et al. (2020), hace referencia que, el tema de violencia contra la mujer es un aspecto que yace desde tiempos muy antiguos, para lo cual se han establecido una serie de normativas que buscan erradicarlo, pero ello no es suficiente, pues en la actualidad siguen existiendo casos preocupantes, donde muchas veces no son atendidos a tiempo y trae como consecuencia la pérdida de vidas humanas. El problema de violencia contra la mujer constituye un factor relevante que en muchos de los casos no es tomado como tal, y no solo por parte de las autoridades, sino por la misma sociedad, pues ante el conocimiento de casos existentes, no se acude a denunciarlo, lo cual muchas veces es reiterativo, y a través del tiempo se vuelve



trágico. Es clave y necesario que dicho problema sea tratado diligentemente para poder erradicarlo, optando por acciones que permitan concientizar a la población en general, de manera que se comuniquen actos de violencia, agresión o aspectos que demuestren atentados, sean leves o considerables, evitando que se vuelvan a repetir y los resultados sean de mayor gravedad, asimismo, Mayor & Salazar (2019), mencionan que, en el ámbito Latinoamericano el tema de violencia familiar viene siendo abordado por la legislación penal desde mucho tiempo atrás, pero aun así existen casos que se llegan a dar, los cuales afectan la salud pública, quizá por la falta de rigurosidad, pues incluso para su prevención esta viene formando parte de la enseñanza básica regular de los estudiantes en Latinoamérica y a nivel mundial, pero aún sigue siendo un problema latente que acarrea consecuencias devastadoras, pues en la mayoría de los casos de han llegado a perder vidas y afectado otras. La violencia contra la mujer es un hecho que se da muy a menudo en la sociedad, pero el cual es poco comunicado a las autoridades por temor a mayor agresión, así como por desconocimiento del proceso, es por ello que las entidades gubernamentales que están logadas a este ámbito deben realizar un acompañamiento adecuado a las víctimas y posibles víctimas, de tal manera que se brinde seguridad a su accionar al denunciarlo, evitando que dichos hechos se maximicen y ocasionen mayores problemas que incluso puedan atentar contra la vida misma, en cuanto, Pajuelo (2020), indica que, la violencia existente en los hogares y familias es indistinta al nivel de desarrollo social, pues este tipo de actos violentos se dan en distintos niveles de desarrollo socioeconómico de las personas, es por ello que, con el propósito de reducir eventos de esta índole, resulta necesario realizar una concientización óptima de las personas, partiendo de la educación básica de cada persona, además, Barbosa (2014), manifiesta que, cada persona es digna de poder gozar, disfrutar y realizar actividades económicas permitidas dentro del ámbito jurisdiccional establecido por los estados, es así que se deben eliminar actos de violencia que causen daño a las personas, propiciando un óptimo cumplimiento de los Derechos Humanos, además, Arias et al. (2018), manifiesta que, en la sociedad existen una serie de factores que incrementan el riesgo de que sucedan actos violentos, entre los cuales se encuentran los actos de pandillaje, consumo de drogas, consumo de alcohol, por lo que las autoridades de cada sector deben buscar la forma de ejercer un mayor control en ello, evitando efectos

desfavorables, añadido a ello, el bajo nivel de autoestima de las personas lleva a esos actos perjudiciales.

