



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e
integrantes del grupo familiar, Yurimaguas – 2021

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

AUTORA:

Del Pino Inuma, Ingrid Fiorella (ORCID: 0000-0002-0421-0692)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID: 0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este logro a mis padres quienes han sido mi modelo de constancia. A mi familia, por su apoyo de diversas maneras, quiénes constantemente me señalaron la meta que desde el principio nos trazamos y que algunas veces se me hizo lejana.

Fiorella

Agradecimiento

Agradecer a todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito; aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

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
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Variables y Operacionalización	33
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	33
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
3.5. Procedimientos	37
3.6. Metodos de análisis de datos.....	38
3.7. Aspectos eticos	38
IV. RESULTADOS.....	40
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio	40
Tabla 2. Nivel de sostenibilidad en la violencia	40
Tabla 3 Prueba de normalidad	41
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia	41
Tabla 5 Relación entre la calidad de Servicio y la sostenibilidad en la violencia..	42

Índice de figuras

Figura 1 Dispersión entre la calidad de servicio y sostenibilidad en la violencia . 43

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, la población fue de 593 y la muestra 173. La encuesta se usó como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados fueron: Existe correlación positiva muy alta entre la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer, el Rho de Spearman fue de 0,994 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). La calidad de servicio es de nivel regular 50%, malo 30% y bueno 20%. El nivel de sostenibilidad en la violencia contra la mujer es regular en 50 %, malo 30 % y bueno 20 %. Existe correlación positiva muy alta entre las dimensiones de la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.969, 0.971, 0.940, 0.989 y 0.961 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

Palabras clave: Calidad de servicio, sostenibilidad en la violencia contra la mujer, violencia contra la mujer.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between service quality and sustainability in violence against women and members of the family group, Yurimaguas - 2021. The research was basic type, non-experimental design, the population was 593 and the sample 173. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results were: There is a very high positive correlation between the quality of service and sustainability in violence against women, Spearman's Rho was 0.994 and a p-value equal to 0.000 (p-value \leq 0.01). The quality of service is of level regular 50%, bad 30% and good 20%. The level of sustainability in violence against women is regular 50%, bad 30% and good 20%. There is a very high positive correlation between the dimensions of quality of service and sustainability in violence against women, the Spearman's Rho coefficient was 0.969, 0.971, 0.940, 0.989 and 0.961 and a p-value equal to 0.000 (p-value \leq 0.01) in all correlations.

Keywords: Quality of service, sustainability in violence against women, violence against women.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los cambios sociales y los conceptos clásicos de familia que se han producido en mi país debido a los conflictos sociales han sido utilizados por el poder público, tanto los legisladores como los departamentos administrativos han tomado las medidas oportunas para proteger los derechos familiares reconocidos por la constitución. Díaz (2015) nos explicó en detalle la política de apoyo a la familia: una valoración constitucional, y señaló que la protección de la familia es el principio rector de la política social y económica en la constitución. Significa que, entre otras consecuencias, todos los poderes públicos, especialmente, tanto los legisladores como los organismos administrativos están obligados a tomar las medidas necesarias para hacer efectiva esta protección.

En el Perú, La violencia familiar es una de las formas violación de los derechos humanos más graves y sus consecuencias pueden afectar la vida de sus integrantes para siempre. Hemos sido testigos de un aumento de esta situación en los últimos años. Por eso el país se ha comprometido a eliminar cualquier forma de violencia doméstica, especialmente contra las mujeres. Para ello, el Legislativo ha promulgado la Ley N° 26260 - Ley de Protección frente a la violencia que se refiere al entorno familiar y las distintas modificatorias que se realizan. Esto conlleva a tomar un distinto pensamiento sobre distintas políticas que sirven para mejorar la calidad con la que se recibe al cliente y por implementar ciertas medidas ante cualquier tipo de violencia que se desarrolle dentro del juicio correspondiente, siguiendo su camino hasta la fase final de sentencia.

Es importante señalar que al respecto de nuestras variables están contenidas en normas internacionales y nacionales como los objetivos del desarrollo sostenible, en las políticas del Estado en la constitución política y en las políticas nacionales. Nos permite afirmar que los 03 niveles de gobierno no las fomentan ni lo aplican por lo que estarían en una deficiencia de sus

funciones ejecutivas que servirán como idea fuerza para nuestra investigación así tenemos:

Detalle	Norma	Descripción
Desarrollo Sostenible (2015)	Objetivo 5, 16 y 17.	<p>Eliminar todos los tipos de violencia en contra de las mujeres, niños y adolescentes u otros elementos que conformen el núcleo familiar.</p> <p>Disminuir de manera considerable los diferentes tipos de violencia que se desarrolla a nivel mundial, de modo que se pueda reducir los niveles de mortandad relacionado a este problema.</p> <p>Incrementar la eficiencia de las organizaciones para un mejor aprovechamiento de los recursos, asimismo incentivar la movilización de recursos de manera interna con la finalidad de incrementar los ingresos fiscales para generar desarrollo.</p>
Políticas Publicas	Ley N° 30364	<p>Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.</p> <p>Se creó con la finalidad de erradicar cualquier tipo de violencia suscitada dentro del núcleo familiar, en los diferentes sectores tanto público como privado, articulando recursos y entidades estatales para una colaboración y eficaz, de modo que se pueda proteger a aquellas personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad y puedan ser víctimas de violencia.</p>
Constitución Política del Perú 1993	Art:2.	Es la norma esencial que rigen las acciones y procedimientos en el territorio nacional, es conocida también como la carta magna, sobre la cual se rigen el derecho y la justicia que termina la soberanía nacional.

A nivel regional, la violencia familiar se ha convertido en un tema social, legal y de salud pública que requiere una intervención integral, que incluya no solo la atención humana como la mayoría de nosotros entendemos, sino también para asegurar la recuperación emocional de quienes padecen esta situación. De igual manera, al referirse a las causas de la violencia, nos dicen que la violencia doméstica como ataque físico y psicológico tiene una estructura de poder implícita entre géneros, que se refleja en las relaciones interpersonales de sus integrantes. Actualmente existe en el Perú la Ley No. 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y sus familiares. Existen algunos mecanismos que pueden erradicar completamente este delito. En los últimos diez años se han establecido nuevas leyes en beneficio

y protección de mujeres Instituciones, programas de atención y leyes. Sin embargo, este problema aún existe.

A nivel local, en el distrito de Yurimaguas, según la información brindada por el CEM Yurimaguas, los índices de violencia siguen en incremento en los últimos años. En el año 2019 el CEM Comisaría Yurimaguas ha recepcionado 497 casos de VFS y en el CEM Regular Yurimaguas 100 casos de VFS. En la actualidad en el CEM Comisaría Yurimaguas se ha recepcionado 424 casos de VFS y en el CEM Regular 90 casos de VFS, dichos casos se deben a que la institución no brinda una adecuada calidad de servicio. Evidenciado en la poca atención que le dan al tema de violencia, ya sea en el acompañamiento, asesoramiento de cada caso suscitado; además, todo ello se debe a las débiles medidas de protección recibidas, por parte del personal y también por la falta de apoyo de las entidades relacionadas a la prevención de la violencia. Por ende, el propósito de la investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio con las medidas de protección de víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer Comisaría, Yurimaguas, 2021.

De acuerdo con la realidad planteada el **problema general** fue: ¿Cuál es la relación entre la Calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021? Como **problemas específicos** se plantearon: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es el nivel de la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021?

La presente investigación se justificó en los siguientes criterios: **Por conveniencia**, la violencia familiar es un potencial problema y la incidencia de la violencia sigue aumentando. Por tal motivo, el país ha implementado las disposiciones de la Ley N ° 30364, determina los tipos de violencia doméstica. Las medidas de protección a las víctimas se aplicaron de manera adecuada,

sin embargo, debido a la falta de realismo de la ley y la demora en la presentación de evaluaciones, no se puede configurar la protección inmediata y oportuna de las víctimas. Para ello, se recomendó determinar la aplicabilidad de dichas medidas de protección, de manera que se pudo elaborar una propuesta de protocolo de protección a las víctimas, así como posibles soluciones y sugerencias. **Relevancia social:** debido a que busca brindar protección judicial efectiva a las víctimas de violencia en algún momento. De esta forma, la autoridad judicial competente pudo determinar medidas de protección efectivas. **Valor teórico,** se mencionan conceptos relacionados con el problema a resolver, los cuales no solo se obtienen en un lugar específico; sino también en el campo para verificar la teoría y así beneficiar el trabajo de investigación. **Implicancias prácticas,** es útil para las instituciones porque, además de brindar soluciones alternativas a un problema dado, también brindaron un verdadero diagnóstico de las variables de investigación. **Utilidad metodológica:** se desarrollaron a partir de una investigación cuantitativa, por lo que la información que se debe establecer y explicar es actualmente de gran utilidad, no solo para cumplir con las metas propuestas, sino también para verificar los supuestos establecidos.

Se planteo como **objetivo general:** Determinar la relación entre la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021. Como **objetivos específicos:** Analizar el nivel de la calidad del servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021. Conocer el nivel de sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.

Como **hipótesis general** se planteó: Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021. Como **hipótesis específicas:** H1: El nivel de calidad de servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021, es bueno. H2: El nivel de

la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021, es bueno. H3: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se citó a diferentes autores en calidad de antecedentes. A nivel internacional, se inició citando a Herrera & Amor (2017) en su investigación de tipo básica, no experimental, diseño correlacional, su población y muestra fueron 131 sentencias, el análisis documental se usó como técnica y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que, se lograron identificar ciertas diferencias de aquellos tipos de acoso, tanto por (celular, domicilio, teniendo que acudir a determinados lugares públicos que son recurrentes por la víctima, etc.). Dentro de estos comportamientos, resaltan los tres siguientes: la manipulación, en este caso el agresor brinda una falsa esperanza de tranquilidad y paz en el hogar con la finalidad de revertir la decisión de la víctima, sin embargo, pasado el tiempo, las agresiones vuelven a ser constante. El segundo comportamiento son las amenazas, las cuales se relacionan, amenazas de muerte ya sea directamente hacia la víctima, o alguno de sus familiares cercanos, con lo cual intenta someterlo para no levantar acciones en su contra. El tercer comportamiento es la victimización, es decir, el agresor hace el papel de ofendido o víctima en el caso para generar culpabilidad o pena en la parte agraviada. Sin embargo, a nivel General, se encontró que una gran mayoría de las víctimas vuelven a convivir con su agresor, hechos que marcan la gran problemática de la violencia familiar que cobra la vida de muchas personas en situaciones de riesgo.

Por otro lado, Caballé et al. (2020) en su investigación tipo básica, diseño no experimental correlacional. El acervo documental se usó como muestra y el análisis documental como técnica y como instrumento. Concluyeron que, en un total del 23.9% de agresores, han decidido estas sus víctimas, que van dando todas las medidas de seguridad posibles, de manera que se puede observar una clara intención de hacer daño. Sin embargo, el gobierno no realiza las actividades que diseña de normativas y leyes que permiten incrementar la seguridad de las personas en situación de vulnerabilidad. Es decir, que han estado no puede garantizar su integridad debido a la ineficiencia y la falta de una estructura de entidades públicas que permitan

estar más cerca de las víctimas. De modo que se puedan denunciar los hechos a tiempo y se eviten resultados fatales; por lo tanto, corresponde la responsabilidad a las diferentes autoridades locales y personas civiles para ayudar a denunciar estos casos y tomar cartas en el asunto que permiten minimizar los índices de violencia y agresión contra la mujer y los niños.

Por otro lado, Etxebarria (2019) en su investigación tipo básica, diseño no experimental correlacional. El acervo documental se usó como muestra y el análisis documental como técnica y la guía de análisis documental como instrumento. Concluyeron que, dentro del contexto analizado, a pesar de que no existen normativas y ley claras que ayuden a frenar los casos de violencia familiar. El compromiso de toda la ciudadanía es autosuficiente para atender en bajos niveles de violencia, debido a que existe una cultura del cuidado integral por todos los participantes la comunidad. Es decir, se cuidan entre todos; sin embargo, los casos no prosperan debido a la rápida intervención de las personas. De esta manera, se deja evidencia que, no necesariamente es la instalación de leyes y lineamientos que condene el maltrato hacia la mujer y personas en situación de riesgo, sino que parte de la cultura propia de cada persona, de la ética y las labores que practican, para instaurar una comunidad segura, donde la violencia no tenga espacio para progresar.

Antecedentes a nivel nacional, Burgos & Morocho (2020) en su investigación de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, uso como población y muestra 69 clientes. La encuesta fue la técnica empleada y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, del total de clientes encuestados en Alpecorp, ($\rho = 0.821$, $p < 0.05$) cientos nivel de clientes mostraron una relación la calidad y el servicio que se brinda, con la satisfacción del cliente siendo esta positiva, cuya manera es directa y sumamente significativa. Se manifiesta como una relación directa que la calidad de servicio debe mejorar de alguna manera. La actual satisfacción que el cliente tiene aumentará a su vez y se examinó que existe una relación directa, positiva y que es mayormente significativa con la adecuada fiabilidad y la satisfacción que el cliente debe recibir; en que los clientes tienen

seguridad con la satisfacción que en base tiene un buen desempeño que la primera vez se brinda el servicio correspondiente que se tiene que dar siempre.

