

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y  
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE  
PREVENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO  
DE EMERGENCIA MUJER HUACHO 2020**

**PRESENTADO POR:**

**MÓNICA BEATRIZ JUÁREZ LÓPEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**

**HUACHO - 2021**

**VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y SATISFACCIÓN DEL  
SERVICIO DE PREVENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO DE  
EMERGENCIA MUJER HUACHO 2020**

**MÓNICA BEATRIZ JUÁREZ LÓPEZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

A mis amados hijos Charlize y Matthew; a mi compañero de vida y esposo Enoc ellos por ser mi motivo y aliento para seguir avanzando profesionalmente; a mi adorada Madre y familia por siempre darme su apoyo incondicional y admiración; enseñándome que todo esfuerzo y sacrificio debe realizarse con perseverancia

*Mónica Beatriz Juárez López*

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo deseo expresar mi reconocimiento y agradecimiento a los profesionales de Atención del Centro Emergencia Mujer Huacho, al Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables por su labor y esfuerzos que realizan para la contribución de la erradicación de la violencia hacia la mujer y permitirme participar dando siempre lo mejor de mí afirmando día a día mi compromiso social.

*Mónica Beatriz Juárez López.*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>14</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>15</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>15</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>16</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>17</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>19</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>20</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>20</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>25</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>46</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>47</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>49</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>49</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>49</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>50</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>52</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>54</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>54</b>

3.2.2	Muestra	54
3.3	Técnicas de recolección de datos	55
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	55
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS</b>		
4.1	Análisis de resultados	56
4.2	Contrastación de hipótesis	65
<b>CAPÍTULO V</b>		
<b>DISCUSIÓN</b>		
5.1	Discusión de resultados	70
<b>CAPÍTULO VI</b>		
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
6.1	Conclusiones	72
6.2	Recomendaciones	74
<b>REFERENCIAS</b>		<b>75</b>
7.1	Fuentes documentales	75
7.2	Fuentes bibliográficas	75
7.3	Fuentes hemerográficas	76
7.4	Fuentes electrónicas	76
<b>ANEXOS</b>		<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Violencia contra la mujer .....	56
<b>Tabla 2.</b> Violencia física .....	57
<b>Tabla 3.</b> Violencia psicológica .....	58
<b>Tabla 4.</b> Violencia sexual .....	59
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción del servicio a usuarios .....	60
<b>Tabla 6.</b> Fiabilidad .....	61
<b>Tabla 7.</b> Capacidad de respuesta .....	62
<b>Tabla 8.</b> Empatía .....	63
<b>Tabla 9.</b> Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones .....	64
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre Violencia contra la mujer y Satisfacción del servicio a usuarios .....	65
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre Violencia física y Satisfacción del servicio a usuarios .....	67
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre Violencia psicológica y Satisfacción del servicio a usuarios .....	68
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre Violencia sexual y Satisfacción del servicio a usuarios .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Violencia contra la mujer .....	56
Figura 2. Violencia física.....	57
Figura 3. Violencia psicológica .....	58
Figura 4. Violencia sexual .....	59
Figura 5. Satisfacción del servicio a usuarios.....	60
Figura 6. Fiabilidad.....	61
Figura 7. Capacidad de respuesta .....	62
Figura 8. Empatía .....	63

## RESUMEN

Esta investigación se realizó en el Centro Emergencia Mujer de Huacho, en el año 2020. el trabajo de investigación tiene el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño no experimental de transversalidad. El objetivo principal es demostrar la relación que existe entre la Violencia contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.

Para obtener los resultados de la investigación se elaboró dos cuestionarios: Cuestionario sobre violencia contra la mujer, y Cuestionario sobre la Satisfacción del servicio. Ambos con 20 preguntas cada uno, y con escala Likert teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la violencia contra la mujer y la satisfacción del usuario. Él instrumento mencionado se aplicó a muestra de 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.

Llegando a las conclusiones donde: sus significancias asintóticas ( $p$  valor calculado es a 0.000), siendo este menos que la medición de significancia ( $p$  valor igual a 0.05). Por tanto, coexiste bastante certeza estadística en rechazarlo la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa (hipótesis general de la investigadora): violencia contra la mujer es relacionado de manera significativa con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020. Teniendo correlacionalidad de Rho de Spearman de 0.464, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta pocos casos de violencia física, psicológica y sexual hacia la mujer; es por ello que la institución mencionada cuenta con una buena satisfacción del servicio a usuarios.

**Palabras clave:** Violencia contra la mujer, violencia física, violencia psicológica, violencia sexual, satisfacción del servicio.

## ABSTRACT

This research was carried out at the Huacho Women's Emergency Center, in 2020.

The research work has the quantitative, descriptive and correlational approach of non-experimental design of transversality. The main objective is to demonstrate the relationship between Violence against Women and Satisfaction of the Prevention Service to Users of the Huacho Woman Emergency Center, 2020.

To obtain the results of the research, two questionnaires were developed: Questionnaire on violence against women, and Questionnaire on Service Satisfaction. Both with 20 questions each, and with a Likert scale taking into account the dimensions and indicators of violence against women and user satisfaction. The aforementioned instrument was applied to a sample of 30 users that represents the accumulated within a month that attends the Huacho Women's Emergency Center.

Reaching the conclusions where: its asymptotic significance (p value calculated is 0.000), this being less than the significance measurement (p value equal to 0.05). Therefore, there is quite a statistical certainty in rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis (the researcher's general hypothesis): violence against women is significantly related to the satisfaction of the Prevention Service for Users of the Huacho Woman Emergency Center, 2020. Having Spearman's Rho correlation of 0.464, being a positive and low correlation according to the Bisquerra scale. In other words, the Huacho Women's Emergency Center presents few cases of physical, psychological and sexual violence against women; that is why the aforementioned institution has a good satisfaction of the service to users.

Keywords: Violence against women, physical violence, psychological violence, sexual violence, service satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Violencia contra la mujer y satisfacción del servicio de prevención a usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020”, tiene el objetivo demostrar la relación existente entre la Violencia contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

En esta investigación se fundamenta la violencia contra las mujeres y sus dimensiones como: la violencia física, violencia psicológica, y violencia sexual. También se explica detalladamente la satisfacción del servicio a usuarios, teniendo en cuenta la fiabilidad, la capacidad de respuesta, y la empatía existente en el Centro de Emergencia Mujer Huacho. Asimismo, la recomendación indicada en el trabajo de investigación, colaborará en la mejora en las decisiones en el Centro de Emergencia Mujer Huacho, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de los casos de violencia contra la mujer y de la satisfacción del servicio a usuarios.

Nuestro trabajo de investigación se encuentra desarrollado en seis capítulos: El Capítulo I: planteamiento del problema, la cual abarca el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión de la presente investigación.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presenta referencia bibliográfica, y los respectivos anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La violencia contra la mujer no solo son aquellas ataques físicos y sexuales, son también aquellas reguladas y figuradas que se relacionan con estereotipos y formas de agresión y discriminación contra las mujeres.

Para el autor (Gonzales 2017) Violencias contra las mujeres “todo tipo de acciones o conductas que, establecida en su posición de géneros, causen muertes, daños o sufrimientos físicos, sexual o psicológico a la mujer, tanto en los ámbitos públicos como en privados (pag.23).

En otro momento, Kotler (2001) la satisfacción es: “se catalogan en conceptos de sensación de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) divisado de un producto con su expectativa” (p. 36).

En el mundo, tratar sobre violencias contra las mujeres, fundamentalmente la practicada por su pareja y la violencia sexual establece un grave inconveniente de salud pública y una infracción de los derechos humanos de las mujeres, las apreciaciones en el mundo publicados por la Organización Mundial de la Salud, revelan que cerca de del 35% de las mujeres registrados mundialmente muestran haber sufrido maltrato físico similar situación sexualmente de parte de su pareja o de terceras personas en cualquier eventualidad de su vida. La mayoría de los casos son violencia sancionada por la pareja. En el mundo entero, aproximadamente en un 30% de las femeninas quienes han mantenido convivencia en pareja manifiestan haber experimentado ser tolerante en alguna manera violencia física y/o sexual producto de acciones de la pareja en el transcurso de su vida. En una Congreso Mundial sobre

Salud en mayo de 2016, los integrantes Órganos afirmaron un procedimiento en acciones para el fortalecimiento de funciones de métodos en salud para superar las violencias interpersonales, principalmente en contra las mujeres mayores y menores, y consecuentemente a niños pequeños. (OMS. 2017)

El Perú está ubicado entre los países con más índices de violencia contra la mujer registrado mundialmente, como registros oficiales, el 70% de las mujeres en el país muestran haber sufrido violencias psicológicas, físicas y/o sexuales por parte de la pareja en el transcurso de su vida. Este ritmo esconde una complicada realidad que necesitamos revelar: en doble pluralidad para incorporar en los discursos y en las prácticas contra violencias ejercidas contra la mujer, la violencia: no solo en cuanto a agresiones físicas y sexuales, sino también contra aquellas reguladas y figuradas que se enlazan con signos, costumbres y maneras discriminación. Las mujeres: víctimas de violencias afectada por determinada condición intergrupal como las edades, la etnia, su orientación sexual, las clases, entre otras. (vicerrectorado de investigación Facultad de Derecho y Ciencia Políticas 2017)

La Región de Lima, considera que la violencia contra la mujer, se registran datos como el denominado un cáncer para la sociedad regional, motivo por lo que las autoridades de la región invoca a las instituciones públicas y otros representantes, a integrarse en un solo propósito de dictar y actualizar la normatividad, reformando leyes existentes, para afrontar con firmeza y rigurosidad este mala acción en el país, bajo ese norte conforme la Reclamación Territorial para Advertir, Sanciones y Eliminar las Violencias contra las Mujeres y a Grupos Familiares del contorno regional, se precisa, que las agresiones físicas y acciones amenazantes se sitúan de modo silencioso perturbando a las familias y deja secuelas para la sociedad. Con el propósito de enfrentar este contexto no debemos ser tolerantes al machismo, concebido esta que la base de las agresiones ejercidas contra las personas de la familia, que se desencadenan futuras criminalidades más generalizados en la sociedad actual. (imagen institución del Gobierno regional en la sede central del Gobierno Regional de Lima 2019)

La oficina del Centro Emergencia Mujer de Huacho, tienen como objetivo, promocionar y ejecutar planes, proyectos y programas en prevención y atención, además de promover las acciones en amparo y recuperación anverso a la violencia contra la mujer, familiares y sexualidad, dichos objetivos no serán alcanzadas, si no cuentan con un Plan Operativo Institucional articulado con participación activa de los actores como son los colaboradores: quienes muestran desinterés en la observancia de sus metas determinadas en los programas, carencia de un programa de sensibilización y falta de motivación por parte de los jefes, de continuar con estos hechos, generará la desconfianza e interés por el programa de promoción social que es el objetivo de la institución por cada Centro Emergencia Mujer, en tanto que es un medio de auxilio para las mujeres que sufren maltratos, por lo que es de mucha importancia para la sociedad peruana especialmente para los usuarios que concurren al Centro Emergencia Mujer de Huacho, lugar donde se realizaremos la investigación, frente los hechos descritos proponemos implementar alternativas para hacer efectiva la protección y prevención de maltratos que sufren las mujeres de Huacho, por lo que formulamos el siguiente problema.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la violencia contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera se relaciona la violencia física contra y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?
  
- b) ¿En qué medida se relaciona la violencia psicológica contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?

- c) ¿Cómo se relaciona la violencia sexual contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Demostrar la relación que existe entre la Violencia contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Explicar la relación que existe entre la violencia física y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.
- b) Comparar la relación entre la violencia psicológica contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.
- c) Interpretar la relación entre a la violencia sexual contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.

## **1.4 Justificación de la investigación**

Nuestra investigación está orientada a demostrar la correlación existente la violencia contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

Formulamos la justificación del trabajo de investigación atendiendo la opinión y/o recomendación planteada por el autor

Según Carrasco (2014), establece “Los trabajos o proyectos de investigación, necesariamente debe ser justificada, done debe explicar por qué se efectúa. La justificación puede ser teórica científica, doctrinaria, metodológica, socioeconómica, política, administrativa, cultural y tecnológica” (p.119).

Atendiendo a lo establecido por el mencionado autor, mi investigación tiene como justificación:

### **1.4.1 Justificación Teórica**

Como justificación teoría asumiremos que los resultados de la investigación servirán de aporte en forma teórica, para ilustrar y desarrollar el cuidado de los mismos por interesados quienes lo crea justo hacer uso como patrón informativo, también serviría para acrecentar el acrecentamiento de las propias teorías que reforzarían los estudios. Los que a su vez se utilizará en antecedentes en próximas investigaciones que requieran realizar relativos a textos de violencia familiar en todos sus tipos, del mismo modo las recomendaciones sean útiles o de guía para otras instituciones que crean considerar lo más conveniente.