En cuanto, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.955, 0.923 y 0.977 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones, además existe relación positiva y significativa muy alta entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.45 % de la gestión de procesos influye en la violencia de género. Dicho resultado coincide Celis (2019), refiere que, en el Perú existen una serie de normativas reguladoras de la violencia contra mujer, asimismo, existe una serie de sanciones para los agresores, pero aun así existen muchos casos catastróficos, donde muchas veces se llegan a perder vidas humanas. La Comisaría de la Familia de la ciudad de Tarapoto, es una institución gubernamental que atiende casos de violencia familiar, en lo cual entra a tallar aspectos de violencia contra la mujer, es así que según el estudio realizado demuestra una atención ineficiente, pues los agraviados o personas denunciantes de tales hechos no reciben una atención personalizada, de seguimiento y orientación, por lo cual muchas veces desisten de realizar los trámites correspondientes. Es así que a través del Rho de 0,742 y un p valor obtenido de 0,000 se demuestra que el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la institución para atender casos de violencia contra la mujer, mejor será la calidad de atención que se brinde a la población, además, Mucha (2019), hace mención que, la violencia contra la mujer es un problema latente que afronta la comunidad, el cual debe ser adecuadamente abordado por las instituciones públicas, a fin de prevenir eventos desfavorables que afecten la integridad de las personas. Es clave que los organismos gubernamentales que se encargan de atender temas de violencia familiar realicen acciones estratégicas para mitigar casos que atenten contra la integridad social. En Yurimaguas, el centro emergencia de prevención de la violencia familiar en el periodo 2019, demostró niveles bajos de eficiencia y calidad de atención a los usuarios, por lo que resulta conveniente la

realización de reformas procedimentales que se enfoquen en el cumplimiento de la normativa vigente, a cual se viene dejando de lado en reiteradas ocasiones, vulnerando en muchos casos los derechos de los administrados, lo cual fue demostrado con la obtención de un rho de 0.651 y un p valor de 0.000.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva y significativa muy alta entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.45 % de la gestión de procesos influye en la violencia de género.
- 6.2.** El nivel de gestión por procesos, se observa predominio en el nivel medio en 49 %, seguido del nivel bajo 30 % y alto 21 %, debido a que, el tiempo de demora para ser atendido no es lo adecuado, el personal no le ayuda en el seguimiento de sus procesos.
- 6.3.** El nivel de violencia de género, se observa predominio en el nivel medio 56 % seguido de nivel bajo 23 % y alto 21 %, debido a que, se considera que el médico legista no emite una conclusión real acerca de las lesiones que han sufrido las mujeres víctimas de violencia física.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.955, 0.923 y 0.977 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); en todas las correlaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al Coordinador de la Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista, fortalecer las competencias y conocimientos del personal que integra la institución con el objetivo de desarrollar una prestación oportuna a las víctimas y testigos, se garantice el cumplimiento de sus derechos y se salvaguarde su integridad.
  
- 7.2.** Al Coordinador de la Unidad Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista, implementar estrategias que permitan mejorar las actividades que se desarrollan dentro de la institución, en específico, en el personal que ejecuta sus funciones dentro de las áreas administrativas con el propósito de fortalecer sus aptitudes y mejorar su nivel de eficiencia de tal modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos trazados, se garanticen el uso adecuado de los recursos institucionales y se promueve una atención de calidad.
  
- 7.3.** Al Coordinador de la Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Moyobamba, ejecutar de manera apropiada los planes preventivos acerca de la violencia de género ( Estrategia 360°), por ejemplo, realizando alianzas con organismos públicos ( Minsa, Demuna, Cuna Mas, CEM, PNP, Poder Judicial, Ugel, etc) que se encuentren relacionados al manejo del tema para llevar a cabo campañas públicas dentro de la jurisdicción de tal modo que se sensibilice a la población y se impulse el desarrollo de acciones estratégicas que permitan vivir una vida libre de violencia.
  
- 7.4.** Al abogado de la Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista, garanticen la protección de las víctimas y testigos que han realizado su denuncia a través del adecuado seguimiento a los casos que se han registrado. Así como tener una data actualizada sobre todos los casos y el estado en el que se encuentra cada uno de ellos.