Ramírez et al. (2018) en su investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional y corte transversal, su población y muestra fue 64 clientes. La encuesta se usó como técnica, y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.793, se determine que las variables poseen una correlación de tipo positiva, dentro de un nivel considerable, por lo tanto, a medida que la entidad logre mejorar los estándares de calidad de servicio ofrecida hacia el público, los niveles de satisfacción se incrementarán de manera paralela debido a la relación entre variables. De esta manera se establece que, por el necesario que la entidad mejore los diferentes procedimientos internos que conllevan a la determinación de constructo de calidad de atención. De modo que se convierta en una práctica habitual, propiciando la insatisfacción reiterada de los usuarios, la eficiencia organizacional, la optimización de los tiempos, la recuperación de institucionalidad, entre otros beneficios que trae consigo la entrega de un buen servicio hacia el usuario.

Mejía (2019) en su investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, como población y muestra 341 participantes, uso como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Concluyó que, existe en un alto nivel de eficiencia en la seguridad brindada hacia las víctimas que siguen proceso por violencia familiar, de modo que la labor de los magistrados corresponde a un alto nivel de desempeño. Por otro lado, la percepción que se tiene hacía los operadores que administran la jurisdicción que es la facultad de administrar justicia con exclusividad, única, personal, por los encuestados es que la ley 30364 y que se basa en la imposibilidad de llevar a cabo un proceso de conciliación que resulta ser más eficiente. De esta manera, se busca proyectar una imagen de confianza hacia las víctimas, de modo que se atreva a renunciar los casos de

violencia, con lo cual no solo aplicar para quienes ya siguen un caso, sino también para aquellas personas que no se atreven a poner la denuncia de las autoridades pertinentes.

Antecedentes a nivel local, Celis (2019), en su investigación de tipo correlacional, diseño no experimental, la población y muestra fue de 104 usuarios, la encuesta fue la técnica y el cuestionario el instrumento. Concluyó que, los valores de correlación encontrados hacen referencia a un alto nivel de correlación entre las variables analizadas, por lo tanto, a medida que la variable independiente se mejore, la entidad logrará mejorar la variable dependiente como resultado de la dependencia que presenta. Asimismo, se establece que, se deben establecer mejores medidas que garanticen la integridad física de las personas que se encuentran en situaciones probables de vulnerabilidad, debido a que cuando se abre un proceso, los agresores generalmente buscan la manera de silenciar a su víctima utilizando medios que pueden resultar muy peligrosos para la víctima. Por lo tanto, el Estado, deben tener la capacidad para garantizar la integridad, durante todo el proceso que conlleve a tener paz y tranquilidad, aplicando las medidas correctivas necesarias para que estos actos no puedan volver a acontecer. A pesar de que no es una tarea fácil, el compromiso, tanto de las autoridades y las entidades estatales, como de las personas civiles las comunidades, ayudará a disminuir el índice de violencia familiar.

Santos (2020) en su investigación tipo básica, diseño no experimental, la población fue 593 víctimas y la muestra 173, la encuesta se usó como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: como un Valor de correlación igual a 0.343, se establece que existen relaciones positivas entre las variables analizadas, sin embargo, estas encuentran dentro de un nivel bajo, lo cual hace referencia a que, a pesar de que la entidad mejore el desarrollo de la variable independiente, esta no surtirá efecto sobre la dependiente de manera proporcional, por lo que se deben analizar los factores que conllevan a este problema. El manifestado estado de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 44%,

regular en un 34% y bueno en un 22%. El estado que se establece en la gestión de servicios por todas las dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, en las cuales se obtuvieron que la admisión es mala en un 35%, por otro lado, regular en un 41%, bueno en un 24%; que el primer nivel de atención es malo en un 40%, regular en un 40%, bueno en un 20%. El segundo nivel de afectación de afectación es malo en un nivel de 42%, es regular en un equivalente de 30%, sumamente bueno en un 28%. Asimismo, el seguimiento de evaluación se establece como malo en un 37%, sin duda alguna es regular en un 39%, por último, es considerablemente bueno en un 24%.

Amasifuén (2019) en su investigación tipo no experimental, diseño descriptivo transversal, su población y muestra fue 926 colaboradores, el análisis documental fue la encuesta y el instrumento. Concluyo que, después de haber llevado a cabo el análisis estadístico de los datos recopiladas, se establece una relación positiva entre las variables abordadas, (0,876). Es decir, que a medida que las autoridades logren mejorar la eficiencia en la gestión pública relacionada a los actos de violencia familiar, se logrará reducir el índice no solo de muertes por violencia constatada, sino que se podrá recopilar la mayor cantidad de denuncias que permitirán brindar ayuda a tiempo a las víctimas de sus agresores. Esto es beneficioso, no solo a nivel de imagen institucional, sino a nivel de país. Sin embargo, deben primar los intereses por llevar a cabo una actividad altruista, que no busque los resultados personales, sino la búsqueda constante de personas que necesiten ayuda, para ser socorridas a tiempo y evitar desenlaces lamentables.

Teorías de la **calidad de servicio**, Duque (2005) sostiene que la intangibilidad de un servicio significa que el servicio es ampliamente reconocido de manera subjetiva. Por lo tanto, al comparar los servicios esperados y percibidos, la calidad se asocia con una calificación más alta. En este contexto, varios países como Estados Unidos promueven el enfoque de la calidad y la excelencia en la gestión pública relacionándolas con los objetivos básicos de la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública (2008), donde se

dispone de un medio de satisfacción ciudadana y gestión por resultados: gestión social y reporte periódico. Como resultado, muchas encuestas de calidad de servicio y satisfacción del usuario se llevan a cabo no solo a nivel corporativo en un entorno altamente competitivo, sino también a nivel del sector público en varios estados. Esto involucra el correcto desenvolvimiento que debe tener el talento humano en el cual demuestre sus competencias para la solución de conflictos o para dar respuesta a las actividades que debe realizar dentro del entorno corporativo y puedan dirigirse en el mercado competitivo. Marcando así las diferencias y poner el derrotero de lo que involucra una empresa constituida con expectativas y valor agregado logrando su objetivo trazado que consiste en realizar acciones que traigan resultado óptimos y coherentes a la proyección corporativa.

Según Deulofeu (2012) la calidad surge de las intuiciones creadas por el usuario sobre productos o servicios en vivo, la calidad es también una herramienta que permite asimilar productos o servicios, necesidades del usuario, vivir con efectos similares para satisfacer, y esperar. Además, para estar satisfecho con el servicio, la calidad debe actualizarse de acuerdo con las necesidades del usuario. Esto tiene que ver con las instrucciones que se deben de cumplir de forma concreta que son direccionada por el cliente o usuario que de alguna forma sirven como sustento y herramienta que de alguna forma están orientadas a poder encaminar los productos o servicio que corresponde a las formas de regularse. Además, concuerdan con estar complacidas dentro del ámbito de su desarrollo para mejorar la efectividad con el que se realizan porque deben acentuarse dentro del término que corresponde.

Para, Matsumoto (2014) la calidad que se habla es que uno tiene que promover un buen servicio al alcancé de lo que espera recibir su usuario por qué lo que se tratada es difusión y desarrollo integral para obtener un equilibrio armonioso en los sectores que se encuentran. Esto conlleva de forma atenta, haciendo una competitividad en las labores para mejorar los procedimientos internos que conlleve a mejorar la calidad de servicio entregada al público. Haciendo que predomine el interés por satisfacer las necesidades, antes que

en otras cosas, pues es muy conocido que una persona satisfecha transmite experiencias positivas a los demás, generando una red de marketing de boca a boca eficaz. Esto tiene que enfocarse conforme a las necesidades que se necesitan satisfacerse por lograr un recibimiento de la parte usuaria que tiene que ver con la forma en que se debe tratar en función a lo que se puede tener un equilibrio que se sintoniza. Por lo expuesto, la calidad es concebida como un patrón que evidencia la gestión interna de la entidad, al mismo tiempo, es el resultado de las diversas estrategias que implanta la gerencia en pos de conseguir la satisfacción del cliente- usuario. De esta forma, la calidad no es el resultado de una graduación de atributos específicos, sino que corresponden a la evaluación de expectativas frente a lo recibido. Por lo tanto, es una variable que busca la excelencia tanto en el servicio como en el producto ofrecido en un determinado momento.

De igual modo, dicho autor menciona que la calidad de servicio es una variable muy importante hoy en día ya que los usuarios son cada vez más exigentes y esperan recibir lo prometido. Por lo tanto, la calidad involucra cuatro perspectivas básicas, siendo éstas: a. Calidad por excelencia. Está referida a que las entidades deben trabajar constantemente para conseguir mejores resultados, considerando las experiencias pasadas y ofreciendo un servicio homogeneizado y oportuno. Por otro lado, el término de “excelencia” es subjetivo por lo que es difícil conocer con exactitud qué es lo que esperan las personas, por ello se debe establecer con antelación directrices concisas para conseguir herramientas que posibiliten cumplir con las exigencias del público externo. b. Calidad ajustada. El esfuerzo de la entidad por estandarizar los servicios y cumplir objetivamente con las normas establecidas por los organismos rectores, dando inicio a la calidad como medida para cumplir con sus propósitos originarios. Por ejemplo, comparar los resultados económicos obtenidos en los diversos ejercicios en pos de conocer las falencias y definir los indicadores que dificultan el proceso de validación; así como, conocer los puntos de mejora que propicien un mejor servicio.

c. Calidad orientada a la maximización de valor. La eficiencia interna y la productividad externa se considera como parte imprescindible dentro de la

cadena de valor. Por ello, resulta indispensable evaluar paulatinamente los costes que se incurren al adherir elementos de calidad y de distinción y al mismo tiempo es relevante detectar cuales son las necesidades básicas que posee el usuario, considerando la dificultad para incorporar dichos elementos en el servicio final ya que estos suelen variar con el transcurso del tiempo. d. Calidad orientada hacia la satisfacción de las expectativas. Supone incorporar elementos subjetivos relacionados con la perspectiva y expectativas del usuario a la hora de diseñar un servicio. Para obtener éxito en el resultado final es necesario considerar las recomendaciones y juicios de los usuarios para mejorar constantemente y tomar decisiones más acertadas.

De acuerdo a Carrasco (2013), la calidad en el servicio está sujeta a diferentes parámetros y lineamientos que permiten obtener un resultado final que es percibido por el usuario. Por lo tanto, cuando una organización quiere realizar mejoras en la calidad de servicio que se entrega al público, debe analizar dos elementos muy importantes: El primero está referido a las deficiencias que presenta para satisfacer las necesidades del público. La segunda, se relaciona con las expectativas del público, es decir, debe saber qué es lo que el público espera de la organización en cuanto a calidad de servicio. De esta manera, podrá direccionar sus actividades de modo que se dé cumplimiento a estos estándares, incrementando de esta manera las posibilidades de generar un impacto positivo, lo cual es muy beneficioso porque no solo crea una imagen positiva de la organización; sino que ayuda a obtener el respaldo del público en el mercado competitivo. De esta manera, las organizaciones pueden desarrollar una herramienta competitiva que les permita sobresalir en su rubro, no sólo por lo que ofrecen sino por las reacciones positivas y sentimientos de satisfacción generados en sus usuarios.

Algunos autores como Marcelino & Ramírez (2014) menciona que Ishikawa, Deming y Durán entre fueron otros precursores que no se vieron tan notables como ellos, sin embargo, apoyaron en diversos estudios significativos de modelos dirigidos a teorías y estudios en las cuales se basan y consiguieron como trascender a los temas de alta calidad. Para los cuales se establece gracias a los diferentes estudios de diversos tipos de enfoques que se dirigen

a la transformación de alta calidad que fue desde, que se hace un gran control de la calidad en la que se basaba simplemente en la revisión del producto que fue terminado. Es necesario establecer el control estadístico sobre los procesos y procedimientos, el control sobre la estimada calidad que argumenta para saber cómo asegurar la clase desde que los distintas vistas, la forma de garantía sobre la calidad en los distintos departamentos; la dirección de aquella seguridad de calidad en la que se involucran más factores, tanto externos y finalmente distinguiendo la gestión vinculada e integrada como también estratégica de calidad que siempre propicia el adecuado aseguramiento sobre la de aceptación de una satisfacción del usuario a detalle.