#### **1.4.2 Justificación practica**

La justificación práctica nuestra investigación asumirá la función de instituir la relación existente entre las dos variables como es la Violencia familiar y Satisfacción del servicio a usuarios , y de los resultados que obtenga de la investigación, se puede conceder para continuar con nuevas investigaciones en la representación para quienes pretenden mejorar modelos en prevenir y atender, además de promover acciones para proteger y recuperar adverso a la violencia familiar y sexual en la oficina Emergencia mujer Huacho. Del mismo modo permita establecer políticas de prevención de Violencia familiar y Satisfacción del servicio a usuarios, para ir edificando referencias relacionados con variables de estudio facilitando en solucionar problemas latentes existentes en Instituciones del Estado.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Consideramos su justificación metodológica en tanto la propuesta es poner en práctica hechos estratégicos sobre las relaciones latentes entre las dos variables. La investigación se propone encontrar acontecimientos experimentados para crear ilustraciones, hechos o modelo para realizar investigaciones en diferentes instituciones de tendencia universitaria.

#### **1.4.4 Justificación Socio cultural**

Nos atrevemos señalar que tiene justificación socio cultural, por cuanto en ello pretendemos proporcionar que, en la sociedad actual, exista individuos que no dejen pasar por subestimado los resultados de comportamientos violentos, y se convierta en hechos y acciones de extirpación de la violencia teniendo como prioridad básica en instituciones de salud mental comunitaria.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

Delimitación Temporal. Investigación realizada con datos del periodo 2020.

Delimitación Espacial. La investigación realizada en los establecimientos del Centro de Emergencia mujer Huacho.

Delimitación Teórica. Las literaturas contenidas en el estudio quedan referentes a distintos tipos de violencia contra la mujer y Satisfacción del servicio a usuarios, cuyos temas están relacionadas con nuestra investigación en el año 2020.

Según el autor (Carrasco 2012) la delimitación teórica “Consiste en establecer en sucesión lógica, armónica y deductiva, los argumentos ejes que constituyen el marco teórico en la que cierran las variables de la contrariedad de investigación”

### **1.5.1. Delimitación temporal**

La investigación es de actualidad, realizado tomando en cuenta todos los casos de Violencia familiar (Hernández Sampiere 2014). Es recomendable estudiar el problema durante un periodo determinado, nuestra investigación a realizar corresponde al periodo 2020.

### **1.5.2. Delimitación conceptual**

La violencia contra la mujer es cualquier ejercicio o conducta que les causaría hasta la muerte, daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado (Ley N° 30364 diario El peruano 2015 p.567009).

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Considero que este trabajo de investigación viable, por cuanto contamos con disponibilidad de tiempo, asimismo con la colaboración del personal del Centro de Emergencia Mujer Huacho. quienes son amigos y compañeros de trabajo nuestro, para las facilidades para el ingreso en situaciones necesarias; participación y apoyo de mi asesor, quien nos orientó para encaminar adecuadamente en el perfeccionamiento de la investigación y utilizar adecuadamente los textos relacionado nuestro texto.

Según los autores Hernández-Sampieri, (2014:

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Nuestra investigación, tomaremos como apoyo los antecedentes del problema, a los estudios realizados por otros investigadores con anterioridad, apaleando a prevalecer su trascendencia Internacional y Nacional.

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Montserrat L. (2019) En su investigación denominada “Violencias hacia las mujeres en el ámbito familiar y/o de pareja: un enfoque desde la ley civil 24.417 de protección contra las violencias familiares”. Resumen: la investigación refleja como objeto conocer el procedimiento jurídico en violencia de la mujer en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y, en lo individual aplicado con la ley Civil 24.417 de Protección contra las Violencias Familiares, y el Decreto 235/96. La citada normatividad es constituida desde mecanismos no correccional de entorno socializador donde pretenda: 1) finalidad primordial, prescindir de los riesgos que pesan sobre las víctimas, o cuando menos, restringir los actuaciones violentas hacia las mujeres en el contorno familiar y/o parejas, a través medidas que adopten provenientes a cautelar los caracteres ante la coexistencia de perjuicios irreparables, es decir con el propósito de proteger de manera más enérgico a las víctimas de este espantoso verdugo, 2) de otro modo especificado, en la rehabilitación a las víctimas y a los victimarios a través de procedimientos educacionales y/o psicoterapéuticos. En la realización de la investigación, fue desarrollado trabajos en un contexto de prototipo étnico, con participación de Juzgado Civil N° 25 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por espacio

de cuatro meses. Asimismo, con observaciones de participantes, realizándose 14 entrevistas en profundizados en operadores jurídicos y sociales de los equipos que atienden las víctimas y victimarios en esta institución judicial, y se examinaron 150 expedientes relacionados con diversos casos ocurridos en los procesos judiciales en el lapso. Partiendo de esta información, se pudo concluir en que la Ley 24.417 como normatividad y de orden público se interés en lo social está explícitamente y de objetivo.

Vargas (2017) En la Investigación denominada “Violencia contra las mujeres infligidas por parte de su pareja y su relación con la salud mental de los hijos adolescentes” Resumen: la investigación tuvo por objetivo, Determinar los efectos de las violencias contra las mujeres con relación mental de los hijos adolescentes, donde las teorías científicas nacionales e internacionales, así como de documentaciones técnicos, sobre las violencias contra las mujeres infligidas por sus parejas y su relación con la salud mental de los hijos adolescentes. Se abordan talantes en general a manera de preámbulo y luego se muestra la averiguación sobre la epidemiología de violencias contra las mujeres. La violencia contra mujeres infligidas por sus parejas, los efectos de consecuentes y sus efectos sobre la salud mental de las mujeres violentadas, los efectos sobre la salud mental de los propios hijos, para posteriormente orientar en las afecciones en la salud mental de adolescentes hijos de víctimas. fueron planteados también en las intervenciones en los controles de violencias contra la mujer. Se concluyeron en: Las violencias contra las mujeres infligidas por sus parejas son problemas de salud pública, que no necesariamente afectan a la salud mental de las agraviadas, influyendo a la vez en sus propios hijos, estén o no expuestos a las violencias. Se recomendaron efectuar más investigaciones como el presente, con el propósito de estar al tanto con mayor aceptabilidad las relaciones de violencias contra las mujeres infligidas por sus parejas que atenta contra la salud mental de los hijos adolescentes, con intenciones a realizar programas preventivos de mediación.

Botón (2017) En la investigación denominada “*Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, Año 2017*” Resumen: la investigación tiene por objetivo, Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché. El método empleado para la investigación es cuantitativo, descriptivo, de Corte transversal, los dependientes en el estudio estuvieron 103 beneficiarios que asistían a las consultas al Centro de Atención Permanente, de la comunidad del Cunén, El Quiché. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios, que se administraron a los usuarios. Resumen: Los usuarios se encontrarán satisfechos mientras la atención en prevención sea de inmediato. Las peculiaridades de los beneficiarios que concurren al Centro de Atención Permanente como: Edades entre los 25 a 30 años, como edad nimia fue de 11 y la edad máxima de 45 años. Evaluado las demandas mayores de mujeres. La escolaridad, cuenta con educación primaria, básicamente, diversificado en universitaria en 25% no acceden a la educación. Relacionado con situación civil, en su mayoría registran ser casados y en 28% registran soltería. En cuanto al tema de satisfacción a usuarios, se hallan relaciones muy elevados satisfacciones: tratados con respeto mencionando su nombre correcto, el lapso de expectativa es conveniente, le sirvieron con trato de amabilidad, se le situó a la institución de salud (clínica), mayor familiaridad en el momento de atender las consultas relacionado con sus dolencias, respetando en secreto en el momento de atención, resolviendo incertidumbres de salud, contando con las explicaciones necesarias con claridad y corrección de como siniestrar sus medicamentos, las respectivas orientaciones en la recuperación domiciliaria, dejando con claridad la continuidad de próximas concurrencias al establecimiento de salud, por todo ello mostraron su satisfacción durante las atenciones y su permanencia en la atención. De esta manera quedo demostrado que las atenciones brindadas a los usuarios en el Centro de admisión y atención el 29% mostraron su satisfacción en la prestación de servicios por los colaboradores de la sección enfermería, a pesar de contar con un número reducido de personal.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Ortiz (2017) en su trabajo de investigación denominado *“Factores de incremento de violencia contra la mujer según datos de la Comisaría de Familia de Iquitos – 2017”* Resumen: la investigación tuvo por objetivo, Determinar los Factores de incrementos de violencias contra las mujeres información proporcionado por la Comisaría de Familia de Iquitos registrados en 2017. El método de la tesis fue de enfoque cuantitativo y aplicado, de tipo social jurídico descriptivo, con un diseño no experimental - transversal, en tanto se describieron la variable independiente conforme se realizaron en la realidad. Su población y respectiva muestra fue de representación con 120 recursos denunciadas ante el establecimiento policial de Familia de Iquitos. Empleado las técnicas de análisis documentario y el respectivo instrumento fue con fichas registrales. Conforme a esta investigación las conclusiones fue el de aceptar las hipótesis, al tener como resultados en un 65% de los asuntos examinados asevera que los integrantes individualizados en cuanto: social, cultural y jurídico influye en el crecimiento incontrolable en violencias contra las mujeres, asimismo existen preocupaciones del 35% entre los que no considera causas en incrementos. Situación de mucha preocupación a su vez, en la medida que aún existen mujeres incompresibles en la magnitud de daños contras las mujeres y su respectivos menores mientras dependen económicamente de la pareja agresor.

Cardozo (2016) en su investigación denominada *“Diseño de la Escala de Violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja en jóvenes del AA.HH. Los Olivos de Pro- 2018”* Resumen: la investigación tiene por objetivo, Delinear y admitir las escalas en violencias contra las mujeres que ostenta participaciones psicométricas convenientes en relación de parejas de Asentamientos Humanos de Los Olivos de Pro, 2017. metodología de la investigación fue utilizado el diseño no experimentado de grafía transversal, para el trabajo tuvo 300 mujeres como muestra que permitió relación entre las parejas en el asentamiento humano de los olivos, las edades comprendidas en el trabajo son entre 18 y 26. Fueron utilizados en el muestreo no probabilístico convenientemente. La validación de los instrumentos se realizó

a través de las correlaciones Ítem-test obteniéndose de este modo meollos con calificaciones apropiadas. Del mismo modo los análisis factorial, revelándose datos ajustados a su estructura previamente establecido; del mismo modo fue determinado la fiabilidad a través del método de estabilidad interna, manejando el estadístico de Alpha de Cronbach de .935, obteniendo el resultado para ambas dimensiones y en lo general. Para finalizar se confeccionaron con baremo general. Concluyéndose donde las escalas en violencias en mujeres cuentan con propiedades psicométricas convenientes con el propósito de ser utilizados en las investigaciones en el argumento De los Olivos en Pro.

Infante F. 2016) en el trabajo de investigativo denominada “*Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016*”, Resumen: teniendo por Objetivo. Valorar las componentes asociadas en la calidad vista en atenciones en medicinas complementarias en el Hospital III de Iquitos, por los años 2016. En materias y métodos. El estudio transversal. fueron evaluados a 306 pacientes en las consultas externas del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el periodo 2016, mediante el uso del SERVQUAL reformado. Asimismo, fueron evaluados en lo posible factor asociado como las edades, sexos, grado de ilustración, tipos de pacientes o las condiciones de los encuestados. Resultado. Las satisfacciones globales fueron de 72,9%. Las satisfacciones por dimensiones fueron de 68,6% en lo Fiable; 72,3% las capacidades de Respuestas; 77,1% en Seguridad; 73,7% en cuanto a empatías, y 73,6% en aspecto Tangible. El sexo y las edades estuviesen relacionado con todas sus dimensiones evaluadas ( $p < 0,05$ ) y con la satisfacción integral en los casos de persona mayores a 58 años. Concluyéndose. Las satisfacciones en integral percibidas son altas, siendo como la dimensión de Seguridades y Empatías.

## **2.2 Bases teóricas**

El Centro de Emergencia Mujer, fue creado el 24 de enero de 2001, mediante Decreto Supremo N.º 008-2001-PROMUDEH, denominado Programa Nacional Contra las Violencias Familiares y Sexual (PNCVFS), como parte que depende del Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo, con el propósito de atender la problemática de las violencias familiares y sexuales, relacionado con: prevención e implementar dispositivos en soporte para aquellas mártires en el recuadro de la anulada Ley N° 26260, “Ley de Auxilio frente a las Violencias Familiares”. La población objetivo de del Centro Emergencia Mujer, están constituidas, por las personas víctimas por violencias familiares y sexuales de su ámbito de responsabilidades; sin importarles sus condiciones en lo social, edad o sexos.

Para las poblaciones más vulnerables a los maltratos, quienes concurren a obtener servicios, los constituye a: niños, niñas adolescentes, mujeres, personas de tercera edad y personas con discapacidades. en la esfera a prevenciones y promocionar, los CEM es dirigida a todas las poblaciones. Enfatizando sus acciones en las comunidades educativas (docentes, alumnos y padres de familia), operador en servicio (salud, policía, justicia) organización social de bases, a líderes públicos y quienes tomen la de decisión.