## REFERENCIAS

- Alarcón, G., Alarcón, P., Guamán, C. & Rivera, D. (2020). *The Process Indicator Management System SGIP*. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Anceschi, A. (2009). *La violencia familiar: Aspetti penali, civil e criminologici*. Giappichelli
- Arias, E., Vilcas, L. & Alberto, Y. (2018). *Risk factors for violence against women by the spouse*. SOCIALIUM. Revista científica de Ciencias Sociales. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/564/756>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download)
- Barbosa, A. (2014). *Systemic therapy and family violence: an experience of research and intervention*. Quaderns de Psicologia. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5036141.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Calvo, G. & Camacho, R. (2014). *Gender violence: trends, impact and keys for approach*. Revista Enfermería Global. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n33/enfermeria.pdf>
- Carhuas, L. (2019). *Efecto de la Ley N° 30364 en la carga procesal por los delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familia en el juzgado de investigación preparatoria de Juanjui, en el periodo 2013-2016*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31654/Carhuas\\_HLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31654/Carhuas_HLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castañedo, A. (2019). *A Descriptive, Conceptual Model of Management by Process, Assuring Quality, at 21 st Century Universities*. *Revista Cubana de Educacion Superior*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011)
- Celis, L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/Celis\\_LLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/Celis_LLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colque, J. (2020). *Psychological consequences in women victims of partner violence*. *Educa UMCH. Revista sobre Educación y Sociedad*.  
<https://revistas.umch.edu.pe/EducaUMCH/article/view/129/97>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt*. 12. Retrieved from  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Conteras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos y estándares para unidades de información*. Lima: Santiago de Suroc 2.
- Delgado, G. & Calsina, W. (2019). *Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food*. *Revista Industrial Data*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/15568/14594>
- Diario Rpp Noticias. (2020). Denuncias de violencia contra la mujer se incrementaron en un 130% durante 2020, informó la ministra de la Mujer
- Espinoza, A. (2018). *Las medidas de portección*

- Flores, S. & Núñez, L. (2021). *Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru*. Revista Científica. Alpha Centauri.  
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- Gómez, C. (2014). *Factors associated with violence: A review and possible approach*. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4905114.pdf>
- González, A., Leal, L., Martínez, D. & Morales, D. (2019). Tools for process management. Cuadernos Latinoamericanos de Administración.  
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681/2174>
- Hernández, H., Martínez, D. & Cardona, D. (2015). *Process-based approach as a steady strategy for transforming enterprises*. Revista Saber, Ciencia Y Libertad. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847006.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración estratégica*. México: Cengage Learning.
- Hurtado, G. & Durazno, S. (2020). *Implementation of Process Management indicators for Software Development Companies*. Revista Publicando.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2101/2122>
- Illescas, M., Tapia, J. & Flores, E. (2018). *Sociocultural factors that influence women victims of domestic violence*. Revista Killkana Sociales.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6584526>
- Jordán, J., Jordán, D., Verdesoto, O. & Ludeña, S. (2017). *Process management as a key tool for continuous improvement in commercial companies Case Mp*. Sur Academi.  
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/478/377>



- Ley N° 30364. (2017). Denuncias de violencia contra la mujer se incrementaron en un 130% durante 2020, informó la ministra de la Mujer. Lima: Congreso de la Republica
- Ley Organica Española de medidas de protección integral contra la violencia de genero. (2004). Diario oficial el Peruano
- Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M. & García, G. (2014). *From management by processes to the integrated administration by processes*. Ingeniería Industrial. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433598002.pdf>
- Londoño, E. & Gaviria, D. (2021). *Gestión por procesos, un enfoque desde el factor "Recurso humano" en las organizaciones*. Adversia. Revista de estudiantes de contaduría pública. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/346536>
- López, M. (2019). *Violence against women as seen from the males in the Chachapoyas district*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/465/843>
- Lucas, A. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Madrid: Escuela técnica superior de Barcelona.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Honduras: Tegucigalpa.
- Mayor, S. & Salazar, C. (2019). *Intrafamily violence. A current health problema*. Gaceta Médica Espirituana. <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-96.pdf>
- Medina, A., & Nogueira, D. (2019). *Procedure for process management: methods and support tools*. Revista de ingeniería. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Medina, P. (2007). *Guía de productos y servicios relacionados con la gestión documental*.