Por su parte, Carrasco (2013) puntualiza que la calidad es el resultado del desempeño organizacional que se relaciona directamente con la satisfacción que experimenta el cliente, usuario o ciudadano (en caso sea del sector público). Por ello se crea y diseña diversos componentes que permitan analizar la gestión basada a partir de los resultados obtenidos en un parámetro del tiempo; entendiendo al “resultado” como la transformación que pretende solucionar un dilema en particular en función al público de interés o segmento del mercado. Por lo tanto, la calidad puede agruparse a partir de los siguientes aspectos: 1. Calidad como medio de interés basada en los resultados de la gestión. En este caso es importante considerar la calidad de los bienes y servicios que se entregan a los usuarios, mismos que son derivados de las diversas agencias y establecimientos gubernamentales. Cabe destacar que tanto los bienes como servicios entregados deben ser homogeneizados y entregados sin ningún tipo de discriminación. Por lo tanto, es importante definir cuáles son los canales de distribución y logística para asegurar que el ciudadano reciba lo esperado.

2. Calidad como pilar dentro de los procesos de gestión. Está íntimamente asociado con el cumplimiento de los estándares establecidos por los organismos internacionales, los cuales sustentan los procesos y el funcionamiento de la estructura empresarial en aras de optimizar la cadena de valor, así como, de los insumos, productos y recursos utilizados. En este

aspecto es importante considerar lo expuesto por la carta iberoamericana en relación a la calidad en la gestión pública, la cual añade que tanto los órganos institucionales como los entes gubernamentales tienen el deber de orientar sus actividades y funciones hacia el desarrollo de una estrategia general basada en información concisa e idónea para entregar un servicio superior a lo que espera la población objetiva. Por ello, es necesario que se determinen las actividades, metas y objetivos que se pretenden alcanzar y al mismo tiempo se comprometa a los líderes a inmiscuirse activamente dentro del proceso de transformación.

Para Duque (2005) la calidad de servicio es la carta de presentación de una organización. Esto demuestra el interés por satisfacer las necesidades de su público, más allá de la búsqueda de un beneficio organizacional. Por lo tanto, los usuarios valoran mucho a la forma en como la organización hace entrega de los servicios, las cuales inician desde el momento que está en contacto ni ya sea utilizando los recursos digitales o dirigiéndose directamente a un centro de detención, para lo cual, la primera impresión, marcado un preámbulo la experiencia que se llevará a casa, pues los usuarios, se generan expectativas sobre rendimiento del servicio incluso antes de que se acerquen a obtenerlo. Por lo tanto, ella viene con un nivel de exigencia, el cual para ser satisfecho debe ser igual o superior, aquí es donde radica la dura tarea para las organizaciones y directivos que se encuentra al frente de ella, pues no existen modelos eficaces que permiten determinar las expectativas de los usuarios de manera exacta. En consecuencia, se trabaja en base a supuestos, que al final no resultan ser tan eficientes de acuerdo a como se hayan analizado las necesidades del público.

La calidad de servicio para Kerin & Hartley (2018), es la diferencia o contradicción que existe entre la expectativa y la percepción del usuario. También indica la existencia de estándares comunes y nombres para ellos. Factores específicos, reputación, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, confidencialidad, accesibilidad, comunicación y comprensión de los clientes. Se desenvuelve dentro de las acciones que se realizan para la administración pública en el cual tiene que tomarse en cuenta

los elementos esenciales para la realización de la buena calidad institucional, siendo así que estos contienen ciertos elementos, reputación, capacidad, nombres, que sirven para poder realizarse conforme a ciertas situaciones.

Para Vargas & Aldana (2014) menciona que de alguna forma la estricta calidad es el sustento de progreso crecimiento de muchas organizaciones y es el conducido e insustituible de una serie de productos así mismo de servicios. Además de considerarme la calidad sobre los servicios o productos que se abrazan aquellas apariencias como tales así mismo de calidad que debe estar direccionada en la constancia de la forma de filosofía o gestión y ha de ser respetuoso como una técnica, mecanismo o herramienta de formas de gestión que resalte un resaltante impacto. Se debe estar estructurada y con una visión sobre la caracterización de las incertidumbres, la cual debe ser congruente como consistente en el cuadro de gestión estratégico de la organización. Estar de alguna manera encabezada por el derrotero de la singularidad de carácter obligada, hacer acogida en los integrantes de las entidades. Debe comprender la suma de los atributos físicos que concebir la asistencia o servicio, es necesario meditar sobre las directrices, normal, leyes, así como el nivel de estándares de calidad, estar dirigida y orientada siempre a las ausencias de todos los usuarios, entre otros.

Según Marcelino & Ramírez (2014), los usuarios constantemente están en la búsqueda y calidad en los servicios, por lo tanto, buscan a la organización que le brinda la mejor oportunidad para satisfacer sus necesidades. De modo que, la contará con un amplio abanico de opciones. Si dan la oportunidad de elegir entre distintas alternativas, cuestionando ciertos detalles que no les son muy convincentes. Por lo tanto, la entrega de calidad en las organizaciones, debe ser una de las mayores prioridades, antes de las campañas publicitarias, pues la experiencia que los usuarios se lleven de la organización, será la que prevalecerá en el exterior. De modo que, la medida que hace tiempo, el posicionamiento se vaya incrementando de manera paralela a la satisfacción provocada en los usuarios. Asimismo, si bien los servicios son intangibles, no es imposible gestionar de manera eficiente, sin embargo, se debe llevar a cabo un análisis exhaustivo de las necesidades de los usuarios y sus

expectativas, para que, de esta forma, los servicios se encuentren a su medida; incrementando exponencialmente las posibilidades de satisfacción positiva

Los autores, Kerin & Hartley (2018), sostienen que, la calidad de servicio es un elemento fundamental para satisfacer la necesidad de los usuarios. Asimismo, posibilita las oportunidades de transmitir un mensaje positivo sobre la organización, de modo que, no sólo se cumpla con las expectativas del público, sino que se llegue a sobrepasarlas, generando un sentimiento de tranquilidad necesario para la satisfacción. En este sentido, es importante que las organizaciones desarrollen un proceso interno de calidad, que les permita obtener un constructo de calidad adherida al servicio. Por lo tanto, el usuario no solo encontrará una parte de calidad, sino que a lo largo de su experiencia si seguirá dando cuenta de la eficiencia organizacional para la entrega del servicio. De esta manera, la organización no sólo logra brindar un servicio a un cliente, si no que, abre las puertas a la divulgación de una imagen positiva hacia el mercado, no le beneficia atrayendo más usuarios con niveles de expectativas dentro de las posibilidades organizacionales, debido a que estas han sido transmitidas por los usuarios satisfechos.

Los autores Marcelino & Ramírez (2014) aseguran que, existen diferentes maneras mediante las cuales las organizaciones pueden medir, la eficiencia en la satisfacción de su público. Sin embargo, la elección de una de estas herramientas, debe estar sujeto a las necesidades internas y al tipo de público que está enfocada organización. En este sentido, el objetivo común, que tienen es recopilar información que permita determinar los errores que se están cometiendo de la entrega del servicio, de modo que se pueda establecer los procedimientos necesarios para su corrección y proceder a la satisfacción óptima para necesidades. Asimismo, al momento de evaluar la eficiencia, si puede recopilar información sobre las expectativas de los usuarios sobre nuevos servicios a incorporar. De esta manera al haber recopilado su opinión y perspectiva sobre el mismo, sí puedan hacer las configuraciones correspondientes para incrementar las posibilidades de aceptación alta del público. Propiciando que, no se realicen las actividades sin ningún sustento

científico, sino que esté basado en datos reales que permitan proyectar el rendimiento.

Según Carrasco (2013) menciona que cuando nos referimos a los servicios de calidad, tenemos que dirigirnos que son aquellos en los que pueden redimir a sus propios usuarios. Por otro lado, es necesario saber que la satisfacción de dichos usuarios implica la capacitación y anticipo inicial que tenía los usuarios, así como sobre prontitud en la forma de la atención a los usuarios, se tiene que dar la solución a sus prejuicios o dilemas de la misma manera a las necesidades. Las cuales se les da información en un argot que pueden interpretar para tomar conocimiento de algo. El personal representante de la mínima atención inspira confianza, seguridad del usuario que percibe al cual le han dedicado el tiempo que amerita su contexto, con respecto al ámbito de competencia y por su cualificación para el caso compilado, entre otros. Este se utiliza para lograr los servicios de calidad que ameritan y que responden a los servicios que son de calidad pues tenemos que realizar un análisis para poder desarrollar las actividades que se necesitan estos con relación a mejorar el potencial del talento humano. Pues este tiene que ver con la forma debe afrontar los problemas dando respuesta con soluciones factibles para satisfacer sus necesidades.

Asimismo, Vera & Trujillo (2018), la pura calidad del específico servicio ha sido establecida como el resultado de la interrelación de un grupo divisor, las cuales pueden tener un esencial efecto en la correspondencia y retención de los usuarios. Indicando que de cumplirse adecuadamente los atributos de un servicio ofrecido denotar y las expectativas del el mismo que serán cubiertas y por tanto tendrán un profundo sentimiento que ameritaba la satisfacción. Esto tiene que ver con la razón, sobre las situaciones que pasan a diario donde debe destacarse la finalidad sobre que se tiene un deber de diligencia para con usuarios, además del trato siendo la finalidad de poder realizarse las acciones correspondientes para evitar que los usuarios se vayan. Por otro lado, es importante mencionar que el cumplimiento de los tributos es esencial para con los usuarios.

Dimensiones de la calidad de servicios: Duque (2005) refiere a la revisión con el modelo SERVQUAL, a partir de cinco dimensiones: **Confiabilidad**, la capacidad de brindar de manera confiable y precisa el servicio prometido, es decir, la conformidad entre lo pactado es confiable y por lo tanto establece una política de fideicomiso con la cantidad de dinero que se puede gastar para brindar el servicio obtenido. Asimismo, incluye aquellos elementos que permiten al usuario detectar el nivel de capacidad y conocimientos que poseen los miembros de la entidad. **Capacidad de respuesta**: Estos se proporcionaron para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, es decir, para obtener la respuesta exacta a lo que quieren y para ir y venir con confianza, confiabilidad y seguridad. Listo para mostrar lo que necesita ser atendido, hacer todo efectivamente para complacer al usuario. **Seguridad**: Capacidad para estimular el conocimiento y el trato, la confianza y la autoestima, es decir, lo que se propone debe ser un acuerdo de desempeño general común, asegurar la comunicación para generar buenas expectativas con lo dado y adherirse a la comunicación para lograr positividad comunicación y comprensión para asegurar que se use tantas veces como sea necesario, dependiendo de lo que se reciba. Desde un punto de vista, siempre se debe considerar la **empatía** personal, consideración y atención que una empresa reserva a sus clientes, es decir, las emociones. En la medida en que puedan ubicarse en otro lugar, necesitan recibir o dar la misma forma que pueden obtener de alguna manera, deben ser expresadas por las acciones en cuestión. La empatía se conceptualiza como la atención personalizada y cuidadosa que la organización ofrece y transmite a los usuarios, lo cual hace que estos generen una apreciación de valor y de excelencia. Los usuarios aspiran a ser considerados como parte importante de la institución, por lo cual éstos deben esforzarse continuamente para orientar sus recursos hacia la calidad y desarrollar compromiso de parte de sus miembros. El otro es **el elemento tangible**; instalaciones, equipamiento, personal y aspectos de los medios, es decir, se puede integrar como elemento, es fundamental poder cubrir las necesidades que necesitan ser mejoradas o atendidas y, por tanto, estar dispuesto a alcanzar una meta u objetivo.

Los Centros de Emergencia Mujer (CEM), se trata de servicios públicos profesionales gratuitos con apoyo integral e interdisciplinario para víctimas de violencia doméstica y sexual que ofrecen asistencia jurídica, protección jurídica y justicia psicológica. Es importante que dentro de cualquier contexto donde se ha ocasionado algún daño se pueda reparar el daño y de esa forma lograr asistencia virtual. De ese modo, se tiene el deber de realizar una serie de acciones que busquen de alguna forma tener una seguridad ante las campañas que se realice referentes a comunicación y en otro contexto velar por la formación de personas y tener organización estructurada.

Como segunda variable están las **medidas de protección de víctimas de violencia familiar**, como definición del aporte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019) definiéndolo aquellas acciones personales donde un individuo haciendo uso de la fuerza, amenaza o causa daños físicos, psicológicos, trastornos mentales o un grupo de las mismas. Es decir, aquellas agresiones con el uso de una fuerza única irresistibles consiguientes por la grave amanezca; donde la víctima no puede evitar y puede tener una afectación o alteración como son: daños físicos, psicológico, emocional, moral, patrimonial. Hoy por hoy en el mundo vertiginoso del derecho se han establecido mayores mecanismos de indefensa a este daño y se ha podido escribir más formas de violencia. El código penal establece las sanciones en cuanto a la comisión que se llegue a generar por este delito.

Por lo expuesto la violencia repercute severamente en las personas que lo padecen impactando directamente en el aspecto físico, psicológico y de salud; esto dado a que las personas son expuestas con continuidad a escenarios de peligro que ponen en tela de juicio su dignidad, tranquilidad y vida. En los últimos años, la violencia ha desencadenado alteraciones en el estilo de vida de la sociedad en general. Al mismo tiempo, ha modificado su percepción acerca de la seguridad y convivencia. Por otro lado, dichas acciones han provocado que los individuos cometan actos inmorales, como robos, alcoholismo, formen parte de alguna pandilla o asociación delictiva, drogadicción, entre otros.