### **2.2.1 Violencia contra la mujer**

#### **2.2.1.1 Definición de Violencia contra la mujer**

La organización mundial de la Salud (2000) refiriéndose a la violencia de la mujer señala:

Las declaraciones en las Naciones Unidas sobre Erradicaciones contra las Violencias Contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General de la ONU en 1993, proporcionan marcos amplios y útiles en las definiciones sobre violencias contra las mujeres, aunque para objetivo concreto como, por modelo, los monitoreos de problemas, se necesita definir ejecutivas más específicas. En dicha declaración se define esta forma de violencia como “cualquiera de actos en violencias basadas en géneros que produzcan o puedan producir daños o

sufrimientos físicos, sexual o mental en las mujeres, incluidas las amenazas de tales actos, la sujeción o las carencias arbitrarias de libertades, tanto en la vida pública como en la privada (p.7)

De otro lado mediante la Ley N° 30364 (2015) se define que:

Las violencias contra cualquiera de los integrantes del grupo familiar es cualquier ejercicio o conductas que le causa muertes, daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro de los grupos familiares. Se tiene especial consideración con menores de edad meres y varoncitos, en edad de adolescente, adultos mayores y personas con discapacidades. (El peruano 2015 p.567009).

Por su parte La organización Mundial de la Salud (OMS.2002) a la violencia contra la mujer define que: Usos deliberados de fuerzas físicas, sea en grados de amenazas o efectivos, contra así mismos, otras personas o la comunidad, que causen o tengan muchas probabilidades de causarles lesiones, muerte, daño psicológico, trastorno del desarrollo o privación (p.4)

Otra institución como el Ministerio de la Mujer con D.S. N° 008-16 MIMP) define que:

La violencia en las familias son problemas sociales ampliamente extendidos y si bien pueden afectar a la mujer, los menores de edad y otras personas adultas o de tercera edad, máximamente violencias ejercidas por los hombres en contra de las femeninas y reflejos en las relaciones de poder que establecen los sistemas de géneros. Es preciso concebir en aquel tiempo que las violencias es una práctica asimilada y conscientes, dirigidas a amedrantar y practicar controles por parte de los varones en contra la mujer para la conservación de sistemas de géneros existentes. (El peruano p.59447)

Asimismo, para Díaz y Miranda (2020) la violencia contra las mujeres es definido como “El efecto de las violencias físicas sobre los ingresos de la mujer que las sufre es más dinámico en quienes son indigentes extremas.

Mi comentario en mi condición de investigador, las definiciones expuestas, se aprecia que la realidad de la sociedad se impone como una institucionalidad, con las existencias de la violencia intrafamiliares y específicamente la de géneros en fenómenos propios para las mujeres incrementa el problema de la sociedad, haciendo sus instauraciones y sus núcleos fundamentales, la familia, transmiten patrón de comportamientos sobre los significados de ser hombre y mujer. Frente a tal situación, el gobierno de Perú, a través del ministerio de la mujer ha tomado decisiones promulgando la ley N° 30364, medidas con el objetivo de advertir, suprimir y condenar de manera violenta producidas en los perímetros públicos o privados contra la mujer por sus condiciones de tal manera y en contra los integrantes del conjuntos familiares, especiales, donde se encuentra en situaciones de la fragilidad, por las edades o situaciones físicas y menores de edad y adolescente, persona adulta mayor y persona con discapacidades.

### **2.2.1.2 Antecedentes de violencia contra la mujer**

En Persia, las mujeres estaban obligadas a las obediencias total, el padre elegía al cónyuge y las entregaban a éste, y sólo en casos que no tuvieran hijos varón ellas podrían recibir parte sus herencias. En Egipto, las condiciones de las mujeres fueron más favorables; ellas tenían los mismos derechos como tenían los hombres, heredaban y poseían bienes, se casaban voluntariamente, inconveniente y mantener sus derechos y patrimonios tenían que ser la mujer auténtica (Egipto les permitían las poligamias); si era una esposa más se convertían en esclavas.

En Grecia, La violencia contra las mujeres es la expresión de desigualdades históricamente establecida en la relación de poder entre hombres y mujeres, que condujo a la dominación de los primeros y a la discriminación contra las segundas, deteniendo así su desarrollo. Además, es un riesgo importante en la salud pública y una de las principales causas de muerte y discapacidad de mujeres de 16 a 44 años de edad, según varios estudios realizados los últimos años. Se pueden observar distintos tipos de violencia, que se han categorizado en cuatro grupos, basándose en las causas que pueden vislumbrarse tras el acto violento: a) violencia sexual: violación, acoso sexual, embarazo forzado, esterilización forzada, esclavitud sexual, prostitución forzada, prácticas como la mutilación genital femenina y otras similares; b) violencia física: como son las agresiones, la restricción de movimientos, etc.; c) violencia psicológica: coacciones, intimidación, amenazas, gritos, insultos, chantaje, amenazas contra los niños, trato degradante (Pizaña C. 2003).

### **2.2.1.3 Las formas de violencia**

Entre los instrumentales internacional que sirve de recuadro a las disposiciones nacionales son distinguidos muchas formas de violencias contra las mujeres. En los informes de las Naciones Unidas sobre la forma de violencias contra las mujeres (2006) se identifican amplias variedades en las modalidades en el marco de las mismas se presentan las violencias contra las mujeres y son diferenciados los espacios donde estas se desarrollan: violencias en las relaciones de parejas, prácticas acostumbrados perjudiciales como la amputación genital, abortos selectivos en niñas, matrimonios forzados, violencias vinculadas con caudal, infracciones contra las mujeres cometidos en contra el “honor”, maltratos de mujeres viudas, feminicidios, violencias sexuales contra las mujeres en exterior de relaciones de parejas, acoso sexual y violencias en los trabajos, y comercio de las mujeres con propósitos de explotaciones sexualmente.

Los actos de violencias sexuales se muestran variadamente y pueden ser producidos en contextos y contornos muy diferentes. De los que podemos señalar: Las violaciones dentro matrimonio o en encuentros amorosos; las violaciones por personas desconocidas; las violaciones sistemáticas durante los problemas alzados en arma; la insinuación o el acosos no anhelados de carácter sexual, cargado de exigencias a mantener relación sexual a cambios o apoyos; Los abusos sexuales de personas físicamente o mentalmente en discapacitadas; Los abusos sexuales a menores de edad; en los matrimonios o la cohabitaciones forzosas, incluidos los matrimonios de menores de edad; las negaciones de los derechos para hacer usos de anticonceptivos o el de adoptar otras formas para proteger contra enfermedades de traspaso sexual; la práctica de abortos forzados; todo acto de violencias que afectan contra la integridad sexual de mujeres, incluida las mutilaciones genitales a femeninas y las registros obligatorios para evidenciar su virginidad; Las prostituciones forzadas y la intimidad de las personas con propósitos de explotaciones sexuales (ONU 2008).

#### **2.2.1.4 Características de violencia contra la mujer**

Fernández, A. (2003) define “al mal trato o agresión física, psicológica, sexuales o de otras índoles, condenadas por personas en el intermedio de familiares y dirigidas colectivamente a miembros de mayor vulnerabilidad de las mismas: niños, mujeres y ancianos” (p.11)

Inversamente a las ideas clásicas donde Mujeres maltratados incumben exclusivamente a las clases menos favorecidas cuyos maridos son alcoholizados, se revela frecuentemente que las violencias hacia las mujeres tocan en todas las esferas sociales de las poblaciones. Una Mujer maltratada no tiene necesariamente un "perfil o tipo". Viniendo desde barrios marginales o de residencias, habitan igualmente angustiadas y desgarradas por el contexto. Las importantes tipologías de violencias familiares son: violencias físicas, psicológicas y sexuales.

## **A. Violencias física**

La violencia física según el autor, Vidal (2008) es definido: “la violación de las integridades de las personas suele ejercitar y es intervenida a la fuerzas físicas o amenazas de sus usos, asimismo donde actúan en secuencias que causan desamparo en el otro”, (p. 17-20).

En este sentido el autor lo consideran como procesos por que la participación de todos y no es que sea acto tan simple en cuya finalidad sea la afirmación del mando sea a través de la intensión de tener el control presencial y condición de estar, así hacerse del otro integrándolo como lo propio y maniobrando siempre sobre en el sujeto.

## **B. Violencia Psicológica**

En el Perú, un estudio desarrollado concretamente en violencia psicológica se demuestra que el consumo excesivo de bebidas alcohólicas por las parejas está asociado con esta particularidad de maltratos y aumentan los riesgos de las mujeres de ser mártires en 66%. No obstante, varias investigaciones recalcan que esta sociedad es compleja y posiblemente están intervenidas por otros elementos de tipo individual u organización. Complementariamente, habrá quienes recalcan que el consumir bebidas alcohólicas o consumo de droga, no es dañino o relacionado en la consumación, si no que asimismo con la victimización, cabe señalar que las mujeres cuyos consumidores son problemáticos, son más sensibles a sobrellevar violencias por parte de su pareja.

Como segunda categoría, las violencias psicológicas se manifiestan como dimensionados procesos donde las víctimas no se dan cuenta, quien agrede vulneran sus derechos, en tanto que estos casos de maltratos consideran muy tenue y dificultoso para detectar violencias donde cada vez citadas en muchos trabajos de investigación. Alguien de varón no agrede a sus compañeras de

trabajo, pero los convierten en víctimas imputándoles de amonestaciones incesantes y intimidaciones, situación que generara en la persona conservarse en un clima angustiante y destruyendo la moderación psicológica.

Producto de este conjunto de acciones de violencia psicológica contra las mujeres se tiene como consecuencias:

- Inconvenientes en la salud mental: perturbaciones de esfuerzo, depresiones severas, perturbaciones de obsesión, perturbaciones en la convivencia, perturbaciones de pánicos, perturbaciones en las conductas alimentarias, perturbaciones en sus sueños, incidentes psicóticos, muchos más.
- Indicios de estrés post-traumáticos (STPT).
- Desconfianza y angustia.
- Emociones de timidez.
- Conductas considerablemente dependientes.
- Suicidios. (Aliaga 2003)

### **C. Violencias Sexuales**

Las violencias sexuales son citadas perennemente en cualquiera de los informes tratándose de violencias. Es definiría por Cerrios 1991) que violencias sexuales "son actos ejercidos sobre una Mujer para imponer una relación sexual a pesar de negarse".

Las Mujeres tienen tendencias en minimizarlas estos tipos de violencias originadas por pareja. Las investigaciones suelen delimitar en abusos sexuales, pero jamás como una violación de derechos de personas, partiendo perennemente de monomanías en lo cultural y jurídicos con los que los denominan violación a este tipo de "correlación" entre maridos y mujeres. Para las mujeres la violación es son actos producidos solo si las personas que los genera son desconocidas (Cerrios A. 1991)

### Manifestaciones de violencia sexual:

- Cuando son obligados a mantener relaciones sexuales no obstante tu oposición
- Cuando te manipulan o chantajejan para practicar intimidades a pesar de no agradarte
- Al hacer comentarios de humillaciones sobre la descripción del tu cuerpo
- Las comparaciones con otras mujeres sobre tu desempeño sexual.
- La obligación a mantener relaciones sexuales, sin hacer uso de los métodos anticonceptivos al embarazo no planificados e infecciones sexualmente transmitidas.
- Subestimación de las necesidades sexuales
- Dirigirse a ti, haciendo usos de términos meramente sexuales

#### **2.2.1.5 Normas de gobierno sobre prevención, erradicación y sanción**

El Estado, como órgano de gobierno a la sociedad, no puede ser ajeno y en el sector público o privado por las condiciones de las mujeres tanto como los menores de edad en cuanto a su integridad física y mental, máxime si nos preocupamos por la situación de vulnerabilidad. Ha establecido normas y/o dispositivos, directivas y políticas de manera integral en prevención, atención y amparo de víctimas, así como resarcimiento de los daños causados; y seguimiento, sanciones y rehabilitación de agresores sentenciándolos con finalidad de garantizar a las mujeres y grupos familiares una vida libre de violencias asegurando el ejercicio pleno de derechos personales. en el efecto dicto Leyes y reglamentos como la Ley N° 30364, y su reglamentación mediante D.S. N° 009-16 MIMP. norma para notificar, sancionar y erradicar las violencias contra las mujeres y sus integrantes de grupos familiares:

### **Artículo 7°. Sometidos a protección por Ley:**

- a) Para mujeres durante todo el ciclo de su vida: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas mayores.
- b) Para miembros de grupos familiares. Entiéndase así, a cónyuges, excónyuges, convivientes, e convivientes; padrastros, madrastras; ascendientes y descendientes; parentelas adyacentes de cónyuges y conviviente hasta los cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; y a quienes, sin mantener las condiciones enunciados, residen en el seno familiar, siempre que no intervengan en relaciones contractuales o laborales; y quien haya procreado hijos en común, soberanamente que conviva o no, en el instante de causar violencias ( Diario el peruano 2015 p. 567009)

### **Artículo 14°. competencias de juzgados de familiares (erradicación)**

Competente el juzgado de familias o los que cumpla función para estar a las tantas denuncias por actos de violaciones en contra las mujeres o contra sus integrantes de grupos familiares.