- Mejía, M., Ochoa, D., Ríos, P., Yaulema, L. & Veloz, S. (2019). *Risk factors and indicators of gender violence in women members of community banks in Chimborazo. Ecuador. Revista Espacios.* <http://www.revistaespacios.com/a19v40n32/a19v40n32p23.pdf>
- Mucha, A. (2019). *Prevención de la violencia familiar y vulnerabilidad en usuarias del Centro de emergencia de la Mujer, distrito de Yurimaguas 2019.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39545/Mucha\\_PA.E.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39545/Mucha_PA.E.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naciones Unidas. (1993). *Delcaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer.* Nueva York
- ONU Mujeres. (2020). ONU Mujeres. Obtenido de En la mira: La igualdad de género importa en la respuesta frente al COVID-19,: [https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response?gclid=CjwKCAjwqvyFBhB7EiwAER786fZlmhmv6VozKy0pK5JFjzjadl1I-XKAK9LFoyFquKBOZ5mRiRT1-xoC0uIQAvD\\_BwE](https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response?gclid=CjwKCAjwqvyFBhB7EiwAER786fZlmhmv6VozKy0pK5JFjzjadl1I-XKAK9LFoyFquKBOZ5mRiRT1-xoC0uIQAvD_BwE)
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Hechos y cifras: Acabar con la violencia contra la mujer.*
- Pajuelo, C. (2020). *Family Violence Against Women: Analysis From a Personalist Approach.* Apuntes de bioética. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/494/1118>
- Pajuelo, C. (2020). *Family Violence Against Women: Analysis From a Personalist Approach.* Apuntes de bioética. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/494/1118>
- Parra, S. & Holanda, A. (2016). *Domestic violence against women and coping strategies: production of scientific articles in Brazil (2000-2013).* Psicología desde el Caribe. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21349352004.pdf>

- Piñuela, J. & Quito, C. (2020). *The Challenges of Process Management in the Digital Age*. Estudios de la gestión. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413/2203>
- Puente, A., Ubillos, S., Echeburúa, E. & Páez, D. (2016). *Risk factors associated with the violence against women in couples: a review of meta-analyzes and recent studies*. Anales de psicología. [https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v32n1/psicologia\\_practica.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v32n1/psicologia_practica.pdf)
- Pulido, A. (2015). *Diseño metodológico para la prevención de riesgos en procesos productivos*. DYNA.
- Quispe, J, Quispe, C., Arpasi, K., Llanos, V., Hanco, M. & Quispe, B. (2021) *Determinant factors of physical violence against women in Peru, period 2015-2019*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/825/1115>
- Quispe, M., Curro, O., Córdova, M., Pastor, N., Puza, G. & Oyola, A. (2018). *Extreme violence against women and femicide in Peru*. Revista Cubana de Salud Pública. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n2/1561-3127-rcsp-44-02-278.pdf>
- Ramírez, E., Mayorga, M., & Salinas, P. (2020). *Assertiveness a form of violence risk prevention in the Santa Rosa Parish of the Tungurahua Province*. Revista Científica Universitaria. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/view/1409/1166>
- Remigio, A. (2018). *Management by processes and its incidence in the services of the district municipalities to 2016-Province Of Marañón*. Revista Gaceta Científica. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/359/330>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP (2018). *Norma técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf)