El Perú ha evolucionado en la manera de contrarrestar estos delitos. Siendo así que existencia mayor protección y que la manera de contrarrestar la violencia familiar o a la mujer no deben parar para mejorar el derecho es necesario el estudio de sus problemáticas como está. Esto involucra que en todo contexto se manifiesta una serie de cambios que de alguna forma sirven para aumentar los temas referidos a la seguridad. En cuanto a las problemáticas que existen en el tema de violencia familiar, esta que se debe tratar, con ciertos mecanismos que sirven para combatir la violencia. Es por eso necesario establecer políticas referidas al tema de seguridad en los casos de violencia familiar que involucren el compromiso social en cuanto a seguridad y bienestar de las personas siendo de esa manera que se pueda obtener mejores compromisos que busque una mejoraría para la población en circunstancias (p. 3). En el Estado peruano la violencia representa uno de los problemas principales que más daño ha ocasionado a la vida de las personas, pues según el informe expuesto por el INEI a nivel nacional el 64.2% de mujeres encuestadas afirmó haber sufrido o parecido algún tipo de violencia. Asimismo, el 32% de ellas mencionó haber experimentado violencia de tipo física y el 6% indicó que en algún momento de su vida ha sufrido violencia de tipo sexual por parte de un tercero o familiar cercano. Por otro lado, dicho informe manifiesta que la violencia contra niños y adolescentes se ha ido incrementando con el pasar de los años. No obstante, es difícil determinar con exactitud la cifra de quienes la padecen, pues no existe una fuente de datos primaria que permita especificar su porcentaje, por lo que el estudio se basa netamente en la cantidad de denuncias que han sido reportadas en alguna comisaría. Dicho estudio representa un reto que debe afrontar el gobierno en conjunto con la plancha directiva que lo integra y las instituciones que la integran, además, obliga a diseñar, establecer y desarrollar técnicas, herramientas y mecanismos que frenen la problemática descrita.

Asimismo, se dio a conocer varias definiciones, así como Corsi (2009) que en su caso considera que las acciones de violencia que ocurran en el núcleo familiar en el transcurso del tiempo fueron definidas como problemas sociales muy graves. Se añadieron a ellos estudios e investigaciones que fueron ejecutados en distintos países y llegaron como conclusión en que hablar de

abuso es aquel acto o por omisión el cual genera como daños físicos y/o psicológicos a otro integrante de la familia. Es necesario que desde la familia se integren acciones sociales tendiente a poder mejorar la situación sobre esta problemática nacional como la violencia. Los padres son los constructores de la sociedad, son un modelo único a seguir, ellos serán pilares fundamentales en el acompañamiento de su vida. Su deber es la de formar buenos ciudadanos comprometidos con los cambios sociales, siendo ejemplo para las futuras generaciones. En casa el primer modelo de sociedad, si en casa no se resalta estos temas no se puede lograr nada.

La violencia también es catalogada como el conjunto de acciones de carácter intencional donde se utiliza la fuerza y el poder para herir, hacer daño o amenazar a una persona, a un grupo de ellas o a una comunidad; cuyas repercusiones se convierten en lesiones, daños psicológicos o inclusive la muerte. La violencia ha sido clasificada considerando las características de quienes la cometen, siendo las más representativas: Violencia propia. Engloba los comportamientos y acciones de tipo suicida, donde la persona atenta contra su propio bienestar, causando daños, lesiones, heridas graves, entre otros. Interpersonal. Es aquella que incluye a otros miembros que integran el ciclo familiar o bien podrían ser ajenas a ella. Colectiva. Involucra el entorno sociopolítico, económico y cultural.

Cabe destacar que la violencia se presenta en diversos entornos y contextos, por ejemplo, bien podría suscitarse dentro del entorno de trabajo en donde se incluye no solo el maltrato de tipo físico sino también el psicológico. A nivel mundial diversos trabajadores son sometidos al maltrato diario, al acoso sexual, a amenazas diarias respecto a su despido, intimidación y otro tipo de violencias que generan altos cuadros de estrés e inquietudes. Por lo mencionado, los actos reiterativos de violencia como la intimidación, el acoso y las humillaciones pueden convertirse en casos graves que pueden ocasionar la muerte. Por otro lado, un tipo de violencia muy común alrededor de todo el mundo es el de pareja, en específico, contra la mujer la cual es asumida por el marido quién se considera superior y dueño de la existencia de su conviviente. Existen casos donde el hombre sufre maltrato doméstico, sin

embargo, los casos son muy limitados e inclusive extraños. La violencia de pareja, por lo general incluye las siguientes acciones: agresiones de tipo físicas, por ejemplo, golpear severamente a la persona. Maltrato psicológico por medio de insultos y humillaciones. Relaciones coitales forzadas y comportamientos dominantes como por ejemplo someter a una persona a no tener contacto con los miembros de su familia y amigos.

De igual manera la Ley 30364 “Ley de prevención, sanción y anulación de los hechos de violencia en agravio de los integrantes de la familia. Todas aquellas imputaciones legales que se encuentren dadas como repuesta a acciones correctivas para poder minimizar los hechos de violencia familiar en el país, se encuentran comprendidas y contempladas sobre hechos sociales. Esta ley tiene un marco normativo que gira y encuadra sobre un nivel de prevención de carácter institucional es decir su protección jurídica alcanza aquellas situaciones en las que se existen presencia de violencia en el grupo familia, donde esta ley direcciona su protección ante el agraviado. En el Perú las leyes que brindan seguridad jurídica necesitan ser modificadas, actualizadas por el cambio social que existe. También ocurre en el marco jurídico siendo así que este marco normativo necesita ser de acorde a la realidad con los problemas sociales que se presenta a diario y por ende disminuir en el menor tiempo posible su trámite conjuntamente las operaciones que realiza, velando de esa manera por la integridad del grupo familiar y bienestar social.

El Ministerio Público - Fiscalía de la Nación (2006) establecen que las medidas cautelares son disposiciones dictadas por profesionales legalmente competentes como fiscales y jueces bajo tres aspectos fundamentales: la necesidad, la urgencia y el peligro. Brindar a las víctimas los elementos esenciales para proteger la perfección física, psicológica, moral, sexual y realizar las actividades diarias; de manera normal sin los peligros que suponen los atacantes al acercarse. Que las víctimas mantengan a salvo sus pertenencias personales y reducir el daño de la violencia de los invasores, la fiscalía debe implementarse de herramientas que les pueda permitir realizar un correcto desenvolvimiento en su trabajo; de esa manera poder luchar de manera activa con la problemática que se presenta. Es importante que todos

los afectados y miembros que formen parte del contexto de agresión física sean tratados por un especialista en psicología, para ver la afectación emocional que sufrieron y puede afectar a futuro. Siendo de esa manera que se tiene que se toma acciones rápidas.

Asimismo, a continuación, se destacan medidas que permiten hacer frente a la violencia contra las féminas: a. Establecer tratados de carácter internacional, que resguarden, protejan y velen por el cumplimiento total de los derechos de las mujeres y al mismo tiempo garanticen el aprovisionamiento oportuno de los servicios básicos. b. Dar cumplimiento a las leyes sin discriminación ni favoritismo, con la finalidad de evitar la impunidad, juzgar debidamente a los culpables de acuerdo con la normativa expuesta y a la constitución política de la jurisdicción. De esta manera, se evita la continuidad de sucesos negativos y se brinda seguridad a las mujeres que lo padecen. c. Crear planes de acción que involucre la perspectiva del gobierno, las principales autoridades, la opinión de las mujeres y la perspectiva de los medios de comunicación en aras de establecer medidas y herramientas para erradicar de raíz el problema.

d. Disponer de profesionales capacitados para brindar ayuda y soporte a las mujeres que sufren de violencia, es decir, ofrecer asesorías especializadas y gratuitas para atender oportunamente las denuncias. e. Garantizar el seguimiento y monitoreo de las féminas violentadas, por lo que es necesario crear ministerios o entidades gubernamentales que atiendan las 24 horas, donde a su vez se cuente con intervenciones rápidas y seguras. f. Crear establecimientos y albergues que brinden auxilio a féminas damnificadas para proveerles de tranquilidad y descanso. g. Capacitar constantemente a los servidores públicos que trabajan en casos contra la violencia, especialmente a los policías y jueces; garantizando la confidencialidad de los casos, la sensibilización y empatía en la atención.

Según la OPS (2004), las protecciones otorgadas a las mujeres son de carácter de emergencia, preventivo o disuasorio y son inmediatas, efectivas por los jueces para las víctimas y los niños ordenado brindar protección ante un peligro. Es decir, que las actuaciones o decisiones establecidas por el juez

tienen carácter inmediato, que servirán para poder brindar una mejor protección del agraviado y de alguna forma sirva para mantener la seguridad de los individuos. También estar atentos con los diferentes casos de violencia que se presentan para darle la importancia debida que este enmarcada en una correcta forma de proceder. Esto es importante porque se requiere participación activa del sistema de justicia sobre el contexto donde se presenta la violencia familiar. Es importante que la administración de justicia siga actualizándose para que este dotada de todos los implementos necesarios para brindar una correcta atención en situaciones de desprotección. Esto involucra también la participación de la sociedad que tiene que participar de forma organizada para tomar soluciones sobre estos problemas.

Según la ley N°30364 (Poder Legislativo, 2015), dicha ley se dirige en la advertencia, sanción y extinción de la agresión física irresistible, violencia recaída o dirigida de la mujer como la familia. Desarrollada con sustento en la existencia peruana y gracias a la Convención de Bolemo para. La manera que inmiscuye el país desde 1996, con la efectiva determinación de brindar seguro circunvecino a la víctima, para demorar así el uso de la violencia y ofrecer alguna sanción, castigo penal correspondiente al que es agresor, para reinserción por intermedio del cumplimiento de su condena. De este modo se considera que existe dos procesos, el de salvaguardar defensa de la víctima como la sanción del victimario. Siendo así que existen leyes desde un marco internacional y también nacional que han desarrollado la protección con la importancia de salvaguardar la dignidad de la víctima como su desarrollo integral el cual es el fin supremo de la sociedad y del Estado. Dentro del sistema penal peruano se ha venido brindando una protección a la mujer en los casos que se encuentre violentado. Así mismo el Estado ha adoptado mecanismo y herramientas para tener mayor seguridad de su cuidado.

Según el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación (2006) sostiene que, una de las mejores estrategias para erradicar la violencia familiar, es la contribución entre ciudadanos para apoyar a aquellas personas que vienen siendo víctimas de violencia. Brindar ese ánimo y aliento para hacer la

denuncia correspondiente, de modo que las autoridades encarguen de las investigaciones necesarias para dar con el agresor. Lo más importante, exponer a buen recaudo a la persona que está siendo víctimas de violencia familiar, para lo cual el mejor medio, es la comunicación a las autoridades pertinentes. El cual debe ser realizado de manera inmediata o en el primer indicio de violencia por parte del agresor, considerando que, ninguna persona tiene derecho a amedrentar física o verbalmente a ninguna persona, a pesar de tener un grado de parentesco o consanguinidad. Por lo tanto, todo acto debe ser comunicado de inmediato sin remordimientos de cupa, teniendo en cuenta que el primero está la integridad física de cada uno y que nadie tiene derecho a condicionarla.

Por otro lado, Marín (2017), en el pasado, tanto la violencia doméstica como la violencia de género se consideraban dos problemas complementarios, ninguno de los cuales podría haber ocurrido sin cruzar primero. Sin embargo, después de una investigación continua, el autor llegó a la conclusión de que enfrentaba dos problemas completamente diferentes debido a la violencia. El ámbito del hogar no es ajeno a la violencia familiar siendo así que el hogar es el que tiene el primer problema referido a los temas de violencia. Es por eso necesario que si instauren medidas socio pedagógicas dirigida a los niños donde puedan manifestar su convivencia de su hogar y detectar en tiempo oportuno que factores emocionales están perjudicando para su crecimiento en la sociedad. Los maestros de escuela deben reforzar y analizar que comportamientos están cambiando en el niño. Esto nos permite identificar qué cosas debemos corregir en cuanto se presente violencia en el hogar. En ese sentido, también sobre otras personas que también están expuestas como la madre, es decir que la persona violentada dentro del contexto familiar es la mujer. Por eso que se acrecienta cada vez más los problemas de este entorno social que ocurren a diario.