### **Artículo 15°. Denuncias**

Las denuncias pueden ser presentados mediante escritos o verbalmente. cuando se tratan de denuncias verbales, se levantará actas sin necesidad de exigencias que las suministran una concisa relación de las vicisitudes. Las denuncian pueden ser interpuestas por personas perjudicadas o por cualquiera otra en su favor, sin las necesidades de mantener representación sobre ella. Así mismo pueden interponerla ante la defensoría del pueblo. no se requieren firmas de letrados, tasa o alguna para formalizar.

### **Artículo 16°. Proceso**

Dentro del plazo inmediato de las setenta y dos horas, subsiguientes a las interposiciones de las denuncias, el juzgado de familia o quien haga sus veces proceden a evaluarse los casos y resuelven en audiencias orales la expresión de las medidas de defensa solicitadas que sea necesaria. asimismo, automáticamente o a solicitud de parte, en las audiencias orales se pronunciarán sobre medidas previnieras que amparan peticiones de alimentos, régimen de visitas, tenencias, suspensiones o extinciones de la patria potestad, liquidaciones de regímenes patrimoniales y otros aspectos ligados que sea necesario para avalar la suerte de las víctimas. Inician do así los de los procesos penales conforme a las normas establecidas en el código procesal penal, (Diario el peruano 2015 p. 567011)

### **Artículo 30°. reducción de las personas agresoras (erradicación y Sanción)**

Son políticas del estado peruano las creaciones de los servicios para procedimiento en contribuir en reducciones de individuos agresoras quienes hayan cometido acto de violencias en contra las mujeres e integrantes de grupos familiares con la finalidad que los agresores se detengan de seguir cometiendo actos de violencias en contra de persona vulnerable. (Diario el peruano 2015 p. 567013)

## **2.2.2 Satisfacción del servicio**

Las satisfacciones de los clientes es un elemento fundamental para los éxitos en las organizaciones y no solamente compete a las organizaciones privadas, sino también a las organizaciones públicas, sobre todo las instituciones Públicas están obligadas a mejorar en cuanto a la calidad de vida en los individuos, aspectos que se vuelven complejos, cuando corresponden conducir con responsabilidad social, los patrimonios transferidos por el gobierno, en el lapso en las que gestionan y genera servicios marcados en su calidad de atención al usuario. La satisfacción, son acciones que realizamos en beneficios de nuestros clientes/públicos usuarios, mostrándoles mayor interés y brindándose una atención específica. Prestar servicios de calidad implica el interés que les situamos para expresar las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes o público usuario, con la finalidad de formalizar las acciones necesarias para satisfacer. (Estrada 2007).

### **2.2.2.1 Definición de satisfacción de usuarios**

Para el autor, Kotler (2001) la satisfacción es: “se clasifica en estos conceptos las sensaciones de placeres o decepciones que tienen una o más personas al confrontar el desempeño (o resultado) percibidos de productos con sus expectativas” (p. 36).

De otro lado para Gómez, & Balkin, (2003). Satisfacción según la teoría de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, “Las personas estarán motivadas en satisfacer las necesidades, y cuando más medios pueda proporcionarle una empresa en satisfacer dichas necesidades, mayor será la constancia con el que los colaboradores trabajen para alcanzar lo que más le satisface” (p. 289).

Del mismo modo, Philip Kotler (2006) define “El estado de ánimo de una persona resultara en comparar el utilidad percibido de productos o servicios con sus expectativas”. De esta manera, sólo las percepciones que los clientes tengan sobre la satisfacción de sus necesidades y expectativas definen el nivel de la calidad logrado por las organizaciones. (p.138)

Por su parte (Oliver, 1980). En el modelo cognoscitivo define “las respuestas de los consumidores que vienen dadas por estándares en cuanto la expectativa y por las discrepancias entre las expectativas y la utilidad percibida de los productos consumidos”

Tomando en cuenta las definiciones sustentadas por los autores citados en párrafos precedentes, se entiende que la satisfacción para el usuario, en la manera de evaluaciones de carácter cognoscitivo, donde el beneficiario considera y evalúalas de manera racional sobre diversos aspectos de productos o servicios que se le ofrece en base a los estándares de comparación entre las diversas organizaciones, pero al mismo tiempo podemos encontrar numerosas definiciones sobre el estudio sobre la satisfacción del usuario teniendo en cuenta que, conforme transcurre los años y la generación de la competitividad las organizaciones procuran sobresalir, ofreciendo cada vez más beneficios, donde sus usuarios estén satisfechos notablemente. conforme podemos apreciar en la siguiente tabla de la siguiente página .

Tabla de definiciones sobre satisfacción del usuario

AUTOR/ES	DEFINICIÓN	RESPUESTA	ETAPA
Howard y Sheth (1969)	Cambios cognitivos derivados del ajuste de recompensas recibidas respecto a los realizados	Cognitivo	Post-consumos
Hunt (1977)	Evaluaciones analizas si las experiencias son buenas cómo se esperaban	Afectivo	Durante los consumos
Oliver (1980)	Cambios psicológicos, resulta unir las sensaciones desconfirmado de expectativa al sentimiento previo sobre las experiencias de consumidores	Afectivo	Durante los consumos
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a los esperados	Cognitivo	Post-consumos
Westbrook y Reilly (1983)	Respuestas emocionales por procesos cognitivos que surgen tras las comparaciones de las percepciones con las necesidades y deseo de los individuos	Afectivo	Post-consumos
Day (1984)	Respuestas de evaluación de discrepancias percibidas en la expectativa y rendimientos percibidos de productos tras los consumos	Cognitivo	Post-consumos
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensaciones desarrolladas a partir de las evaluaciones de experiencias de utilización.	Afectivo	Post-consumos
Fornell (1992)	Evaluaciones en general posteriores a las compras	Cognitivo	Post-consumos
Mano y Oliver (1993)	Juicios evaluativos posteriores a consumos que varían en el Tiempo deleitable.	Afectivo	Post-consumos

Fuentes: Giese y Cote (año 2000) así como Parra (2006)

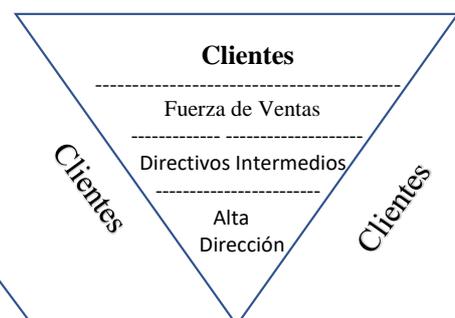
### 2.2.2.2 Cómo crear valor en satisfacciones y de lealtad

Aquellos ejecutivos que consideren que los productos sea los únicos como el “centro de utilidades” de las empresas aplicaran organigramas tradicionales que aparecen en la figura 5.1a (una pirámide con los ejecutivos en la cúspide, los directivos en mandos medios, y los de ventas y las clientelas en la base); definitivamente, se tratan de conceptos obsoletos. Las organizaciones líderes en marketing invierten la pirámide (obsérvese el grafico 5.1b). En la parte superior ubicados los clientes. Los que siguen en importancias son quienes estarán en contactos directos con ellos, como son los colaboradores quienes están al tanto, atendiendo y satisfaciendo a los clientes. por debajo de ellos estarán los ejecutivos intermedios, quienes se encargarán de apoyar a los anteriores para lograr la atención correctamente a los clientes; y en función a ello encontramos a la alta dirección, cuyas tareas consisten en contratar y apoyarlos humanamente, a los directivos intermedios. Tenemos puestos al consumidor en la parte lateral de la figura 5.1b con el propósito de mostrar que todos los directores de la organización deben involucrar personalmente en saber, mantenerse en relación con la atención de nuestros consumidores.

a) Organigramas tradicionales



b) Organigramas actuales orientados a usuarios



Fuente: Kotler 2006 (p.140)

### **2.2.2.3 Elementos que conforman la satisfacción de clientes**

Tomando en cuenta las definiciones de satisfacción del cliente, tenemos como elementos:

#### **A. El rendimiento percibido**

Es referido al desempeño, que los clientes consideran haberse logrado o luego de haber adquirido productos o servicios. Dichos de otra manera, son "resultados" que el cliente "perciba" que consiguió en los productos o servicios adquiridos.

El rendimiento observado tiene las siguientes particularidades:

- Es determinada desde la perspectiva de los clientes, mas no de las empresas.
- Basado en las consecuencias que el cliente consigue con los productos o servicios.
- Están basados en los conocimientos de los clientes, no precisamente en las realidades.
- Soporta impactos en las opiniones de otros individuos que influye en los clientes.
- Dependerá del estado de ánimo de los clientes y de sus juicios. Dada su enredo.

#### **B. Expectativas**

Tratar de las expectativas en los clientes es referida a "esperanzas" que nuestros clientes pretenden conseguir. Las expectativas del cliente se producen por los efectos de una o más de éstas cuatro escenarios:

- Promesa que hacemos por las mismas empresas sobre los beneficios que brindan productos o servicios.
- Experiencia la compra anterior.
- Opinión de influencias, familiares, populares y dirigentes.
- Ofrecimientos que son invitados por los competidores.

### C. Niveles de satisfacción

Posterior a las compras realizadas las compras o adquisiciones de productos o servicios, los clientes advierten uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** producido por el desempeño observado de los productos no alcanzados en sus expectativas por el cliente.
- **Satisfacción:** será producido en situaciones que el desempeño observado de los productos coincida con sus expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Sera producida en situaciones que el desempeño observado excedan a sus expectativas del cliente.

Dependiéndose sobre los niveles de satisfacción del cliente, se pueden saber los grados de lealtad hacia una imagen, empresa u organización, citando como ejemplo: si el cliente esta insatisfecho podrá cambiar marca o de proveedor de manera en el momento (perfidia establecida por la propia empresa). De otro modo, un cliente con satisfacción se conservará honrada; pero, mientras no encuentre otro proveedor que pueda ofrecer mejores ofertas (honestidad accidental). En cambio, por el contrario, un cliente satisfecho será fiel a un producto o proveedores porque sienten mucha afinidad emocionalmente que superará largamente a simples preferencias racionales (probidad incondicionada). Por esos motivos, las organizaciones inteligentes procuran consentir a sus consumidores mediante promociones que luego pueden entregar posteriormente más de sus propuestas.

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

#### **2.2.2.4 Dimensiones de Satisfacción del cliente**

Según Cantú (2001), define que el servicio “Es una actividad ó conjunto de actividades de naturaleza casi persistentemente intangible que se realizan en la interacción entre el clientes y empleados e instalación física de servicio, con el objeto de satisfacer un aspiración o necesidad”. La gestión de calidad, permite al cliente conocer si sus necesidades están satisfechas y qué es lo que se debe mejorar, definiendo la satisfacción y fidelización en los clientes, la persuasión de los mismos y potenciales a la vez, los diseños de estratégicos que compensen necesidades versátiles entre los futuros clientes y la reducción de costes al manifestar clamores y resolver reclamos.

El modelo SERVQUAL, motivado por Zeithalm, Parasuraman y Berry, proponen medir la calidad percibida de servicios como la diferenciación entre las percepciones y las expectativas. Este tipo de modelo es utilizada en cuestionarios de 22 ítems, agrupados en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía):

##### **A. Elementos tangibles**

Los autores (Zeithaml y Bitner, 2002). Definen “tangibles las apariencias de las infraestructuras, los equipos, los colaboradores y material de comunicación. Todos ellos transmitirán representación física o imagen del servicio, y particularmente los modernos, utiliza en la evaluación de la calidad”.

Frecuentemente las organizaciones de servicio utilizan sus tangibles con la finalidad de resaltar su imagen, proporcionando mayor persistencia e indicar la calidad a sus clientes, en su generalidad las organizaciones armonizan los tangibles con nuevas dimensiones para generar estrategias de calidad. organización que procuran en su categoría a elementos tangibles dentro de las tácticas de negocio podrían perjudicar e inclusive echar abajo otras tácticas encaminadas a mejor la calidad de servicios.

## **B. Fiabilidad**

Son las capacidades o habilidad que deben tener la organización en el momento de ejecutar los servicios prometidos en forma viable y cuidadosamente, es expresar que los clientes cuenten con informaciones a iniciativas de las empresas, dentro de los conceptos fiabilidad se encuentran incluidas la puntualidad y todos los elementos que condesciendan a los clientes descubrir las capacidades y conocimientos profesionales de la organización. Fiabilidad representa brindarles servicios de manera correcta desde los inicios.