- Rodríguez, R. & Esquivel, E. (2020). *Prevalence and associated factors of intimate partner violence among elderly Mexican women*. *Revista Salud Colectiva*.  
<https://www.scielosp.org/pdf/scol/2020.v16/e2600/es>
- Ruiz, M., Sánchez, Y., Vallejos, F., Reynaldo, E., Marcelo, K., Aira, M. & Trinidad, V. (2021). *Predictors of violence against women in high prevalence departments of Peru*. *Revista Científica de Salud UNITEPC*.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcsuni/v8n1/2520-9825-rcsuni-8-01-8.pdf>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Diaz, J., & Uribe, Y. (2019). *The incidence of process management in government agencies*. *Gestión I+D*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Salimbeni, S. (2019). *Business Process Management in the Public Sector*. Podium.  
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/313/214>
- Salimbeni, S. (2019). *Gestión de procesos de negocios en el sector público*. Argentina: Universidad del Salvador
- Schmitz, S., Rebeldo, T., Gracia, F., & Tomás, I. (2014). *Learning culture and knowledge management processes: To what extent are they effectively related*. *Revista psicología del trabajo y de las organizaciones*.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.003>
- Seminario, R. & Paredes, P. (2021). *Main influencing factors in the increase in cases of violence against women in Peru: Pandemic Context*. *Revista De Ciencias Sociales*.  
<https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/61/74>
- Soledispa, L. & Rodríguez, L. (2021). *Women's perception of domestic violence*. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*.  
<https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/49/88>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. (4ta ed.) Limusa.  
[https://www.academia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1](https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1)

Ugarte, G. (2020). *Violence against women in times of pandemic 2020*. Revista Perú  
Investigación de Salud.  
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/854/790>

Vanguardia (2020). *La violencia contra las mujeres: la consecuencia invisible de la  
pandemia*. [https://www.lavanguardia.com/vida/junior-  
report/20200604/481576160749/violencia-genero-aumenta-coronavirus-  
pandemia.html](https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20200604/481576160749/violencia-genero-aumenta-coronavirus-pandemia.html)

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de procesos</b>	La gestión de procesos se basa en la eficiencia operativa de las organizaciones públicas, mediante el acortamiento de brechas y eliminación de obstáculos engorrosos en los procesos organizacionales, de tal manera que se agilice la gestión documentaria y se alcance mayores resultados en menor tiempo, pudiendo atender y satisfacer necesidades colectivas eficientemente. (Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP,2018), (p. 2).	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Determinación de procesos	Identificación de productos Identificación de procesos Caracterización de procesos Determinación e interacción de procesos	Ordinal
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Seguimiento de procesos Análisis de procesos	
			Mejora de procesos	Selección de problemas en los procesos Análisis causa efecto Selección de mejoras Implementación de mejoras	
<b>Violencia de genero</b>	Lo contempla como cualquier acción o conducta que cause cualquier daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico e incluso la muerte por su condición de tal. (Ley N° 30364) (p.03)	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Violencia física	- Lesiones por golpes	Ordinal
			Violencia psicológica	- Insultos - Humillación - Amenazas	
			Violencia sexual	- Violación - Tocamientos indebidos - Exposición a conductas obscenas - Acoso sexual	
			Violencia económica	- Control de dinero - Desigualdad económica - Archivamiento de casos	

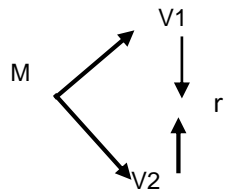
## Matriz de consistencia

**Título: gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021? ¿Cuál es el nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021?</p>	<p><b>objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. Analizar el nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021. Conocer la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021</p>	<p>hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de gestión por procesos en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, es alta. H2: El nivel de violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b> encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	



No experimental



Donde:

M: Muestra  
 V1: Gestión de procesos  
 V2: violencia de genero  
 r : Relación entre ambas variables

**Población:** 164 víctimas de violencia de genero

**Muestra:** La muestra de estudio será de 115 víctimas.

Variables	Dimensiones
Gestión de procesos	Determinación de procesos
	Seguimiento, medición y análisis de procesos
	Mejora de procesos
violencia de genero	Violencia física
	Violencia psicológica
	Violencia sexual
	Violencia económica

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión por procesos

#### Datos generales:

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

Introducción:

Estimado (a) acudo ante usted para pedirle su apoyo en responder con veracidad la siguiente encuesta que tiene por objetivo identificar el nivel de gestión de procesos.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas; considerando la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Determinación de procesos</b>					
<b>1</b>	Considera que el colaborador le explica todos los servicios que brinda la institución					
<b>2</b>	Le explican los procedimientos a realizar durante su					

	trámite.					
3	Le explican algunas excepcionalidades (ejemplo: el tiempo de atención) en algunos trámites que realiza.					
4	Le brindan un apoyo constante para la realización de sus trámites.					
5	El tiempo de demora para ser atendido es lo adecuado.					
	<b>DIMENSIÓN: Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>					
6	Le brindan información adecuada acerca del estado de su trámite.					
7	Le explican de manera detallada algunos inconvenientes encontrados en sus trámites.					
8	Le brindan información añadida a la información de su trámite en las consultas realizadas.					
9	El personal le ayuda en el seguimiento de sus procesos.					
10	El personal le apoya en caso de tener inconvenientes con sus procesos.					
	<b>DIMENSIÓN: Mejora de procesos</b>					
11	El personal le comunico oportunamente algunas deficiencias en su trámite, como falta la de documentación.					
12	Le explican las consecuencias económicas y jurídicas que le pueden traer algunas deficiencias en sus trámites.					
13	Le brindan alternativas de solución ante sus inconvenientes tenidos.					
14	Le brindan asesoría para la resolución oportuna de sus trámites.					
15	Le comunican la implementación de nuevos procesos en sus trámites.					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Violencia de genero

#### Datos generales:

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

#### Introducción:

Estimado (a) acudo ante usted para pedirle su apoyo en responder con veracidad la siguiente encuesta que tiene por objetivo conocer el nivel de violencia de genero.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas; considerando la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE VIOLENCIA DE GENERO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Violencia física</b>						
01	Considera usted que le personal brinda atención oportuna a las mujeres víctimas de violencia física.					
02	Considera usted que el médico legista emite una conclusión					

	real acerca de las lesiones que han sufrido las mujeres víctimas de violencia física.					
<b>03</b>	Considera usted que atiende de manera oportuna a las mujeres de violencia física dando cumplimiento a los protocolos de atención.					
<b>DIMENSIÓN: Violencia psicológica</b>						
<b>04</b>	La institución considera oportunamente los informes psicológicos emitidos por algún organismo o entidad pública para coadyuvar a determinar la responsabilidad del agresor.					
<b>05</b>	Considera usted que con la penalización de la violencia psicológica se ha reducido notoriamente los casos de violencia psicológica contra la mujer.					
<b>06</b>	Considera usted que la institución considera todos los argumentos tanto físicos como verbales que emite la víctima la hora de analizar y determinar la gravedad de la denuncia.					
<b>07</b>	Considera usted que la institución impone las restricciones adecuadas a los agresores para salvaguardar la integridad física e intelectual de la víctima y evitar situaciones lamentables.					
<b>DIMENSIÓN: Violencia sexual</b>						
<b>08</b>	Considera usted que la institución atiende los casos de violencia sexual siguiendo el protocolo de atención y con la debida diligencia que amerita el caso.					
<b>09</b>	Considera usted que el personal que labora dentro de la institución brinda un diagnóstico certero acerca del					

	padecimiento sexual que sufre la víctima.					
10	Considera usted que la institución recurre a la revisión de los diagnósticos psicológicos acerca de la exposición de conductas obscenas para identificar la gravedad del caso.					
11	Considera usted que la institución ha implementado diversas estrategias de evaluación (cámara Gessel) para analizar las conductas y comportamientos que muestra la víctima.					
<b>DIMENSIÓN: violencia económica</b>						
12	Considera usted que en la institución los casos de violencia económica contra las mujeres representan el porcentaje más bajo de los casos atendidos.					
13	Considera usted que gran parte de las denuncias por violencia económica son derivadas por el control excesivo de la pareja sobre el manejo y distribución de dinero.					
14	Considera usted que la desigualdad económica es un causal que premedita el maltrato en las mujeres.					
15	Considera usted que los casos de violencia económica contra la mujer son archivados o canalizados en otros procesos civiles.					