Díaz (2009), "En el Perú, las salvaguardas legalmente establecidas contra la agresión familiar sólo están escritas en papel, ya que son del Poder Judicial, pero en realidad no se han implementado. Obsérvese que prácticamente no es así. En muchos casos, el responsable de causar el daño se burlará de la

ley y volverá a realizar un ataque a la víctima, no respetando las disposiciones expedidas por ley, sin embargo, de poca o nada importancia. (p. 22)

Según Medina (2015) la agresión proviene de la palabra latina "Vis", donde para comprender mejor los antecedentes de la investigación. Es importante definir el significado de "violencia" que resulta de la aptitud física y la capacidad debida a la superioridad. Los particulares salen frente a terceros o entre personas expuestas a diversas situaciones. Su principal objetivo es hacer daño. Por lo general quienes cometen este tipo de actos presentan una distorsión sobre la realidad la cual se torna agresiva y severa que involucra su propio ser como también de las personas que la rodean. Sin duda este tipo de acciones generan diversos impactos tanto en la salud física, mental y psicológica. Por su parte el agresor, busca intencionalmente provocar daño a otra persona que bien puede pertenecer a su círculo social, familiar o inclusive puede ser un tercero, totalmente ajeno a su entorno. Para que se contemple una agresión tiene que existir las siguientes características: 1 intención para hacer daño, 2. alteración emocional y 3. actuación. Por otro lado, la agresión puede ser de dos tipos tanto verbal como física. Está segunda inicia por medio de insultos donde se usan palabras groseras, humillaciones e incluso comparaciones dolorosas, para luego pasar a los jalones y golpes. Dentro de las causas que originan la agresión se puede encontrar el consumo excesivo de drogas, el alcoholismo, trastornos de conducta, frustración de metas, educación, entre otros. Cabe destacar que la agresión es visto como un auto reflejó que inicia en los primeros años de vida lo que en ocasiones desencadena un conjunto de actuaciones negativas que necesitan de la orientación urgente de profesionistas. (p. 5)

Núñez y Castillo. (2014). "Describen la agresión como sobre entrenamiento. Formación fraudulenta relacionada con terceros, donde las situaciones individuales son indistinguibles y por tanto se reducen al campo esencial de la liberación del instinto" (p. 11). Según Montserrat y Carcedo (2000), las agresiones domésticas o familiares se conceptualizan como gestión o negligencia por parte de alguien perteneciente al núcleo de la familia, de la

felicidad, la moral física y psicológica, la independencia y otros miembros de la familia, familiares que atentan contra el progreso satisfactorio, los entornos familiares a menudo se desarrollan entre padres, madres e hijos. (p. 141)

Una definición de violencia doméstica utilizada por algunos profesionales del derecho, abuso emocional, físico, psicológico o sexual de una persona por parte del cónyuge, excónyuge, pareja, expareja u otro padre de un menor (Saunders, 2012, p. 28). Bandura (1977) analiza la teoría del aprendizaje social según la cual la violencia se aprende directa o indirectamente a través de modelos proporcionados por las familias (padres, familiares, amigos, novias), se intensifica en la infancia y con la edad, insistió en progresar y aparecer. Dado que el proceso de aprendizaje medirá los factores que posibilitan la adquisición de conocimientos sociales sobre el uso de la violencia a través de la observación y por ende la imitación de conductas, es el estrés como medio de resolución de conflictos. Patterson (1982) en su teoría, llamada Patterson coerción, el comportamiento humano es un comportamiento aprendido del entorno social y familiar, y si la familia es agresiva y siempre vive en oposición, depende del comportamiento de la familia que se desarrolla en ella. El comportamiento es delictivo e implica mucha violencia, ya que el entorno, que él decía ser, indica que es agresivo y conflictivo en sí mismo.

Núñez (2014). la agresión es por parte de una o más personas con el único propósito de causar daño, devastación, manipulación o coacción, dejando a la persona involucrada en daño personal, psicológico, moral o disminución de la valoración de los eventos físicos (p.22). Para explicar la definición, la violencia comienza con el acto de provocar a una persona con la intención de hacerle daño, y se ve obligada a resentir no solo a un individuo sino también intencionalmente. Se puede definir cómo ser terminada por muchos individuos, coerción, miedo, tratamiento psicológico, y otras funciones que atenten contra la dignidad física y mental y la dignidad de un grupo de varias o más personas. De acuerdo con Ruiz (2002) en el núcleo de la teoría formulada para al menos revelar el inicio o el motivo de un ataque a un

individuo, se discuten tres pensamientos teóricos sobre la afinidad: teoría biológica, teoría psicosocial y teoría estructural. (pp. 3 - 4).

La violencia humana puede tener varias causas. Ocurre como violencia general o comportamiento conjunto como resultado de normas de grupo social, estructurales, o distinciones en un entorno social particular, por factores biológicos o genéticos, procesos psicosociales o auto internos. Un camino divisible que separa la agresión y las amenazas que son mejorado por lo que haces. "La agresión como estado de ánimo moderno en todos los individuos que poseen un componente genético. La intimidación también es un hecho educativo, dependiendo del contenido de la agresión, pero debido a algunos factores educativos, debido al temperamento. Garantiza que las personas sean intimidadas, pero no impulsivas. (Ruiz, 2002, p. 2)

De igual forma, en Paz & Paz (2016) la violencia no es un tema social que ocurre de la noche a la mañana, sino un momento de lucha por el poder, y nadie puede votar en contra. Esto tiene que ver con una perspectiva que se realiza sobre la violencia donde se analiza que es una búsqueda de poder, donde alguien predomine sobre otro. Este quiere decir que los temas referidos a violencia es la busca de lo que se desea obtener a toda costa con la afectación hacia el individuo, que será denominado agraviado en cual recibirá del agresor un maltrato físico, psicológico, emocional. De esta forma la violencia repercute en el individuo de acuerdo al caso de distintas formas. Es necesario que el Estado conjuntamente con sus gobiernos regionales tomen una iniciativa propia sobre las políticas que contribuyan de alguna forma sobre la sociedad en torno a la problemática que afecta de forma constante. Es por ello que las tomas de decisiones por parte del estado deben darse con la participación de la población donde manifiesta sus incomodidades y las necesidades que les falta satisfacer. En consecuencia, debe existir una intervención de manera colectiva basada a estándares.

Respecto a los tipos de violencia, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017) manifiestan que es una agresión y/o lesión, del

comportamiento humano, que su único propósito es causar daño físico, a la salud e incluso emocional. Esto incluye las exacerbaciones que pueden resultar de que la víctima corra un riesgo inminente de abandono o de no satisfacer sus necesidades básicas de supervivencia. Provocada por una forma de violencia, sin importar el trato que reciba para una pronta recuperación, los signos de abandono que pueden mostrar los ancianos y los menores. Siendo importante que se ejecute alternativas de solución que propongan un ámbito familiar estable donde se pueda interactuar en común acuerdo con las personas del ámbito familiar. Es necesario que las familias pongan dentro de su agenda una agenda de terapia familia cada cierto tiempo prudente para cómo se encuentran en su ambiente familiar ver las falencias que existen para tratar de sobrellevarlas en familia de forma prudente.

Respecto a las dimensiones con relación al amparo de víctimas de violencia intrafamiliar, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019). En el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, menciona las siguientes dimensiones: Primera dimensión: **Violencia física**: hace una adecuada interpretación a la referencia sobre la acción o a la forma de comportamiento. Así mismo involucra el perjuicio ocasionado que se ve notoriamente regido a la moralidad física o según la salud. Se debe averiguar sobre las injurias que, por inexplicable negligencia, descuido o como el déficit, que ocurren por deducción que se direccionan al decremento físico, que de alguna manera dejan sin consideración en el tiempo que se deba requerir de dicho personal para su independencia. Segunda dimensión: **Violencia psicológica**: está referido al manejo de acciones o emociones al accionar u omisión, que por medio de alguna violencia suele manifestarse en algunos casos en la manera de controlar y así como también de excluir a la persona en contra de manifestación intrínseca de su voluntad. Aparentemente se suele ser la primera puerta de en la que el agresor ingresa hacia los otros tipos de violencia, en las que abordamos y encontramos tanto la física o la sexual, motivo por lo que debemos tener un impetuoso cuidado por si talvez confiamos que se están desarrollando diferentes tipos de violencias contra la mujer. En ciertas oportunidades existen casos en humillarla, insultarla,

estigmatizarla, avergonzarla o estereotiparla, pues estos hechos o situaciones no es medible porque en casos como momentos es irrecuperable recuperarse de este tipo de violencias. Todo parte de aquellas singularidades que se tiene por la presencia que se puede aplazar de la intimidación o amenazas, por lo que la persona que se cree superior jerárquicamente haciendo uso de represalias como por ejemplo, humillaciones de manera consecutiva, por la que se debe separar la obligación de acto social y amenazas de daños físicos.

Tercera dimensión: **Violencia sexual:** Son los eventos que de alguna manera forman parte o corresponden a un significado sexual que son consumadas en contra de las personas que en consecuencia se derivan por su efectividad en la aceptación singularmente conocida como aprobación. A las cuales se incluye actos que se convierten en manifestaciones que no tienen repercusión sobre la sutileza o relación de alguna circunstancia física. Además, se han venido considerando a lo largo de tiempo como un eje de vital apoyo, así como también materiales de exposición pornográfica que transgreden libremente como acerca de su vida sexual íntima o reproductiva, por medio de coerción, amenazas y el desmesurado uso la fuerza para intimidar. Cuarta dimensión: **Violencia económica o patrimonial:** se debe interpretar o entender referida a cualquier acción u negligencia que está diligenciada a determinada o seguir encaminada al abuso que supone un factor económico. El otro abusivo es de control de las finanzas, recompensas o castigos económicos que se realiza a mujeres por razón de su situación social o categoría económicas que se establecen en un determinado sector, así como también política. De esa forma se rompe barreras que se podrá estima a fortalecer las asignadas relaciones que se denominan de pareja. Siendo así que las familiares, sin dejar de lado las laborales o económica son unas de las más comunes que se pueden encontrar e incluso en países que con alto índice de se establece desarrollo. (p. 55)

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

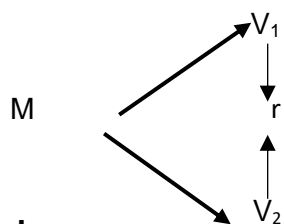
Tipo de estudio

El presente estudio fue tipo básico, con enfoque cuantitativo que busca la recolección de información para llevar a cabo la comprobación de las hipótesis, pero sin llegar a la manipulación de las variables abordadas. De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2018), este tipo de investigaciones, buscan la generación de conocimiento y teorías para la comunidad investigadora. (p.29)

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, correlacional debido a que buscó determinar los valores que relacionan a las variables analizadas; en algunos casos, el análisis de relación se realiza entre dos elementos, pero generalmente, es aplicable para analizar más elementos. (UNINAV, 2015)

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Calidad del servicio

V2 = Sostenibilidad en la violencia contra la mujer

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

V1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Duque (2005) relaciona la calidad con el juicio superior, que se emite entre comparar el servicio esperado con el servicio deseado.

Definición operacional

Se midió mediante sus dimensiones e indicadores

V2: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Definición conceptual

Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2019) definiéndolo aquellas acciones personales donde un individuo haciendo uso de la fuerza, amenaza o causa daños físicos, psicológicos, trastornos mentales o un grupo de las mismas. (p. 3)

Definición operacional

Se midió mediante sus dimensiones e indicadores

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

Población:

Se trabajó con una población de 593 víctimas de acuerdo con el Centro Emergencia Mujer Comisaría- Yurimaguas 2019.

Criterios de inclusión:

Se incluyó solo a las víctimas de violencia familiar de la zona urbana de la ciudad de Yurimaguas.

Criterios de exclusión:

Se excluyó a las víctimas que están en proceso o etapa inicial de la denuncia.

Muestra:

Se utilizó la fórmula siguiente:

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

Dónde:

n= Muestra

N= Total de la población

Z =1.96 (95%)

P = probabilidad de éxito (0.8)

q = probabilidad de fracaso (0.2)

e = Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{592}$	*	$\frac{593}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	-----------------------

n =	$\frac{354.656512}{2.05}$	173
-----	---------------------------	-----

Se trabajó con una muestra de 173 víctimas.

Muestreo:

Para el muestreo se hizo a nivel probabilístico, para determinar la cantidad de la muestra, se usó una fórmula estadística.

Unidad de análisis:

Una víctima del Centro Emergencia Mujer-Comisaría.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizaron a la encuesta como técnica para la recolección de información procedente de la muestra seleccionada, la cual fue utilizada para determinar la correlación ente las variables abordadas; por lo tanto, se aplicaron una encuesta por cada variable elegida. Asimismo, se utilizaron la encuesta debido a su alta eficiencia para el recojo de información y su bajo costo para ser desplegado. (Hernández et al., 2014)

Instrumento

Se hizo uso del cuestionario para recolectar la información, de modo que se aplicó un cuestionario por cada variable abordada.

En cuanto al instrumento para la variable **calidad de servicio**, tuvo como objetivo recopilar información acerca de las dimensiones de esta variable. El instrumento fue de autoría de la investigadora y estuvo compuesto por 20 ítems que fueron elaboradas en función de las cinco dimensiones, donde cada dimensión cuenta con 4 interrogantes. Para el instrumento se usó la escala nominal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se hizo una baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100)** trabajado por intervalos, de acuerdo con valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En cuanto al instrumento para la variable **Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar**, tuvo como objetivo recopilar información acerca de las dimensiones de esta variable. El instrumento fue de autoría de la investigadora y estuvo compuesto por 16 ítems que fueron elaboradas en función de las cinco dimensiones, donde cada dimensión cuenta con 4 interrogantes. Para el instrumento se usó la escala nominal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las

variables, se hizo una baremación con un análisis en tres niveles: **Malo (16 – 37)**, **regular (38 – 58)** y **bueno (59 – 80)** trabajado con intervalos, de acuerdo a valores mínimos y máximos, según los resultados de la variable.