Vale decir que debemos presumir que los clientes cuentan con la debida información por parte de la propia organización, adonde se promete indiscutibles aspectos de los servicios. Pueden ser una convención, una publicidad, una representación de sus servicios, un anuncio, la declaración anterior que mantuviéramos con ese cliente, etc. Con todas estas comunicaciones estaremos generando compromisos. Por eso hace necesario y de significativo ser cuidadoso en estos aspectos, nos comprometemos en acciones alcanzables de manera consistente.

## **C. Capacidad de respuesta**

Para el autor (Zineldin 2000). Es definida: “Es la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”

La responsabilidad es una voluntad de colaboración en favor de nuestros clientes y de prestarles los servicios con premura. es una reacción emocional que surge de una diferencia entre las expectativas y las perspectivas del cliente, En esta superficie destacamos la vigilancia y urgencia con celeridad para hacerles frente a las deferencias, los interrogatorios, las demandas y dificultades de los clientes. Las responsabilidades se comunican a nuestros clientes en determinado tiempo donde están a la espera para

obtener las atenciones, las respuestas a sus consultas o la atención de inquietudes, La responsabilidad a su vez comprenden las nociones de plasticidad y a las capacidades para personificar los servicios en función a las necesidades del cliente.

#### **D. Seguridad**

Seguridad viene a ser la expresión del sentimiento que tienen los clientes cuando ponen sus problemáticas en manos de las organizaciones y confían que serán atendidos de la mejor forma viable

En dimensión aludida, los clientes colocan en manos de las organizaciones sus problemáticas y sienten la certeza de que serán absorbidas en las mejores formas posibles. La seguridad implica ingenuidad, moralidad y honestidad. Son muy probables que en esta dimensión adquieran particularidades de importancia por aquel servicio donde el cliente perciba involucrarse en gran medida o en situaciones donde creen que son inseguros sobre sus capacidades de evaluación de resultados, por ejemplo, podría señalarse el servicio financiero, de seguros, de retribución, médicos y jurídicas (Zeithmal y Bitner, 2002).

Los autores (Zeithmal y Bitner, 2002) precisan:

Podemos identificar la existencia de organizaciones, teniendo en cuenta a su ambiente en relaciones a sus sistematizaciones, deberían gestionar construyendo mayor confianza y lealtad entre los individuos en contactos más significativas y los clientes de forma individual. Estas ideas reflejaran en el concepto de las organizaciones, hecho que significa la coordinación en servicios financieros.

## **E. Empatía**

Para (Goleman 1995) empatía es: “Concebir que los usuarios pueden estar inoportunos, atemorizados, impacientes o estresados. debido a las situaciones por las que pudieran haber fallado en aplicar la tecnología o su sistematización que pueda estar haciendo pasar”

Hecho que acumula categorías que los colaboradores responsables de atenderlos entiendan estas impresiones y aprendan a esquematizar. Situaciones como estas u otros factores resultaría combinaciones con impactos en las percepciones del cliente, considerándose de vitalidad, forjar mejores sentimientos y lo más importante, dejar de tomar en cuenta sus expectativas, se debe fomentar mayor confianza y lograr apertura para que expliquen los sucesos precisos, del mismo modo sus propuestas en la solución de sus requerimientos previos.

### **2.2.2.5 Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001**

Las normas ISO 9001, precisa que la satisfacción del cliente llegar a tomar con mucha importancia que inclusive la propia normatividad misma, existen capítulos dedicados en estos asuntos. Situaciones que conllevan que las empresas que cuentan con Sistemas en Gestión de Calidad ofrecerán los servicios o productos basados en requisitos donde los clientes espera obtener.

Las organizaciones deberían llevar seguimientos de las satisfacciones que tengan los clientes con el propósito de saber de buena fuente el grado en que se están cumpliendo con el requisito para con los clientes en expectativa por obtener los productos y/o servicios que ofrecen las organizaciones. Con esos propósitos se debe recabar opiniones de los clientes en relación con la organización y producto y/o servicio ofertado.

Conocer mejor la satisfacción de los clientes de acuerdo a las normas de ISO 9001 no se encuentra establecida directiva alguno que sea específico, no obstante, instituye que convenimos hacer de forma alguna. Tomando en cuenta los procedimientos que obtenemos para su aplicación son los reportajes para conocer la satisfacción del cliente: Estas indagaciones de satisfacción ofrecerán a las empresas la investigación que necesita para tomar las mejores providencias. Inclusive existen estudios que han justificado que las organizaciones con conocimiento permanente sobre satisfacción de sus clientes cuentan con un 37% más de posibilidad de considerarse exitosos en comparación a organizaciones que no practican esta cultura. Esta información no es solo fructuosa para las empresas, también lo será como una ventaja bien marcada para para los clientes, explicado en: Normas ISO 9001 renovada.

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/05/satisfaccion-del-cliente-en-la-norma-iso-9001-2015>

### 2.3 Bases filosóficas

Teniendo en cuenta que, la epistemología es la ciencia del conocimiento filosófico, está basado en la relación con la crítica, la lógica y un método en la búsqueda de interpretar las experiencias y comportamiento humano. De allí que la violencia se relaciona con el comportamiento, siendo un problema que afecta la salud de las personas.

Para Schopenhauer, Las mujeres revelan que no está destinadas para realizar ni pequeñas y menos grandes trabajos sobre la inteligencia ni trabajos de esfuerzos. Paga, sus deudas a la vida, no con acciones, sino con sus sufrimientos, los dolores por partos, los inquietantes cuidados desde su infancia; tienen que obedecer al hombre, ser una acompañante calmosa. No están hechas para los grandiosos esfuerzos que requiera la actividad, sacrificios ni para las penas o los placeres excesivos. Su vida puede suceder más silenciosamente en el tiempo, más insignificadamente y más pacífico que la del hombre, sin ser de naturaleza superior ni malo que este, lo que hace a las mujeres particularmente aptas para cuidarnos y educarnos desde nuestras primeras infancias, es que ellas mismas perpetúan siendo ingenuas, fútiles y restringidas de inteligencias. Permanece toda su vida con niños grandes, una variedad de tregua entre la niñez y el hombre. Si observamos a las mujeres divirtiéndose todo el día con un niño, bailando y cantando con él, conjeturemos lo que con mejores voluntades del mundo harían en su lugar un hombre. En esto podemos ver, la noción de ser algo opuesto a la "naturaleza" de las cosas, pero desde sentidos más restringidos, es un empleo legítimo o ilegal de las fuerzas. cómo se puede observar en las conceptualizaciones filosóficas, según Nicolás Abbagnano, violencias son acciones "contrarias al orden o a las disposiciones de la naturaleza". Asiste en la definición aristotélica que distinguieron entre los movimientos según naturaleza y movimientos por las violencias, de manera que son afirmadas, que las violencias están en estorbo a las naturalezas de las cosas. No obstante, Sin embargo, no olvidemos que son meramente conceptos dentro de la Física aristotélica íntimamente atado también a las nociones de fuerzas físicas.

Como segundo concepto, Abbagnano establece: "Las acciones contrarias al orden moral, jurídico o político". Esto es ciertamente lo que nos interesan por el instante, pero tampoco es lo exclusiva. Partiendo desde este significado, es hablar de cometer o soportar actos de violencias, sin embargo, también podrían ser no actos que presupongan en un momento pasajero, en mi criterio sería " violencias con consecuencias sostenidas", muchas veces realizadas en nombre de la ley y hasta por quienes califican de pacifistas o asimismo hombres de pacificación, de bienestar o con justicias. desde épocas de Nietzsche y sobre todo a partir de las Reflexiones del sur la violencia de Sorel se hicieron o distinguieron entre las fuerzas inherentes a la sociedad burguesa (el Estado burgués) y violencias del socialismo.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Accesibilidad**

Permiten a cualquier individuo puedan disponer y utilizar las edificios, servicio o producto en igualdad de condición que otros. También es entendida como las relaciones con tres modelos básicas en la actividad de a humanidad: movilidad, comunicación y comprensiones, son sujeción a limitaciones y consecuencias de su existencia como barreras (Alonso 2003).

### **Capacidad de respuesta.**

La respuesta es definida como la disposición para ayudar a los clientes y para proveer de servicios con premura, surge de una diferenciación entre las expectativas y las apariencias para el cliente (Zineldin 2000)

### **Empatía**

Es la capacidad de experimentar, comprender las emociones y sentimiento que otra persona está sintiendo (Goleman 1995)

### **Elementos tangibles**

Es la porción visible en las ofertas de servicios, las apariencias de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los instrumentos de comunicación. Todo ello transmite representaciones físicas o imágenes de los servicios que los clientes, y

particularmente nuevos, utilizan para justipreciar la calidad (Zeithaml & Parasuraman, 2004)

### **Fiabilidad**

Son las capacidades o habilidad que deben tener la organización para establecer los servicios prometidos de manera viable y cuidadosa, es decir los clientes cuenten con informaciones venidas desde las empresas (Zeithaml & Parasuraman, 2004)

### **Satisfacción de clientes**

Es el grado o niveles de su estado anímico de las personas que resultan de adquirir rendimientos percibidos de productos o servicios en función a sus expectativas".

(Philip Kotler 2006 p.138)

### **Seguridad**

Es el nivel de confianza adquieren los clientes deciden involucrarse asumiendo sus riesgos o donde se sientan seguros acerca de las capacidades para valorar los efectos, por ejemplo, servicio financiero, de seguro, de corretaje, hospitalarios y jurídicos (Zeithmal y Bitner, 2002).

### **Violencia contra la mujer**

Son acciones de carácter intensivo realizadas con las intenciones de herir o dañar a alguien, pero con algún matiz ces diferenciadora como las intensidades y sus cargas peyorativas, que no siempre estarán presentes en las conductas de agresión. Esta definición permite la variante en positivo de la agresividad, en el sentido de conducta con una carga adaptativo o de supervivencias. (González 2003 p.3).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La Violencia contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a) La Violencia física contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.
  
- b) La Violencia psicológica contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.
  
- c) La Violencia sexual contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

### **2.6.1 Variable 1: Violencia contra la mujer**

#### **a) Definición Conceptual**

Fernández, A (2003) define “aquellos malos tratos de: agresión física, psicológica, sexual o de otra índole, castigadas por personas de su entorno familiar y dirigidas generalmente por miembros a los más vulnerables de la familia: niños, mujeres y ancianos” (p.11).

#### **b) Definición Operacional**

La operacionalización de la variable es entendida como un proceso metodológico que consiste en descomponerlas o desagregar de manera deductiva las variables que componen el problema de investigación (Carrasco Díaz 2005, p 226).

### **2.6.2 Variable 2: Satisfacción de servicio**

#### **a) Definición Conceptual**

Kotler (2001) define: “son clasificadas en este concepto las sensaciones de placeres o decepción que tienen una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas” (p. 36).

De acuerdo a las explicaciones que hace Carrasco Díaz, las operacionalizaciones de las variables se muestra en la siguiente tabla.

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>indicador</b>	<b>Ítems</b>
Variable 1  Violencia la mujer	Violencia física	Número de denuncias presentadas	1,2,3,4
		Número de denuncias retiradas	5,6,7.
	Violencia psicológica	Disminución del % de mujeres afectadas por violencia psicológica	8,9,10,11
		Índice de tolerancia psicológica en mujeres.	12,13,14.
	Violencia sexual	Impactos de las violencias sexuales contra mujeres	15,16,17.
		Factores estructurales de las violencias contra las mujeres	18,19,20.
Variable 2  Satisfacción del Servicio a Usuarios	Fiabilidad	Comportamiento confiable de colaboradores	1,2
		El servicio es atendido en el plazo establecido	3,4.
		Sinceridad para resolver los problemas	5,6
		Se muestran errores	7, 8,
	Capacidad de Respuesta	Hay dinamismo en el servicio por parte de empleados	9,10.
		Muestran disponibilidad de ayuda los colaboradores	11,12,
		La atención es individualizada	13,14.
	Empatía	Personal disponible para atención individualizada	15,16
		Demuestran preocupación por los usuarios	17.18,
		Conocen las necesidades de los usuarios	19,20.

Fuente: Organización Mundial de la Salud 2002 &Hernández 2014

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

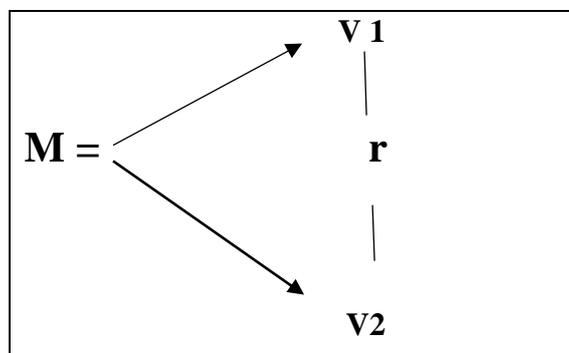
### 3.1 Diseño metodológico

Como diseño en nuestra investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental, con tendencia correlacional de corte transversal, por cuanto no se experimentará manipulación ni sometido a pruebas las variables de nuestro estudio.