## Validez de contenido

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lobato Vásquez, Alex Ali  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de San Rafael- Bellavista  
Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario "Gestión por Proceso"  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ana Martha Díaz Mires.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

  
Abg. Alex Ali Lobato Vásquez  
ICAL 6382  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lobato Vásquez, Alex Ali  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de San Rafael- Bellavista  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario "La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ana Martha Díaz Mires.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

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

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

  
 Abg. Alex Ali Lobato Vásquez  
 ICAL 6382  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto, 01 de Junio de 2022




**DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Yo Alex Ali Lobato Vásquez de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N°45948460, de profesión abogado, Magister en Gestión Pública, domiciliado en Jr. San Martín S/N Tercer Piso del distrito y provincia de Bellavista, región San Martín laborando en la actualidad como Asesor Legal de la Municipalidad Distrital de San Rafael DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "Gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021" para obtener el Grado académico de Maestra de la estudiante, Ana Martha Díaz Mires, con DNI 46296983 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento al primer día de junio del 2022

  
Abg. Alex Ali Lobato Vásquez  
ICAL 6382  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

DNI N° 45948460  
Mg. En Gestión Pública

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Meléndez Ríos, Diana Carolina  
 Institución donde labora : Fiscalía Provincial Penal de Bellavista  
 Especialidad : Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario "Gestión por Proceso"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ana Martha Díaz Mires.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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


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

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

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**Instrumento apto para ser aplicado.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 47

  
 Diana Carolina Meléndez Ríos  
 Fiscal Adjunta Provincial  
 MINISTERIO PÚBLICO

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Meléndez Ríos, Diana Carolina  
 Institución donde labora : Fiscalía Provincial Penal de Bellavista  
 Especialidad : Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario "La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ana Martha Díaz Mires.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>


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

### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**Instrumento apto para ser aplicado.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 47

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

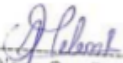
  
 Diana Carolina Meléndez Ríos  
 Fiscal Adjunta Provincial  
 MINISTERIO PÚBLICO

**DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Yo Diana Carolina Meléndez Ríos de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N°45024825, de profesión abogada, Magister en Derecho Penal y Procesal Penal, domiciliado en Av. Circunvalación N°1448 del Distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín, laborando en la actualidad como Fiscal Adjunta Provincial Provisional de la Fiscalía Provincial Penal de Bellavista. DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "Gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021" para obtener el Grado académico de Maestra de la estudiante, Ana Martha Díaz Mires, con DNI 46296983 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento el primer día del mes de junio del 2022

  
Diana Carolina Meléndez Ríos  
Fiscal Adjunta Provincial  
MINISTERIO PÚBLICO

DNI N° 45024825  
Mg. En Derecho Penal y Procesal Penal.

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad Nacional San Martín  
 Especialidad : Metodólogo en investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario "Gestión por Proceso"  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Ana Martha Díaz Mires.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, <b>Gestión por proceso</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por proceso</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión por proceso</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por proceso</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

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

### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Metodólogo en investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario ""La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021""  
 Autor (s) del instrumento (s) :Br. Ana Martha Díaz Mires.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>La violencia de género en la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Bellavista-2021</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**Instrumento apto para ser aplicado.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 01 de Junio de 2022

## **DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Yo Keller Sánchez Dávila de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N°41997504, de profesión docente maestro en Metodología de la investigación, domiciliado en Jr. Miguel Grau N°134 del Distrito y provincia de Lamas y región San Martín, laborando en la actualidad como Docente de la Universidad Nacional de San Martín. DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación "Gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021" para obtener el Grado académico de Maestra de la estudiante, Ana Martha Díaz Mires, con DNI 46296983 en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa en Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento el primer día del mes de junio del 2022