Validez

Para determinar la validez de los cuestionarios adaptados para la recolección de información en el presente estudio. Se pasó por el proceso de validación, el cual estará a cargo de tres profesionales concedores de las variables y el desarrollo del proceso, quienes emitirán sus valoraciones.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.3	Valido para ser aplicado
	2	Especialista	4.5	Valido para ser aplicado
	3	Especialista	4.4	Valido para ser aplicado
Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar	1	Metodólogo	4.3	Valido para ser aplicado
	2	Especialista	4.5	Valido para ser aplicado
	3	especialista	4.4	Valido para ser aplicado

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.4, el cual hace referencia a 88% de concordancia en el criterio de los expertos. Por lo cual se determinó, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó al coeficiente denominado Alpha de Crombach, el cual cuenta con una regla general que establece que es necesario que el resultado sea igual o superior a 0.70 para determinar al instrumento como confiable. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	173	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	173	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

Análisis de confiabilidad de sostenibilidad en la violencia contra la mujer

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	173	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	173	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	16

3.5. Procedimientos

El desarrollo de la presente investigación, partió de la determinación de la realidad problemática del objeto de estudio mediante la observación. Seguidamente, se realizaron la construcción del marco teórico en la cual se consignan las bases teóricas y antecedentes de la investigación, la cual fue filtrada de las fuentes primarias y secundarias. Asimismo, se realizaron la

construcción de los instrumentos de investigación y la determinación de su respectiva validez y confiabilidad según los procedimientos correspondiente. Una vez llegado a este punto, se elevó una solicitud a la entidad pidiendo permiso para la aplicación de la encuesta, con lo cual se procederá a una breve capacitación de la muestra para realizar el llenado del cuestionario; con los datos recopilados, se procedió al análisis estadístico para obtener los resultados y contrastar las hipótesis, finalmente, se estableció las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó a la estadística de tipo descriptiva para el análisis de frecuencias, medidas de tendencia central, entre otros cálculos de naturaleza estadística, mientras que, para el análisis de los datos recopilados mediante las encuestas, se utilizó al programa estadístico SPSS v.25. Seguidamente, para realizar la comprobación de las hipótesis y dar respuesta a los objetivos, se utilizaron el coeficiente denominado Rho de Spearman, con lo cual además se determinaron el valor de correlación entre las variables, en este sentido, el mencionado coeficiente, agrupa valores de entre -1 y 1 para indicar el tipo de relación existente, las cuales pueden ser positivas o negativas, directas o indirectas.

3.7. Aspectos éticos

La totalidad de la investigación se desarrollaron bajo el cumplimiento de los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resaltó el principio de **justicia**, en el cual se garantizó que a todos los participantes se brindó las mismas oportunidades de participación. Principio de **responsabilidad**, en el cual se destaca que todo el proceso de investigación se realizó con responsabilidad para presentar datos confiables y coherentes. El principio de respeto hacia la **ética y moral**, en la cual se respetó los principios éticos y morales de cada persona participante de la investigación. Principio de **beneficencia y no maleficencia**, en ella se resalta que la investigación se desarrolló para beneficiar a la entidad mediante la entrega de estrategias para la mejora de la problemática encontrada. Asimismo, se desarrollaron el

proceso de investigación de acuerdo a la guía de investigación de la Universidad César Vallejo. Finalmente, se respetaron los lineamientos de las normas APA en su sexta edición para referenciar a los autores citados en el estudio y respetar sus derechos de autoría intelectual. (Martin, 2013)

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de calidad de servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.

Tabla 1.

Nivel de calidad de servicio

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	51	30 %
Regular	48 - 74	86	50 %
Bueno	75 - 100	36	20 %
Total		173	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según el resultado la calidad de servicio es de nivel regular 50%, malo 30% y bueno 20 %.

4.2. Nivel de sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, 2021.

Tabla 2.

Nivel de sostenibilidad en la violencia

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	16 – 37	51	30 %
Regular	38 - 58	86	50 %
Bueno	59 - 80	36	20 %
Total		173	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con el resultado la sostenibilidad en la violencia contra la mujer es de nivel regular 50 %, malo 30 % y bueno 20 %. Los resultados reflejan que el nivel de sostenibilidad contra la violencia es regular.

4.3. Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,176	173	,000
Sostenibilidad en la violencia contra la mujer	,108	173	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Nuestra muestra fue mayor a 50, por lo que usamos el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, para ver la significación cuyo resultado es 0,000 > 0.05, demostrándose que la muestra de estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utilizó el Rho de Spearman para ver la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia

Calidad de servicio	Sostenibilidad en la violencia contra la mujer	
	correlación	Sig.
Confiabilidad	0.969**	0.000
Capacidad de respuesta	0.971**	0.000
Seguridad	0.940**	0.000
Empatía	0.989**	0.000
Elementos tangibles	0.961**	0.000

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados existe correlación positiva muy alta entre las dimensiones de la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. El Rho de Spearman se alcanzó coeficientes de 0.969, 0.971, 0.940, 0.989 y 0.961 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.

4.4. Relación entre la Calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.

Tabla 5.

Relación entre la calidad de Servicio y la sostenibilidad en la violencia

		Calidad de		
			servicio	sostenibilidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	173	173
	Sostenibilidad	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	173	173

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

Fuente: *Elaboración propia*

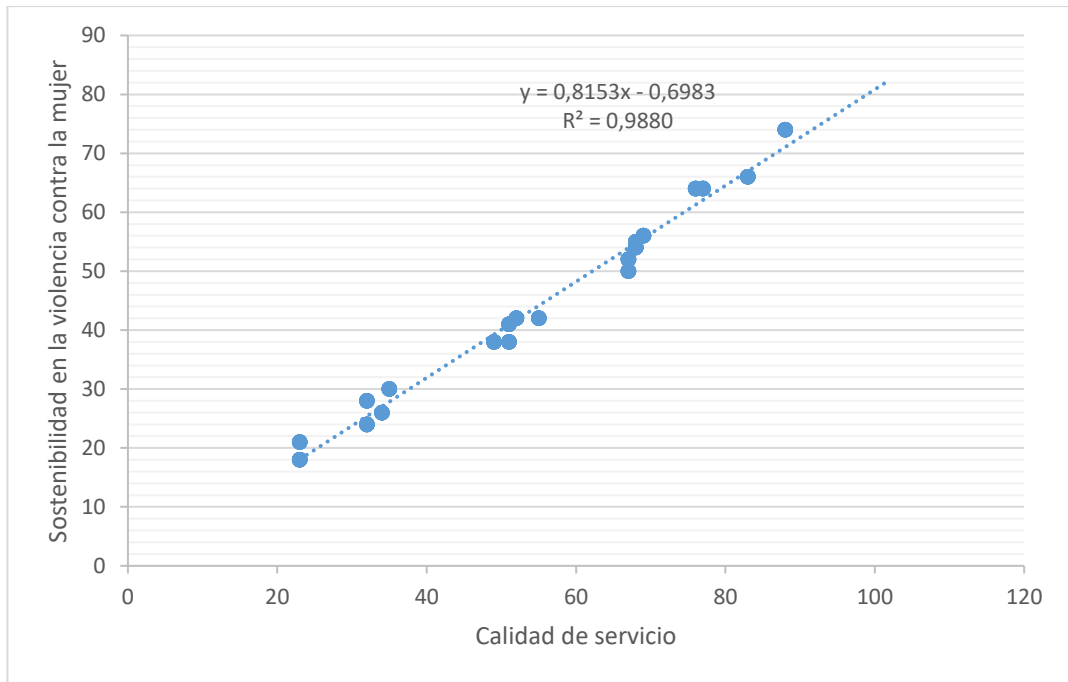


Figura 1 Dispersión entre la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer

Interpretación:

El resultado nos dice que existe correlación positiva muy alta entre la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. El Rho de Spearman alcanzó coeficientes de 0. 994 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna. En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 98.80 % de la calidad de servicio influye en la sostenibilidad en la violencia contra la mujer.

V. DISCUSIÓN

En este acápite se contrasta los resultados obtenidos en la investigación desarrollada con los antecedentes y teorías relacionadas al tema, teniendo así que el nivel de calidad de servicio, es regular en 50%, malo en 30% y bueno en 20 %, debido a que los problemas y reclamos realizados no se solucionaron a tiempo. Además, no cumplen con los servicios que se ofrecen, asimismo los colaboradores no cuentan con el suficiente conocimiento para atender a sus usuarios, rechazando así la hipótesis de investigación planteada. Dichos resultados coinciden Herrera & Amor (2017) quienes mencionan que se lograron identificar ciertas diferencias de aquellos tipos de acoso tanto por (celular, domicilio, teniendo que acudir a determinados lugares públicos que son recurrentes por la víctima, etc.). Dentro de estos comportamientos, resaltan los tres siguientes: la manipulación, en este caso el agresor brinda una falsa esperanza de tranquilidad y paz en el hogar con la finalidad de revertir la decisión de la víctima, sin embargo, pasado el tiempo, las agresiones vuelven a ser constante. El segundo comportamiento son las amenazas, las cuales se relacionan, amenazas de muerte ya sea directamente hacia la víctima, o alguno de sus familiares cercanos, con lo cual intenta someterlo para no levantar acciones en su contra. El tercer comportamiento es la victimización, es decir, el agresor hace el papel de ofendido o víctima en el caso para generar culpabilidad o pena en la parte agraviada. Sin embargo, a nivel General, se encontró que una gran mayoría de las víctimas vuelven a convivir con su agresor, hechos que marcan la gran problemática de la violencia familiar que cobra la vida de muchas personas en situaciones de riesgo.

Asimismo, Caballé et al. (2020) manifiestan que un total del 23.9% de agresores, han decidido sus víctimas, que tomaron medidas de seguridad posibles, de manera que se puede observar una clara intención de hacer daño. Sin embargo, el gobierno no realiza las actividades que diseña de normativas y leyes que permiten incrementar la seguridad de las personas en situación de vulnerabilidad. Es decir, que el Estado no puede garantizar su integridad debido a la ineficiencia y la falta de una estructura de entidades públicas que permitan

estar más cerca de las víctimas. De modo que se puedan denunciar los hechos a tiempo y se eviten resultados fatales; por lo tanto, corresponde la responsabilidad las diferentes autoridades locales y personas civiles para ayudar a denunciar estos casos y tomar cartas en el asunto que permiten minimizar los índices de violencia y agresión contra la mujer y los niños. En tanto Etxebarria (2019) menciona que, dentro del contexto analizado, a pesar de que no existen normativas y ley claras que ayuden a frenar los casos de violencia familiar. El compromiso de toda la ciudadanía es autosuficiente para atender en bajos niveles de violencia, debido a que existe una cultura del cuidado integral por todos los participantes la comunidad, es decir, se cuidan entre todos. Sin embargo, a pesar de ello, aparecen casos, pero no prosperan debido a la rápida intervención de las personas. De esta manera, se deja evidencia que, no necesariamente es la instalación de leyes y lineamientos que condenen el maltrato hacia la mujer y personas en situación de riesgo, sino que parte de la cultura propia de cada persona, de la ética y las labores que practican. Para instaurar una comunidad segura, donde la violencia no tenga espacio para progresar, por su parte Mejía (2019) hace mención que existe en un alto nivel de eficiencia en la seguridad brindada hacia las víctimas que siguen proceso por violencia familiar, de modo que la labor de los magistrados corresponde a un alto nivel de desempeño. Por otro lado, la percepción que se tiene hacia los operadores que administran la jurisdicción que es la facultad de administrar justicia con exclusividad, única, personal, por los encuestados es que la ley 30364 y que se basa en la imposibilidad de llevar a cabo un proceso de conciliación que resulta ser más eficiente. De esta manera, se busca proyectar una imagen de confianza hacia las víctimas, de modo que se atreva a renunciar los casos de violencia, con lo cual no solo aplicar para quienes ya siguen un caso, sino también para aquellas personas que no se atreven a poner la denuncia de las autoridades pertinentes. Finalmente, Celis (2019) finalizó mencionando que los valores de correlación encontrados hacen referencia a un alto nivel de correlación entre las variables analizadas. Por lo tanto, a medida que la variable independiente se mejore, la entidad logrará mejorar la variable dependiente como resultado de la dependencia que presenta. Asimismo, se establece que, se deben establecer mejores medidas que garanticen la

integridad física de las personas que se encuentran en situaciones probables de vulnerabilidad debido a que cuando se abre un proceso. Los agresores generalmente buscan la manera de silenciar a su víctima utilizando medios que pueden resultar muy peligrosos para la víctima. Por lo tanto, el Estado, deben tener la capacidad para garantizar la integridad, durante todo el proceso que conlleve a tener paz y tranquilidad, aplicando las medidas correctivas necesarias para que estos actos no puedan volver a acontecer. A pesar de que no es una tarea fácil, el compromiso, tanto de las autoridades y las entidades estatales, como de las personas civiles las comunidades, ayudará a disminuir el índice de violencia familiar.