Es transversal por qué se contará con un solo momento y espacio para aplicar las variables.” (Hernández, 2014 p.128).

En una investigación no experimental, no son generadas situación alguna, por cuanto son observadas los ya existentes, no siendo provocados con intencionalidad en las investigaciones por quien las realizan. En las investigaciones no experimentales las variables independientes suceden y no son posibles de manipularlas, al no tener un control inmediato sobre dichas variables asimismo imposible de influir, puesto que ya acontecieron, al igual que sus efectos.” (Hernández 2014, p.152).

Mostrándose en el grafico subsiguiente el diseño de investigación:



Fuente: Hernández y Baptista (2014)

Interpretando el diagrama

Dónde:

**M**= Muestra de la población

**V1**= Variable: Violencia contra la mujer

**V2**= Variable: Satisfacción del servicio.

**r** = Coeficiente de correlación entre variables

### **3.1.1 Tipo de investigación**

“La investigación es de tipo Aplicada, con un nivel descriptivo - correlacional, en vista que están orientadas a los conocimientos conforme se pueden presentar en una situación de espacios temporales ofrecida” (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

### **3.1.2 Nivel de investigación**

La investigación es descriptivo correlacional.

### **3.1.3 Diseño**

De acuerdo a los autores, Hernández y Baptista. (2014, p128.) es:

El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema elección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas e inferenciales de correlación de la investigación.

### **3.1.4 Enfoque**

El enfoque según Hernández (2014, p.19) Los estudios de:

Enfoques cuantitativos persiguen un esquema previsible y estructurados (el proceso) donde se procura trascender los resultados obtenidos en un grupo o muestra a una población mayor siendo la meta primordial de los estudios cuantitativos, la enunciación y evidencia de teoría el enfoque cuantitativo utilizando la lógica o razonamiento argumentado.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

De acuerdo a, Hernández y et al. (2014, p. 174), la población:

La población es el conjunto de todos los argumentos que coinciden con una sucesión de descripciones [...] Donde la población debe situarse con claridad en torno a sus particularidades inclusive, de contexto y lapso.

La población en la presente investigación estará conformada por 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia mujer de Huacho.

### **3.2.2 Muestra**

Conforme lo señalan, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). En lo concerniente a la muestra es, en particularidad, es parte de una población con sus mismas características.

La muestra está constituida por 30 que representa el total de la población por ser muy pequeña como población de nuestro estudio.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### 3.3.1 Técnicas a emplear

Como herramienta en las evaluaciones de las variables se utilizaron el instrumento, cuestionarios debidamente diseñados para cada una de las variables, los que permitirán recoger datos cuantitativos de cada una de variables.

#### 3.3.2 Descripción de los instrumentos

Conforme a la recomendación de Carrasco (2013, p. 138) dice que “utilizando cuestionarios apropiados para recoger informaciones”.

En la investigación, se confeccionó un cuestionario con 20 preguntas por variable considerándose asimismo dimensiones, con el propósito de acopiar la información necesaria de versión de los usuarios denunciantes, datos que nos servirán para las interpretaciones de resultados empleando la estadística descriptiva e inferencial.

MA	Muy de acuerdo	1
DA	De acuerdo	2
N	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	3
ED	En desacuerdo	4
MD	Muy en desacuerdo	5

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Luego de empleado los respectivos instrumentos para el acopiamiento de datos precisos, para los procesos de información se utilizó Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, cuyos resultantes están mostrados en tablas y gráficos estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

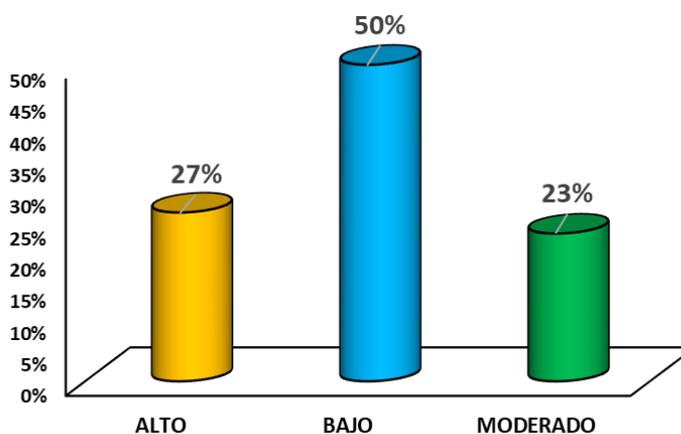
#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1 Análisis descriptivo de Violencia contra la mujer y sus dimensiones

**Tabla 1**  
*Violencia contra la mujer*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	27%
Bajo	15	50%
Moderado	7	23%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



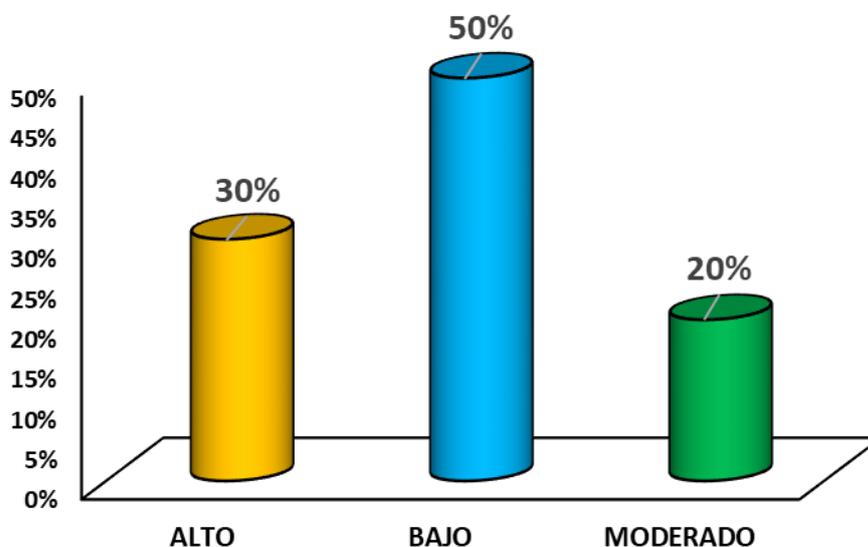
*Figura 1.* Violencia contra la mujer

Se aplicó un test a 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho, sobre la violencia contra la mujer. El 50% de encuestados afirma que el nivel de casos presentados sobre violencia contra la mujer en la institución señalada es bajo, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta pocos casos de violencia física, psicológica y sexual contra la mujer. Además, el 27% de los encuestados manifiesta que el nivel de casos presentados sobre violencia contra la mujer en la institución señalada es alto. Por último, el 23% de los encuestados señala que el nivel de casos presentados sobre violencia contra la mujer en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es moderado.

**Tabla 2**  
*Violencia física*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	30%
Bajo	15	50%
Moderado	6	20%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



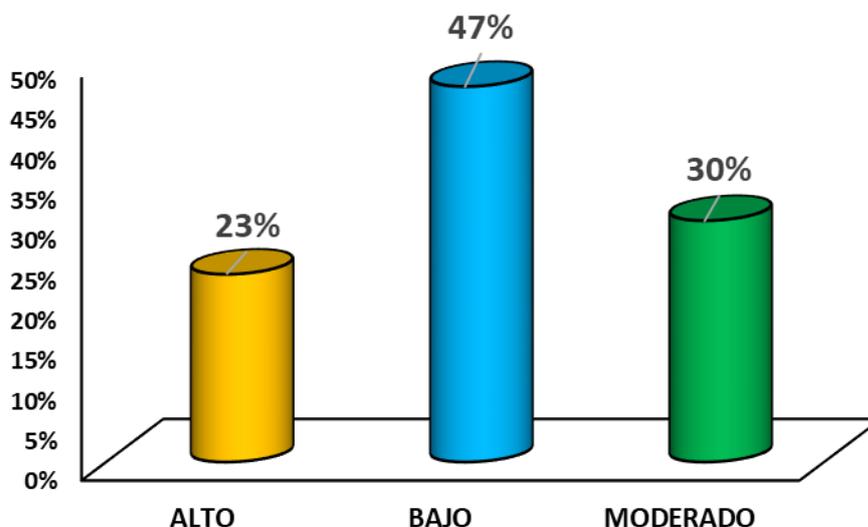
*Figura 2.* Violencia física

Se aplicó un test a 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho, sobre la violencia física contra la mujer. El 50% de encuestados afirma que el nivel de casos presentados sobre violencia física contra la mujer en la institución señalada es bajo, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta un número reducido de denuncias presentadas y retiradas sobre violencia física contra la mujer. Además, el 30% de los encuestados manifiesta que el nivel de casos presentados sobre violencia física contra la mujer en la institución señalada es alto. Finalmente, el 20% de los encuestados indica que el nivel de casos presentados sobre violencia física contra la mujer en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es moderado.

**Tabla 3**  
*Violencia psicológica*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	23%
Bajo	14	47%
Moderado	9	30%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



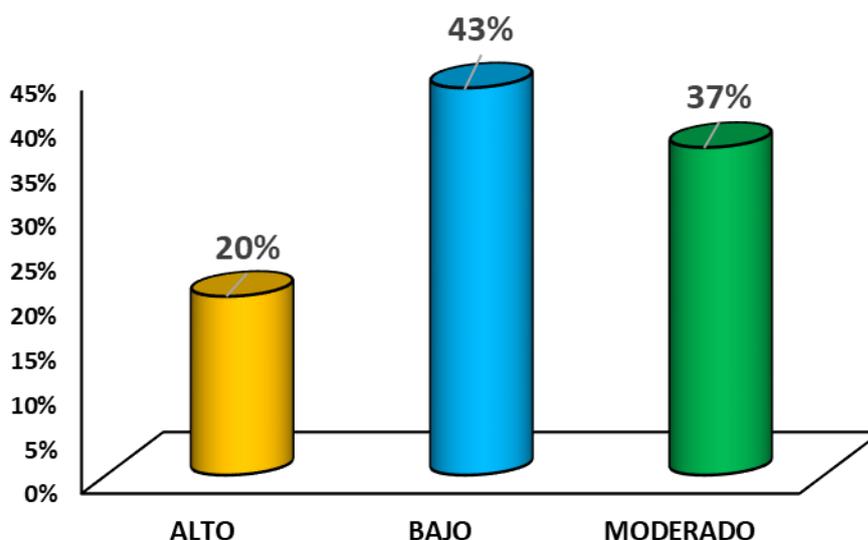
*Figura 3.* Violencia psicológica

Se aplicó un test a 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho, sobre la violencia psicológica contra la mujer. El 47% de encuestados afirma que el nivel de casos presentados sobre violencia psicológica contra la mujer en la institución señalada es bajo, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta una poca disminución del 1% de mujeres afectadas por violencia psicológica, y un reducido índice de tolerancia psicológica en mujeres. Además, el 30% de los encuestados manifiesta que el nivel de casos presentados sobre violencia psicológica contra la mujer en la institución señalada es moderado. Finalmente, el 23% de los encuestados indica que el nivel de casos presentados sobre violencia psicológica contra la mujer en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es alto.

**Tabla 4**  
*Violencia sexual*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	20%
Bajo	13	43%
Moderado	11	37%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



*Figura 4.* Violencia sexual

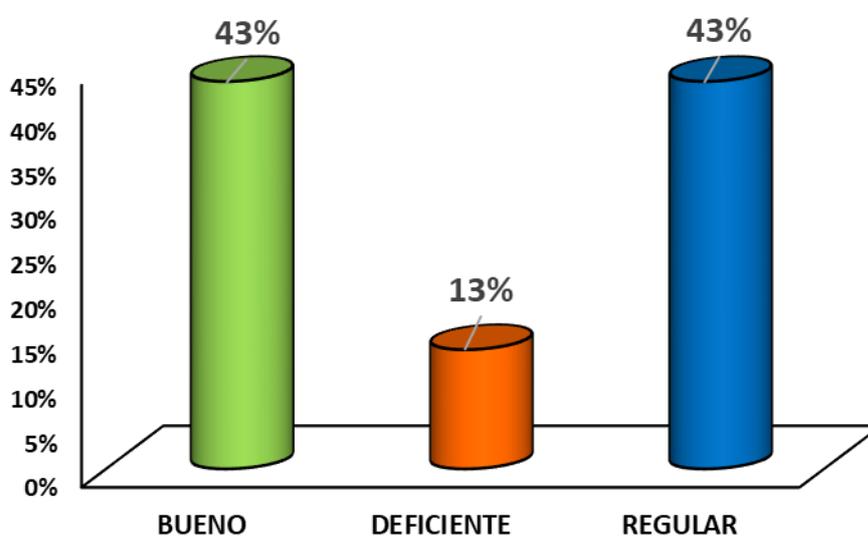
Se aplicó un test a 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho, sobre la violencia sexual contra la mujer. El 43% de encuestados afirma que el nivel de casos presentados sobre violencia sexual contra la mujer en la institución señalada es bajo, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho no cuenta con un impacto y factores estructurales de violencia contra las mujeres. Además, el 37% de los encuestados manifiesta que el nivel de casos presentados sobre violencia sexual contra la mujer en la institución señalada es moderado. Finalmente, el 20% de los encuestados indica que el nivel de casos presentados sobre violencia sexual contra la mujer en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es alto.