  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

---

DNI N° 41997504  
Mg. Docente Universitario de la UNSM

# AUTORIZACION DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20600027426
Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos de Bellavista- Distrito Fiscal de San Martin	
Nombre del Titular o Representante legal: Coordinador de la Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos de Bellavista	
Nombres y Apellidos Luis Enrique Lovon Moscoso	DNI: 29423144

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por proceso y prevención de la violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos- Bellavista, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Ana Martha Díaz Mires	DNI: 46296983

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Bellavista 20 de mayo de 2022

Firma:

  
Luis Enrique Lovon Moscoso  
PSICÓLOGO C. Ps. P 15426  
Unidad de Asistencia Inmediata  
a Víctimas y Testigos  
BELLAVISTA

**Luis Enrique Lovon Moscoso**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



## Base de datos

### V1: Gestión de procesos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Total
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26

36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
55	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
56	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
59	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
61	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
64	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
66	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
69	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
72	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
73	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
75	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
76	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38

77	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
79	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
81	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
84	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
86	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
89	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
90	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
92	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
94	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
95	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
96	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
97	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
98	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
99	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
100	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
110	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
111	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
112	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
113	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
114	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
115	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26

**V2: Violencia de genero**

<b>Nº</b>	<b>pr1</b>	<b>pr2</b>	<b>pr3</b>	<b>pr4</b>	<b>pr5</b>	<b>pr6</b>	<b>pr7</b>	<b>pr8</b>	<b>pr9</b>	<b>pr10</b>	<b>pr11</b>	<b>pr12</b>	<b>pr13</b>	<b>pr14</b>	<b>pr15</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	<b>39</b>
<b>2</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	<b>49</b>
<b>3</b>	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	<b>20</b>
<b>4</b>	1	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	<b>26</b>
<b>5</b>	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	<b>51</b>
<b>6</b>	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	<b>25</b>
<b>7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>60</b>
<b>8</b>	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	<b>39</b>
<b>9</b>	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	<b>60</b>
<b>10</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	<b>69</b>
<b>11</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>62</b>
<b>12</b>	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	<b>39</b>
<b>13</b>	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	<b>36</b>
<b>14</b>	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	<b>52</b>
<b>15</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	<b>28</b>
<b>16</b>	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	<b>36</b>
<b>17</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	<b>47</b>
<b>18</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	<b>20</b>
<b>19</b>	4	3	2	1	2	2	4	2	2	2	4	4	1	1	2	<b>36</b>
<b>20</b>	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	<b>52</b>
<b>21</b>	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	<b>39</b>
<b>22</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	<b>49</b>

23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
26	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	37
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
35	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	38
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
39	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	37
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
46	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	36

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
55	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	38
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
60	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
61	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
64	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
66	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	37
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
69	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69

71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
72	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
74	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
75	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
76	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
77	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
79	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
81	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
92	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
93	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52

<b>95</b>	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
<b>96</b>	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
<b>97</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
<b>98</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
<b>99</b>	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
<b>100</b>	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
<b>101</b>	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
<b>102</b>	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
<b>103</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
<b>104</b>	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
<b>105</b>	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
<b>106</b>	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
<b>107</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
<b>108</b>	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
<b>109</b>	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
<b>110</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
<b>111</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
<b>112</b>	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
<b>113</b>	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
<b>114</b>	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
<b>115</b>	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	37





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y violencia de género en Unidad de Asistencia Inmediata Víctimas y Testigos, Bellavista - 2021", cuyo autor es DIAZ MIREN ANA MARTHA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 06 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 00953069 <b>ORCID</b> 0000-0002-2126-2769	Firmado digitalmente por: DPALOMINOAL el 03-08- 2022 09:09:12

Código documento Trilce: TRI - 0322778