Además, la violencia contra la mujer, está en un nivel regular 50 %, malo 30 % y bueno 20 %. Los resultados reflejan que las víctimas a pesar de sufrir violencia en sus diferentes modalidades, no logran denunciar o continuar con los procedimientos legales debido al poco acompañamiento y asesoramiento de las entidades a la prevención de la violencia. Rechazando así la hipótesis de investigación planteada. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Ramírez et al. (2018) quien menciona que después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.793, se determine que las variables poseen una correlación de tipo positiva, dentro de un nivel considerable. Por lo tanto, a medida que la entidad logre mejorar los estándares de calidad de servicio ofrecida hacia el público, los niveles de satisfacción se incrementarán de manera paralela debido a la relación entre variables. De esta manera se establece que, es necesario que la entidad mejore los diferentes procedimientos internos que conllevan a la determinación de constructo de calidad de atención. De modo que se convierta en una práctica habitual, propiciando la insatisfacción reiterada de los usuarios, la eficiencia organizacional, la optimización de los tiempos, la recuperación de institucionalidad, entre otros beneficios que trae consigo la entrega de un buen servicio hacia el usuario.

Asimismo, se destaca la existencia de una correlación positiva muy alta entre la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los

integrantes del grupo familiar el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,994 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Además, solo el 98.80 % de la calidad de servicio influye en la sostenibilidad en la violencia contra la mujer, indicando que, a mejor implementación de la calidad de servicio, mayor será la sostenibilidad en la disminución de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar; aceptando así la hipótesis de investigación planteada. Dichos resultados coinciden con los resultados expuestos por Burgos & Morocho (2020) quien menciona que del total de clientes encuestados en Alpecorp, ($\rho = 0.821$, $p < 0.05$) ciertos niveles de clientes mostraron una relación entre calidad que se brinda en el servicio y la gran satisfacción del cliente. Siendo de manera positiva, cuya manera es directa y sumamente significativa, la cual se manifiesta como una relación directa que la calidad de servicio debe mejorar de alguna manera. La actual satisfacción que el cliente tiene aumentará a su vez el cual se examinó que existe una relación directa, positiva y que es mayormente significativa con la adecuada fiabilidad y la satisfacción que el cliente debe recibir. Los clientes tienen seguridad con la satisfacción que en base tiene un buen desempeño que la primera vez se brinda el servicio correspondiente que se tiene que dar siempre. Por su parte Santos (2020) hace mención que como un valor de correlación igual a 0.343, se establece que existen relaciones positivas entre las variables analizadas; sin embargo, estas encuentran dentro de un nivel bajo, lo cual hace referencia a que, a pesar de que la entidad mejore el desarrollo de la variable independiente, esta no surtirá efecto sobre la dependiente de manera proporcional, por lo que se deben analizar los factores que conllevan a este problema. Lo manifestado en el estado de gestión de servicios del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, es malo en un 44%, regular en un 34% y bueno en un 22%. El estado que se establece en la gestión de servicios por toda las dimensiones del Centro Emergencia Mujer Comisaría Yurimaguas, en las cuales se obtuvieron que la admisión es malo en un 35%, por otro lado regular en un 41%, bueno en un 24%; que el primer nivel de atención es malo en un 40%, regular en un 40%, bueno en un 20%; que el segundo nivel de afectación de afectación es malo en un nivel de 42%, es regular en un equivalente de 30%, sumamente bueno en un 28%; que el seguimiento de evaluación se establece como malo en un 37%,

sin duda alguna es regular en un 39%, por último, es considerablemente bueno en un 24%. Finalmente, Amasifuén (2019) menciona finalizando que después de haber llevado a cabo el análisis estadístico de los datos recopiladas, se establece que existe una relación de tipo positiva entre las variables abordadas, (0,876). Con lo cual se puede establecer que, a medida que las autoridades logren mejorar la eficiencia en la gestión pública relacionada a los actos de violencia familiar, se logrará reducir el índice no solo de muertes por violencia constatada: además, se podrá recopilar la mayor cantidad de denuncias que permitirán brindar ayuda a tiempo a las víctimas de sus agresores. Resultando beneficioso, no solo a nivel de imagen institucional, sino a nivel de país. Sin embargo, deben primar los intereses por llevar a cabo una actividad altruista, que no busque los resultados personales, sino la búsqueda constante de personas que necesiten ayuda, para ser socorridas a tiempo y evitar desenlaces lamentables.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa y correlación positiva muy alta entre la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, 2021. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,994 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 98.80 % de la calidad de servicio influye en la sostenibilidad en la violencia contra la mujer.
- 6.2.** La calidad de servicio tiene un nivel regular 50%, malo 30% y bueno 20 %.
- 6.3.** La sostenibilidad en la violencia contra la mujer es de nivel regular 50 %, malo 30 % y bueno 20 %.
- 6.4.** Existe relación y correlación positiva muy alta entre las dimensiones de la calidad de servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, 2021. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.969, 0.971, 0.940, 0.989 y 0.961 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Al jefe del Centro de Emergencia Mujer Comisaria, Yurimaguas, establecer lo siguiente:

- Realizar campañas de sensibilización con las demás entidades ligadas a la prevención de la violencia, como es el ministerio público, poder judicial, serenazgo, con el objetivo de articular acciones para poder disminuir los casos de violencia suscitados en el distrito.
- Que se brinde a las víctimas asesoramiento legal, psicológico en todo el proceso, que va desde el puesto en conocimiento hasta los procesos en el ministerio público, con el objetivo que se cuenten con casos sancionados y que estos sean publicados.
- Mejorar los canales de difusión de las actividades que realiza el CEM, para así poder involucrar a la población del distrito en la sensibilización y denuncias en caso de existir casos de violencia.
- Mejorar la calidad de servicio brindado, con el personal oportuno para el asesoramiento, atención y acompañamiento de las víctimas, además de que el personal debe contar con la autonomía para que pueda ayudar a las víctimas en trámites posteriores.

REFERENCIAS

- Amasifuén, G. (2019). *Nivel de cumplimiento de medidas de protección a las víctimas, testigos de la justicia dentro del proceso penal en la Provincia de San Martín Distrito de Tarapoto 2013 – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35646/Amasifu%c3%a9n_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asseo, C. J. (2018) *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17639>
- Burgos, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Revista De Investigación Valor Agregado, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Caballé-Pérez, M., García, D. V., Santos-Hermoso, J., López-Ossorio, J. J. y González-Álvarez, J. L. (2020). *El Quebrantamiento de las Órdenes de Protección en Violencia de Género: Análisis de los Indicadores de Riesgo mediante el Formulario VPR4.0*. Anuario de Psicología Jurídica, 30, 63 - 72. <https://doi.org/10.5093/apj2019a17>
- Carrasco, S. (2013). *Gestión en la atención al cliente/consumidor*. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://bit.ly/2AtQiCq>
- Celis, L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaria de la Familia, Tarapoto 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/Celis_LLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Constitución Política del Perú (1993), https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1996/constitucion/cons_t1.htm
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de la calidad total en el retail*. (2.a.Ed.). Madrid: Ediciones pirámide

- Duque, 2005. *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 15, núm. 25, enero-junio, pp. 64- 80. Bogotá, Colombia.
- Etxebarria, K. (2019). The protection of victims of gender violence in the Europe Union. Special reference to the mutual recognition of protection measures in civil matters <https://doi.org/10.22197/rbdpp.v5i2.239>
- Herrera, M.J., y Amor, P.J. (2017). *Violation of protection orders by men previously convicted of intimate partner violence*, Anuario de Psicología Jurídica 27(1), págs.1-8 <https://doi.org/10.1016/j.apj.2016.05.003>
- Herrera, N. (2020) *Medidas de protección y satisfacción en usuarias del Centro de emergencia mujer CEM Comisaria Yurimaguas 2019* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. <file:///d:/tesis%20maestria/investigaciones/medidas%20de%20proteccion%20y%20satisfaccion%20en%20usuarias%20del%20cem.pdf>
- Infante, J. (2019). *Análisis de las medidas de protección frente a la violencia contra la mujer. Los Olivos, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38016/Infante_SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing*. Décimo Tercera Edición. Editorial McGraw Hill. México. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5426439&query=calidad+de+servicio>
- Ley N° 26260 (1997), *Ley de Protección frente a la violencia familiar*, https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/4_6324653leydeproteccionfrentealaviolenciafamiliar.pdf
- Ley N° 30364 (2015). *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Diario El Peruano, 567008–567019
- López Honores, R.K. (2019) *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote – 2018* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34962>

- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Marcelino, M. y Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad. Nuevas perspectivas*. Grupo Editorial Patria. México. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=3227569&que ry=calidad+de+servicio+>
- Marín, E. (2017). *El marco normativo de la violencia de género: un estudio de derecho comparado acerca de las leyes de segunda generación y de la ley integral española*. Uned-revista de derecho penal y criminología, 93-126.
- Martin, S. (2013) Aplicación de los principios éticos a la Metodología de la investigación. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, Año 17 – Nº 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mejía Rodríguez, A. (2019). *Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la integridad de víctimas en la Corte Superior de Justicia de Tacna, sede central, 2017*. REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT, 7(2), pp. 941 - 952. <https://doi.org/10.47796/ves.v7i2.71>
- Ministerio de La Mujer y Poblaciones Vulnerables (2017). Conoce la ley nº 30364. 4ª edición Lima, Perú
- Ministerio público - fiscalía de la nación - (2006) *Manual de Procedimientos de las Fiscalías de Familia*, Editorial y Gráfica Ebra, Lima, p. 72. https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/publicaciones/38_manual_familia.pdf

- Mora, C.E. (2011) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162. Universidad e Nove de Julho São Paulo, Brasil. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, D. G. (2016) *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12520>
- Ordinola, N. (2020). *Eficacia de las medidas de protección para varones víctimas de violencia familiar en los juzgados de familia de Lima Norte, 2019*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49336>
- Organización Panamericana de la Salud Unidad de Género y Salud Abril (2004) *Modelo de leyes y políticas sobre violencia intrafamiliar contra las mujeres*. Washington D.C <http://cidbimena.desastres.hn/filemgmt/files/LeyModelo.pdf>
- Paredes, C.A., y Sánchez, R.C. (2018) *Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSALUD de Cajamarca en el año 2018* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28322/paredes_ec.pdf?sequence=1
- Paz, C., & Paz, B. (2017). *Jurisprudencia y prácticas en la investigación y el procesamiento de casos de violencia de género en Guatemala*. Guatemala: abogados sin fronteras Canadá.
- Pizarro-Madrid, C. (2017) *Naturaleza jurídica de las medidas de protección en un proceso de violencia familiar* <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2913>
- Rafael, T. L., & Fernández, D. A. (2017). *Ineficacia de las medidas de protección en la nueva ley de violencia familiar – Ley N° 30364* <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/509>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad

Católica, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Román, L. (2016). *La protección jurisdiccional de las víctimas de violencia de género desde la perspectiva constitucional* Universitat Rovira i Virgili-Tarragona.

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/398708/TESt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan Zacapa*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Sandoval, L. M. (2020) *Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46768?localeattribute=es>

Santos, L. (2020). *Gestión de servicios y protección de víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer Comisaria Yurimaguas – 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48825/Santos_ALM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, M. (2017). *Violencia familiar y distorsiones en adolescentes mujeres de una institución educativa estatal del distrito de Bellavista- Callao, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3382/Silva_TMVF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M., Vásquez, C. (2010) *La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en servicios* Publicaciones en Ciencias y Tecnología. Vol 4, 2010 N0 2, pp.25–32, ISSN:1856-8890.