#### 4.1.2 Análisis descriptivo de Satisfacción del servicio y sus dimensiones

**Tabla 5**  
*Satisfacción del servicio a usuarios*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	43%
Deficiente	4	14%
Regular	13	43%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



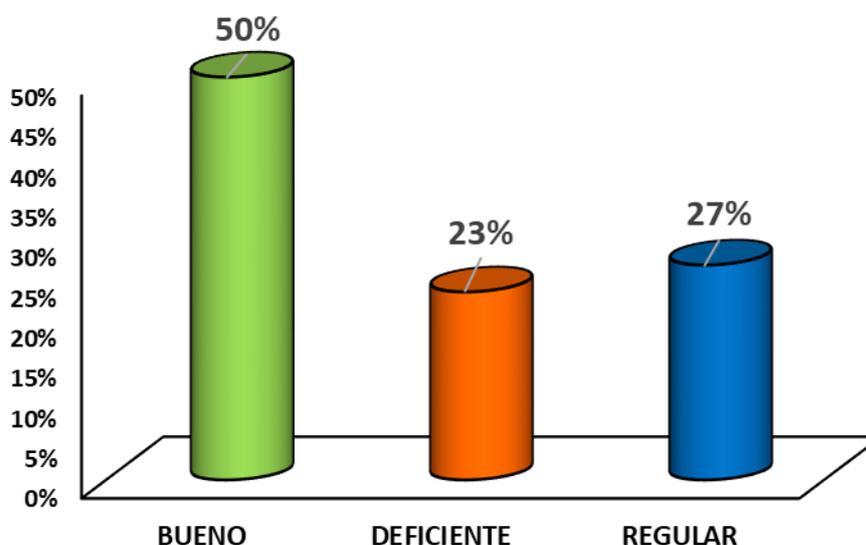
*Figura 5.* Satisfacción del servicio a usuarios

En la figura 5 y tabla 5 se aprecia que un 43% de los usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho afirma que el nivel de satisfacción del servicio a usuarios es bueno, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía por parte de sus colaboradores hacia los usuarios. Por otro lado, el otro 43% de los encuestados manifiesta que el nivel de satisfacción del servicio a usuarios en la institución señalada es regular. Finalmente, el 13% de los encuestados señala que el nivel de satisfacción del servicio a usuarios en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es deficiente.

**Tabla 6**  
*Fiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	15	50%
Deficiente	7	23%
Regular	8	27%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



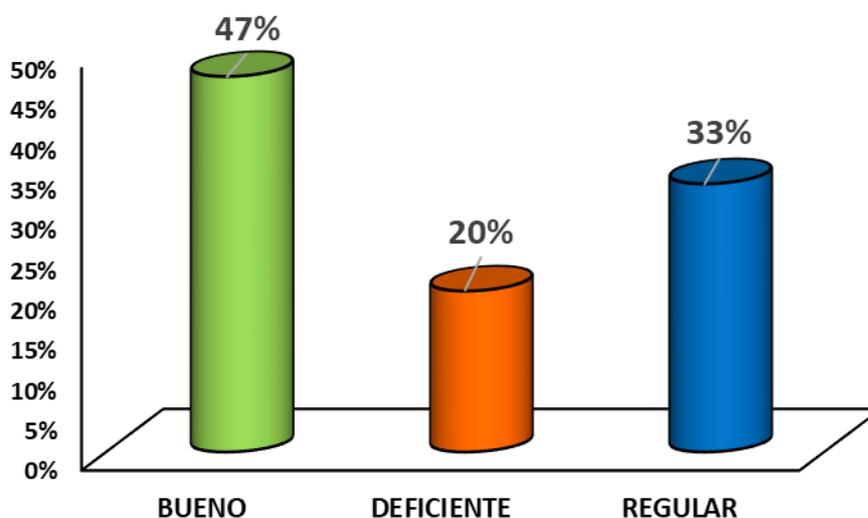
*Figura 6.* Fiabilidad

En la figura 6 y tabla 6 se aprecia que el 50% de los usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho afirma que el nivel de fiabilidad es bueno, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta un comportamiento confiable por parte de sus colaboradores, un servicio atendido en el plazo establecido, sinceridad en la resolución de problemas, y no se muestran errores. Además, el 27% de los encuestados manifiesta que el nivel de fiabilidad en la institución señalada es regular. Finalmente, el 23% de los encuestados señala que el nivel de fiabilidad en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es deficiente.

**Tabla 7**  
*Capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	47%
Deficiente	6	20%
Regular	10	33%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



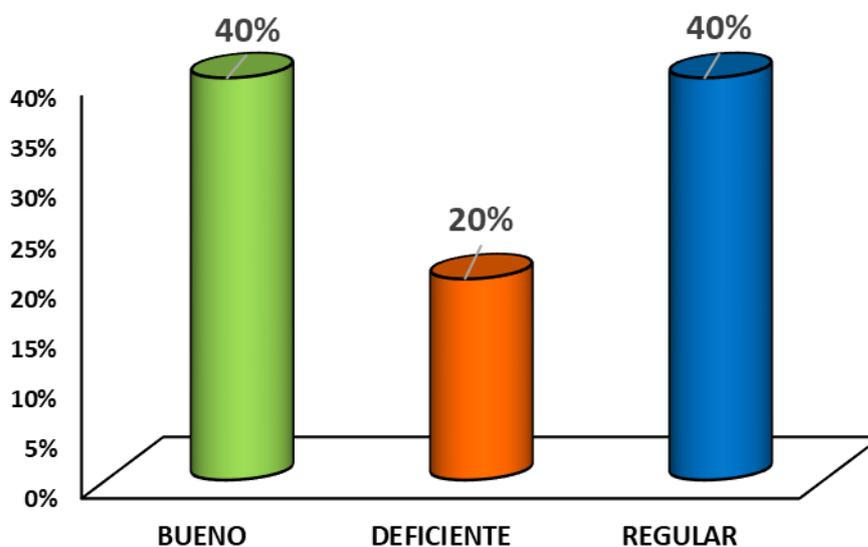
*Figura 7.* Capacidad de respuesta

En la figura 7 y tabla 7 se aprecia que el 47% de los usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho afirma que el nivel de capacidad de respuesta es bueno, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho cuenta con un dinamismo en el servicio por parte de sus empleados, quienes muestran disponibilidad de ayuda, y brindan una atención individualizada. Además, el 33% de los encuestados manifiesta que el nivel de capacidad de respuesta en la institución señalada es regular. Finalmente, el 20% de los encuestados señala que el nivel de capacidad de respuesta en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es deficiente.

**Tabla 8**  
*Empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	40%
Deficiente	6	20%
Regular	12	40%
Total	30	100%

**Nota:** Test Aplicado a usuarios que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho.



*Figura 8.* Empatía

En la figura 8 y tabla 8 se aprecia que un 40% de los usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho afirma que el nivel de empatía es bueno, es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho cuenta con un personal disponible para una atención individualizada, demostrando preocupación y conociendo las necesidades de los usuarios. Por otro lado, el otro 40% de los encuestados manifiesta que el nivel de empatía en la institución señalada es regular. Finalmente, el 20% de los encuestados señala que el nivel de empatía en el Centro Emergencia Mujer de Huacho es deficiente.

### 4.1.3 Prueba de normalidad

La muestra de mi investigación es de 30 usuarios que representa el acumulado dentro de un mes que concurre al Centro Emergencia Mujer de Huacho, menor que 50, por ello utilicé la prueba estadística de ajuste: Shapiro-Wilk (S-W).

**Tabla 9**

*Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones*

Variable y Dimensiones	Shapiro-Wilk (S-W)		
	Estadístico	gl	Sig.
Violencia contra la mujer	0.911	30	0.015
Satisfacción del servicio a usuarios	0.920	30	0.026
Violencia física	0.875	30	0.002
Violencia psicológica	0.902	30	0.009
Violencia sexual	0.946	30	0.130
Fiabilidad	0.906	30	0.012
Capacidad de respuesta	0.926	30	0.039
Empatía	0.949	30	0.163

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 se muestran los resultados de las pruebas de normalidad de Shapiro - Wilk (S-W). En ella se observan que las variables y dimensiones de la presente investigación no se acercan a una distribución de normalidad ( $p < 0.005$ ). Para este caso, debido a que se determinan correlación entre variables y dimensiones, la prueba estadística es no paramétrica, esto quiere decir que, la prueba de correlación es de Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** La Violencia contra la mujer no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La Violencia contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H<sub>0</sub>.
- Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**)

Aplicamos SPSS v25:

**Tabla 10**

*Correlación entre Violencia contra la mujer y Satisfacción del servicio a usuarios*

			<b>Violencia contra la mujer</b>	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Violencia contra la mujer</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.464
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>	Coeficiente de correlación	0.464	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

**Nota:** Elaboración Propia

En la tabla 10 se aprecia que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Violencia contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.464 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

**H<sub>0</sub>:** La Violencia física contra la mujer no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La Violencia física contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H<sub>0</sub>.
- Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>1</sub>**)

**Aplicamos SPSS v25:**

**Tabla 11***Correlación entre Violencia física y Satisfacción del servicio a usuarios*

			<b>Violencia física</b>	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Violencia física</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.568
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>	Coefficiente de correlación	0.568	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

**Nota:** Elaboración Propia

En la tabla 11 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Violencia física contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,568 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** La Violencia psicológica contra la mujer no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La Violencia psicológica contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H<sub>0</sub>.
- Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>1</sub>**)

**Aplicamos SPSS v25:**

**Tabla 12**

*Correlación entre Violencia psicológica y Satisfacción del servicio a usuarios*

			<b>Violencia psicológica</b>	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Violencia psicológica</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.464
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>	Coefficiente de correlación	0.464	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

**Nota:** Elaboración Propia

En la tabla 12 se aprecia la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Violencia psicológica contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,464 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>:** La Violencia sexual contra la mujer no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

**H<sub>3</sub>:** La Violencia sexual contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H<sub>0</sub>.
- Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>1</sub>**)

**Aplicamos SPSS v25:**

**Tabla 13**

*Correlación entre Violencia sexual y Satisfacción del servicio a usuarios*

			<b>Violencia sexual</b>	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Violencia sexual</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.403
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	<b>Satisfacción del servicio a usuarios</b>	Coeficiente de correlación	0.403	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

**Nota:** Elaboración Propia

En la tabla 13 se aprecia la significancia asintótica (0,002) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Violencia sexual contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,403 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

- En la presente investigación, se logró identificar que la violencia contra la mujer se relaciona significativamente entre Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.464 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja. Este resultado tiene similitud con lo expresado por Montserrat (2019) en su tesis titulada “Violencia hacia la mujer en el ámbito familiar y/o pareja: un enfoque desde la ley civil 24.417 de protección contra la violencia familiar”, trabajo realizado en la ciudad Autónoma de Buenos Aires. Donde concluyó que, la Ley 24.417 como norma de orden público e interés social está expresamente objetivada: prevención, detección temprana, atención y erradicación de la violencia familiar a través de programas especializados públicos y/o privados en entidades especializadas.
- Ortiz (2017) en su tesis de investigación “Factores de incremento de violencia contra la mujer según datos de la Comisaría de Familia de Iquitos - 2017”, trabajo que contó con una población y muestra representada por 120 expedientes de denuncia policial de la Comisaría de Familia de Iquitos. Concluyó que el 65% de los casos revisados afirma que los factores individuales, sociales, culturales y jurídicos influyen en el incremento de la violencia contra la mujer, pero también existe un preocupante 35% que no los consideran causas de incremento. Esto es preocupante, porque precisamente en estas cifras están las mujeres que todavía no toman conciencia del daño que produce en la mujer y en los hijos la violencia, porque muchas de ellas son mujeres dependientes económicamente del marido y tienen hijos de por medio. Dicho resultado guarda similitud con lo hallado en esta investigación, donde la violencia física contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.568 siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra.

- También en la presente investigación, se logró percibir que la violencia psicológica contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.464, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Dicho resultado, guarda similitud con lo expresado por el autor Cardozo (2016) en su tesis titulada “Diseño de la Escala de Violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja en jóvenes del AA.HH. Los Olivos de Pro - 2018”. Donde concluyeron que, la escala de violencia en mujeres cuenta con las propiedades psicométricas adecuadas para poder ser utilizado en investigaciones en el contexto De los Olivos de Pro.
- Infante (2016) realizó la investigación sobre “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos - 2016”. Concluyendo que, La satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, donde la violencia sexual contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.403, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- La significancia asintótica (p valor calculado es igual a 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia (p valor igual a 0.05). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (hipótesis general del investigador): la violencia contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.464, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta pocos casos de violencia física, psicológica y sexual hacia la mujer; es por ello que la institución mencionada cuenta con una buena satisfacción del servicio a usuarios.
- La significancia asintótica (p valor calculado es igual a 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia (p valor igual a 0.05). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (primera hipótesis específica del investigador): la violencia física contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.568, siendo una correlación positiva y moderada de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta un número reducido de denuncias presentadas y retiradas sobre violencia física hacia la mujer; es por ello que la institución mencionada cuenta con una buena satisfacción del servicio a usuarios.