Torres, M., Vásquez, C. *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium [en línea]. 2015, 18(35), 57-76 ISSN: 1317- 6099. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

- UNINAV, (2015). Metodología de la investigación.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. Segunda edición. Ecoe Ediciones. <https://bit.ly/2Bo3E3G>
- Vera, W. (2018) *Eficacia de las medidas de protección dictadas en los procesos de violencia familiar en el juzgado mixto de Canas* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12520>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Duque (2005), afirma que la calidad se relaciona al juicio superior, que se emite de la comparación del servicio esperado y el servicio percibido.	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Confiabilidad	Habilidad de desempeño	Ordinal
				Servicio prometido	
				Fiabilidad	
			Capacidad de respuesta	Productividad del servicio	
				Disponibilidad	
			Seguridad	Confianza en el servicio	
				Conocimiento de confidencialidad	
			Empatía	Atención personalizada	
				Comprensión de necesidades	
			Elementos tangibles	Trato al personal	
				Instalaciones	
				Personal	
	Horarios				
sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar	"Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables" (2019) definiéndolo aquellas acciones personales donde un individuo haciendo uso de la fuerza, amenaza o causa daños físicos, psicológicos, trastornos mentales o un grupo de las mismas. (p. 3).	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Violencia física	Daño a la integridad corporal a la salud	Ordinal
				Maltrato por negligencia, descuido o privación de las necesidades básicas	
				Daño físico (golpes, patadas, empujones, etc.)	
			Violencia psicológica	Aislamiento	
				Humillación	
			Violencia económica o patrimonial	Perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes	
				La pérdida, sustracción, destrucción, retención o aprobación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales	
			Violencia sexual	Penetración o violencia sexual	
Abuso con contacto físico sin penetración					

Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Servicio y la sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, - 2021?.</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es el nivel de sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Específicos: Identificar el nivel de calidad de servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar Yurimaguas - 2021. Identificar el nivel de sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, - 2021. Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas – 2021.</p>	<p>hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Específicas: H1: El nivel de calidad de servicio en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, 2021, es buena. H2: El nivel de sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas, 2021, es alta. H3: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Yurimaguas - 2021</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 </pre> <p>Donde:</p> </div>	<p>Población La población estuvo constituida por las 593 víctimas que son considerados en el Centro Emergencia Mujer Comisaría- Yurimaguas 2019.</p> <p>Muestra La muestra fue 173 víctimas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">sostenibilidad en la violencia contra la mujer y</td> <td>Violencia física</td> </tr> <tr> <td>Violencia psicológica</td> </tr> <tr> <td>Violencia sexual</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad de servicio	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	sostenibilidad en la violencia contra la mujer y	Violencia física	Violencia psicológica	Violencia sexual
Variables	Dimensiones														
Calidad de servicio	Confiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
	Elementos tangibles														
sostenibilidad en la violencia contra la mujer y	Violencia física														
	Violencia psicológica														
	Violencia sexual														

<p>M = Muestra V1= Calidad de servicio V2= sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar r = Relación entre variables</p>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1261 196 1469 242">los integrantes del grupo familiar</td> <td data-bbox="1469 196 1877 242">Violencia económica o patrimonial</td> </tr> </table>	los integrantes del grupo familiar	Violencia económica o patrimonial	
los integrantes del grupo familiar	Violencia económica o patrimonial				

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de calidad de servicio.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Confiabilidad						
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo.					
2	El CEM Yurimaguas concluye el servicio en el tiempo esperado.					
3	El CEM Yurimaguas cumple con los servicios complementarios que ofrece					
4	Los colaboradores, realizan bien el servicio que Ud. solicita.					
Capacidad de respuesta						
5	Los colaboradores, cuentan con el suficiente conocimiento para atenderlo.					

6	Los colaboradores, actúan de inmediato ante alguna dificultad.					
7	Los colaboradores, le brindan un servicio con prontitud.					
8	Los colaboradores, siempre se encuentran disponible para su atención.					
Seguridad						
9	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza.					
10	Se siento seguro dentro de las instalaciones.					
11	Los equipos y mobiliarios se encuentran en buen estado.					
12	Las instalaciones de la sucursal bancaria cuentan con una excelente limpieza.					
Empatía						
13	Los colaboradores se preocupan por su interés y su servicio.					
14	Los colaboradores comprenden sus necesidades específicas					
15	Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudar.					
16	Los colaboradores lo tratan siempre con cortesía.					
Elementos tangibles						
17	La oficina tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.					
18	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.					
19	La apariencia personal de los colaboradores es pulcra.					
20	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.					

Cuestionario: sostenibilidad en la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer el nivel de medidas de protección de víctimas de violencia familiar.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Criterios de evaluación	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Violencia física						
1	¿Fuiste agredida con las manos o algún objeto?					
2	¿Alguna vez te han golpeado hasta sufrir alguna fractura?					
3	¿Sus discusiones terminaban en golpes, patadas o empujones?					
4	¿Alguna vez han intentado ahogarla o estrangularla?					
Violencia psicológica						
5	¿Sufriste intimidación, amenaza o chantaje?					
6	¿Recibiste órdenes y decidieron por ti sin importarles tu opinión?					
7	¿Te amenazaba con hacerte daño físico?					

8	¿Fuiste juzgada y criticada constantemente por tu comportamiento?					
Violencia sexual						
9	¿Te obligaban a tener relaciones sexuales sin tu consentimiento?					
10	¿Has dado tu consentimiento a la actividad sexual porque temías que te pudiera pasar algo si te negaras?					
11	¿Alguna vez un conocido tuyo te ha insinuado a tener intimidad cuando estabas sola?					
12	¿Con que frecuencia te han obligado a mantener relaciones sexuales mientras te sujetaban o te hacían daño de alguna manera?					
Violencia económica o patrimonial						
13	¿Sufre de daños de tus bienes personales?					
14	¿Con que frecuencia solventas sola los gastos básicos de tu hogar?					
15	¿Controlan tus ingresos económicos?					
16	¿Te prohíben disponer de tus bienes?					

BASE DE DATOS

V1: Calidad de servicio

Nº	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	p16	sub total	p17	p18	p19	p20	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35

36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
51	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
52	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
53	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
54	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
55	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
56	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
57	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
58	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
60	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
61	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
62	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
63	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
64	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
65	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
66	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
67	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
68	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
69	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
70	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
71	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
72	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
73	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
74	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
75	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
76	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
77	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
78	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
79	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
80	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68

81	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
82	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
83	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
84	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
85	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
86	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
88	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
89	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
90	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
91	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
92	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
93	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
94	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
95	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
96	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
97	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
98	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
99	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
100	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
101	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
102	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
103	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
104	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
105	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
106	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
107	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
108	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
109	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
110	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
111	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
112	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
113	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
114	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
115	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
116	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
117	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
118	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
119	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
120	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
121	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
122	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
123	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
124	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
125	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68

126	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
127	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
128	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
129	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
130	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
131	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
132	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
133	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
134	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
135	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
136	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
137	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
138	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
139	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
140	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
141	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
142	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
143	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
144	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
145	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
146	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
147	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
148	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
149	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
150	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88
151	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
152	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
153	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49
154	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	69
155	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	35
156	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
157	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
158	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
159	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
160	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
161	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	51
162	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	67
163	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	23
164	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	32
165	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	68
166	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	34
167	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	76
168	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	52
169	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	77
170	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	88

171	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
172	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	4	3	11	55
173	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	49

2: sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	sub total	pr5	pr6	pr7	pr8	sub total	pr9	pr10	pr11	pr12	sub total	pr13	pr14	pr15	pr16	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
21	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
24	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
25	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
26	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
28	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
29	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
30	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
32	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
33	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
34	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
35	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30

36	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
37	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
46	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
48	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
49	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
50	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
51	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
52	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
53	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
54	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
55	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
56	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
57	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
58	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
59	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
60	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
61	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
62	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
63	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
64	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
65	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
66	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
67	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
68	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
69	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
70	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
71	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
72	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
73	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
74	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
75	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
76	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
77	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
78	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
79	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
80	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55

81	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
82	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
83	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
84	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
85	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
86	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
88	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
89	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
90	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
91	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
92	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
93	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
94	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
95	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
96	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
97	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
98	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
99	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
100	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
101	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
102	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
103	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
104	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
105	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
106	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
108	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
109	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
110	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
111	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
112	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
113	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
114	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
115	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
116	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
117	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
118	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
119	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
120	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
121	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
122	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
123	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
124	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
125	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54

126	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
127	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
128	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
129	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
130	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
131	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
132	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
133	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
134	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
135	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
136	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
137	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
138	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
139	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
140	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
141	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
142	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
143	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
144	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
145	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
146	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
147	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
148	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
149	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
150	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74
151	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
152	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
153	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38
154	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	56
155	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	30
156	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	2	9	38
157	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	3	13	50
158	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	1	5	21
159	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	1	5	28
160	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	55
161	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	41
162	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	52
163	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	18
164	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	24
165	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	54
166	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	6	26
167	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
168	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	42
169	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	64
170	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	74

171	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	66
172	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	3	10	42
173	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	38

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Dávila Cynthia Jackeline
 Institución donde labora : Programa AURORA - Centro de Emergencia Mujer – CEM Comisaría Yurimaguas
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Del Pino Inuma Ingrid Fiorella

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, 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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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	
PUNTAJE TOTAL						

(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)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de evaluación es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43


 Dra. Cynthia J. Pinedo Davila
 PSICÓLOGA
 C.R. 14271
 Sello personal y firma

Tarapoto, 13 de octubre de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Santos Araujo Leidi Milagritos
 Institución donde labora : Programa AURORA - Centro de Emergencia Mujer – CEM Comisaría Yurimaguas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Del Pino Inuma Ingrid Fiorella

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, 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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.				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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.				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
PUNTAJE TOTAL						

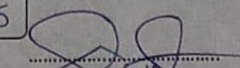
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 13 de octubre de 2021


 Mg. Leidi M. Santos Araujo
 Abg. CASM 787
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Salas Cinthia Vanessa
 Institución donde labora : Programa AURORA – Centro de Emergencia Mujer - Cem Comisaría Yurimaguas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Del Pino Inuma Ingrid Fiorella

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, 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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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: Sostenibilidad en la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					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	
PUNTAJE TOTAL					X	

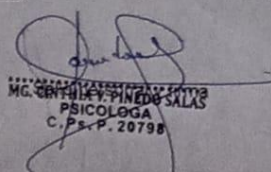
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 13 de octubre de 2021



MG. CINTHIA VANESSA PINEDO SALAS
 PSICOLOGA
 C. P.S.P. 20798

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Dávila Cynthia Jackeline
 Institución donde labora : Programa AURORA - Centro de Emergencia Mujer – CEM Comisaría Yurimaguas
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Del Pino Inuma Ingrid Fiorella

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, 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: Calidad de servicio.					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: Calidad de servicio.					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: Calidad de servicio.					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	
PUNTAJE TOTAL						

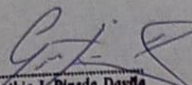
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 13 de octubre de 2021


 Dra. Cynthia J. Pinedo Davila
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 18271

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Santos Araujo Leidi Milagritos
 Institución donde labora : Programa AURORA - Centro de Emergencia Mujer – CEM Comisaría Yurimaguas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Del Pino Inuma Ingrid Fiorella

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los Items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: Calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los Items 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 Items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los Items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los Items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los Items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio.				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 Items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(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)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válida para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 13 de octubre de 2021


 Mg. Leidi M. Santos Araujo
 Abg. CASM 787
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Salas Cinthia Vanessa
 Institución donde labora : Programa AURORA – Centro de Emergencia Mujer - Cem Comisaría Yurimaguas
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Del Pino Inuma Ingrid Fiorella

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

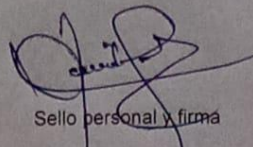
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en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

(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)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 13 de octubre de 2021



Sello personal y firma

CONSTANCIA DE AUTORIZACION DE LA INSTITUCIÓN

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20512807411
PROGRAMA NACIONAL AURORA – CEM COMISARIA YURIMAGUAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
CYNTHIA JACKELINE PINEDO DAVILA	DNI: 44340047

Consentimiento:

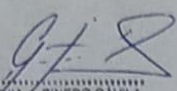
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), **autorizo [X]**, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
CALIDAD DE SERVICIO Y SOSTENIBILIDAD EN LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR, 2021.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.	
Autor: INGRID FIORELLA DEL PINO INUMA	DNI: 43599861

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: Tarapoto, 01 de octubre del 2021.


Mg. CYNTHIA J. PINEDO DAVILA
COORDINADORA
MIMP-PNGVFB
CEM Comisaría Ygs

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). 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.

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

Yurimaguas, 01 de octubre del 2021

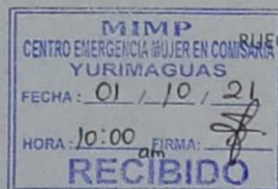
DRA.
CYNTHIA JACKELINE PINEDO DAVILA
COORDINADORA DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER – CEM COMISARIA
YURIMAGUAS DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA.

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION.

YO, INGRID FIORELLA DEL PINO INUMA, IDENTIFICADA CON DNI N° 43599861,
CON DOMICILIO EN CALLE CIRCUNVALACIÓN N° 214, YURIMAGUAS, ANTE UD.
RESPECTUOSAMENTE ME PRESENTO Y EXPONGO:

QUE ME ENCUENTRO CURSANDO EL ULTIMO CICLO EN MAESTRIA EN GESTION
PUBLICA, PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA, EN LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
– SEDE SAN MARTIN, SOLICITO A USTED AUTORICE Y ME FACILITE INFORMACION DE LA
INSTITUCION QUE DIGNAMENTE TIENE A SU CARGO, PARA REALIZAR MI TRABAJO DE
INVESTIGACION CUYO TEMA ES: "CALIDAD DE SERVICIO Y SOSTENIBILIDAD EN LA
VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR, 2021".

POR LO EXPUESTO,



RUEGO A USTED ACCEDER A MI SOLICITUD.

[Signature]
INGRID FIORELLA DEL PINO INUMA
DNI N° 43599861