- La significancia asintótica (p valor calculado es igual a 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia (p valor igual a 0.05). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (segunda hipótesis específica del investigador): la violencia psicológica contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.464, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho presenta una poca disminución del 1% de mujeres afectadas por violencia psicológica, y un reducido índice de tolerancia psicológica en mujeres; es por ello que la institución mencionada cuenta con una buena satisfacción del servicio a usuarios.
- La significancia asintótica (p valor calculado es igual a 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia (p valor igual a 0.05). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (tercera hipótesis específica del investigador): la violencia sexual contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.403, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro Emergencia Mujer de Huacho no cuenta con un impacto y factores estructurales de violencia contra las mujeres; es por ello que la institución mencionada cuenta con una buena satisfacción del servicio a usuarios.

## 6.2 Recomendaciones

- Recomiendo que el Centro Emergencia Mujer de Huacho, continúe con el adecuado servicio público especializado y gratuito para las mujeres que llegan a ser víctimas de violencia, tanto física, psicológica y sexual, asegurando, además, contar con la fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía por parte de sus colaboradores.
- Recomiendo que el Centro Emergencia Mujer de Huacho, implemente una adecuada y actualizada base de datos electrónico, para asegurar que los asuntos de violencia contra la mujer, que lamentablemente se presentan día a día, queden como antecedentes para futuros o nuevos casos, y así poder castigar ejemplarmente a los culpables.
- Recomiendo que el Centro Emergencia Mujer de Huacho, capacite constantemente a su personal laboral, con la finalidad que puedan brindar un buen servicio con un plazo establecido, con dinamismo, con empatía, y con una atención individualizada, para enfrentar a los diferentes casos de violencia contra la mujer que se puedan presentar.
- Recomiendo que el Centro Emergencia Mujer de Huacho, normalice visitas preventivas a los hogares más lejanos de la ciudad, con la finalidad de informar y erradicar los índices de violencia contra la mujer y, sobre todo, de animar a aquellas mujeres a tener la valentía de denunciar ante estos tipos de abusos, y hacerles saber que no están solas, puesto que esta institución siempre estará al servicio de la ciudadanía peruana.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Varillas Alzamora, Juan Artidoro (2015) Tesis Tratamiento psicológico como medida de coerción en prevención del feminicidio” presentada para optar el grado de: Maestro en Derecho Penal, Universidad Nacional Federico Villarreal Escuela Universitaria de Post Grado.

Programa Selva Central. Violencia Familiar y Sexual. Manual de Orientación y Prevención. Lima. 2013

MediSur E-ISSN: 1727-897X mikhail@infomed.sld.cu Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Bradley F, Smith M, Long J, O'Dowd T. Reported frequency of domestic violence: cross sectional survey of women attending general practice. *BMJ* 2002; 324:271.

Carrasco, S. (2014). Metodología de la investigación científica. Lima Editorial San Marcos. pp. 471. ISBN: 9972-34-242-5

Elliot B, Johnson M. Domestic violence in a primary care setting: patterns and prevalence. *Arch Family Med* 1995; 4:113-9.

Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). Metodología de la investigación científica. (5a Ed.) Guadalajara - México Editorial Mc Graw.

Droguett, F (2012) “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes, (tesis de pregrado) Universidad de Chile.

Gonzales C. (2015) “gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” (tesis de pregrado) Universidad los Ángeles de Chimbote.

McCauley J, Kern D, Kolodner K. The «battering syndrome»: prevalence and clinical characteristics of domestic violence in primary care internal medicine practices. *Ann Int Med* 1995; 123:737-46.

- Melnick D, Maio R, Blow F. Prevalence of domestic violence and associated actors among women on a trauma service. *J Trauma* 2002; 53:33-7.
- Abbott J, Johnson R, Koziol-McLain J, Lowenstein SR. Domestic violence against women. Incidence and prevalence in the emergency department population. *JAMA* 1995;273: 1763-7.
- Zachary M, Mulvihill M, Burton W. Domestic abuse in the emergency department: can a risk profile be defined? *Acad Emerg Med* 2001:796-803.

### **7.3 Fuentes hemerográficas**

### **7.4 Fuentes electrónicas**

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/811/9789275327166.pdf?sequence=1>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

#### VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN A USUARIOS DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER HUACHO 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la violencia contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona la violencia física contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?</p> <p>b) ¿En qué medida se relaciona la violencia psicológica contra la mujer y Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios</p>	<p><b>Objetivo general</b> Demostrar la relaciona que existe entre la Violencia contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Explicar la relación que existe entre la violencia física contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020</p> <p>b) Comparar la relación entre la violencia psicológica contra y Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Violencia contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La Violencia física contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.</p> <p>b) La Violencia psicológica contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio</p>	<p>Variable 1</p> <p>Violencia contra la mujer</p> <p>Indicadores</p> <p>N°. de enuncias presentadas</p> <p>N° de denuncias retiradas</p> <p>% de mujeres afectadas por violencia psicológica</p> <p>Índice de tolerancia psicológica en mujeres.</p> <p>Impactos de la violencia</p> <p>Factores de violencia</p> <p>Variable 2</p> <p>Indicadores:</p> <p>Satisfacción del Servicio</p> <p>Comportamiento de Colaboradores</p> <p>Atención en el plazo</p> <p>Sinceridad en atención</p> <p>Se muestran errores</p> <p>Dinamismo en el servicio</p> <p>Disponibilidad de ayuda</p> <p>Atención es individualizada</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Conformado por 30 usuarios que concurren al centro emergencia mujer de Huacho que representa un acumulado de un mes.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>El total de la población de 30 usuarios que representa al acumulado de un mes.</p>	<p>Método:</p> <p>Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> <math display="block">M = \begin{matrix} \nearrow &amp; V1 \\ &amp; r \\ \searrow &amp; V2 \end{matrix}</math> </div> <p>Donde: M es la muestra de investigación, V1 es la observación de la primera variable, V2 es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

<p>del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la violencia sexual contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020?</p>	<p>De Emergencia Mujer Huacho, 2020</p> <p>c) Interpretar la relación entre a la violencia sexual contra la mujer y la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro De Emergencia Mujer Huacho, 2020</p>	<p>de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020</p> <p>c) La Violencia sexual contra la mujer se relaciona significativamente con la Satisfacción del Servicio de prevención a Usuarios del Centro de Emergencia Mujer Huacho, 2020.</p>	<p>Conocen las necesidades de los usuarios</p>		
---	---	--	--	--	--

## Anexo 02. Instrumento

### INSTRUMENTO PARA MEDIR: VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

La encuesta tiene por finalidad acopiar informaciones sobre las violencias contra la mujer, es de representación anónima. Agradezco responder todas las interrogantes, escribiendo la opción que más se identifica escribiendo X como la opción que considere conveniente de conforme a los subsiguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Muy de acuerdo      2) de acuerdo      3) Ni de acuerdo ni desacuerdo  
4) en desacuerdo      5) muy en desacuerdo

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Violencia física</b>						
01	Cree que es necesario presentar denuncia a las personas que comete agresión física por su pareja					
02	Ante una primera agresión física contra su persona es conveniente presentar denuncia al agresor					
03	Si es víctima de agresión física por su pareja en reiteradas oportunidades es recomendable denunciar					
04	Si la agresión física es ocasionada por persona extraña es correcto presentar denuncia					
05	Una vez denunciado a quien comete agresión física cree ser correcto retirar la denuncia					
06	Ante la súplica del su agresor físicamente cree que debe retirar la denuncia anteriormente presentada					
07	Luego de conciliaciones con su pareja agresor considera estar de acuerdo con retirar la denuncia					
<b>DIMENSIÓN: Violencia psicológica</b>						
08	La atención del centro de emergencia mujer mantiene actualizado las estadísticas de mujeres afectadas por violencia psicológica					
09	El servicio que presta a las víctimas de maltrato considera que genera disminución de victimas					
10	Usted considera que el centro de emergencia mujer tiene programas para disminuir el porcentaje de víctimas por maltrato mujer					
11	Considera que las estadísticas determinan disminución de víctimas de mujeres con maltrato psicológicos.					
12	Considera justo soportar una amenaza de muerte por su pareja					

13	Los gritos recibidos por su pareja consideran normal para la convivencia familiar					
14	Considera que los insultos recibidos de su pareja afecta en la personalidad de sus hijos					
<b>DIMENSIÓN: Violencia sexual</b>						
15	Considera grave falta la exigencia por su pareja a tener relaciones sexuales con él					
16	Considera violencia, ser amenazados con irse con otras mujeres si no accedes a mantener intimidad					
17	Las relaciones sexuales sin su consentimiento son consideradas violencia sexual					
18	Su vivienda tiene condiciones para protegerse de violencia sexual por su pareja					
19	Las violencias sexuales de familiares son consideradas falta de valores					
20	Las autoridades locales deben imponer sanciones a los infractores de violencias sexuales					

Fuente :Elaboracion de investigador

## INSTRUMENTO PARA MEDIR: SATISFACCION DEL SERVICIO

La encuesta tiene por finalidad acopiar informaciones sobre satisfacción del servicio de prevención al usuario del Centro de emergencia mujer Huacho, es de representación anónima. Agradezco responder todas las interrogantes, escribiendo la opción que más se identifica escribiendo X como la opción que considere conveniente de conforme a los subsiguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Muy de acuerdo    2) de acuerdo                    3) Ni de acuerdo ni desacuerdo  
4) en desacuerdo        5) muy en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>						
01	La atención en el centro de emergencia mujer, es satisfactorio para los usuarios					
02	Los trabajadores del centro de emergencia mujer Huacho, muestran esmero para la atención del usuario.					
03	Considera estar de acuerdo en la atención previamente programado					
04	Para la atención de usuarios se respeta los plazos establecidos por el centro de emergencia.					
05	El personal que atiende sus requerimientos le explica con sinceridad					
06	Las recomendaciones recibidas por el centro de emergencia mujer considera sincero					
07	Considera que cometen errores en la atención al usuario de parte de los trabajadores					
08	Reconocer y rectificar los errores en a la atención de casos considera adecuado					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>						
09	Las denuncias por maltrato mujer se atienden con dinamismo					
10	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
11	La atención por parte de lo colaboradores del Centro se muestran atención inmediata					
12	Las orientaciones por parte de los colaboradores se consideran de gran ayuda para su gestión					

13	Las denuncias por violencia deben ser atendidas de manera personalizada					
14	El Centro Emergencia debe contar ambientes adecuados para atender las denuncias					
<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>						
15	Las atenciones a los usuarios consideran que debe ser personalizado					
16	El centro dispone de un personal para las atenciones individualizados					
17	Los colaboradores del centro deben mostrar especial atención para con los usuarios					
18	En ocasiones espera adecuada orientación de parte de los colaboradores del Centro emergencia mujer					
19	Las instituciones públicas deben conocer necesidades de los usuarios					
20	En las atenciones del Centro de Emergencia mujer nota conocer sobre sus necesidades					

Fuente :Elaboracion Propia

## Anexo 03. Proceso de Baremación

### PROCESO DE BAREMACIÓN

#### 1. Proceso de Baremación de la Primera Variable y sus dimensiones:

##### A. Baremación de la Variable X: Violencia contra la mujer

- Máximo:  $20(5) = 100$
- Mínimo:  $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=100-20= 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 80/3= 26.67 = 27$

##### B. Baremación de la Dimensión X1: Violencia física

- Máximo:  $7(5) = 35$
- Mínimo:  $7(1) = 7$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=35-7= 28$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 28/3= 9.33 = 9$

##### C. Baremación de la Dimensión X2: Violencia psicológica

- Máximo:  $7(5) = 35$
- Mínimo:  $7(1) = 7$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=35-7= 28$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 28/3= 9.33 = 9$

##### D. Baremación de la Dimensión X3: Violencia sexual

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=30-6= 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 24/3= 8$

#### 2. Proceso de Baremación de la Segunda Variable y sus dimensiones:

##### A. Baremación de la Variable Y: Satisfacción del servicio a usuarios

- Máximo:  $20(5) = 100$
- Mínimo:  $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=100-20= 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 80/3= 26.67 = 27$

##### B. Baremación de la Dimensión Y1: Fiabilidad

- Máximo:  $8(5) = 40$
- Mínimo:  $8(1) = 8$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=40-8= 32$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 32/3= 10.67 = 11$

##### C. Baremación de la Dimensión Y2: Capacidad de respuesta

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$

- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=30-6= 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 24/3= 8$

**D. Baremación de la Dimensión Y3: Empatía**

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R=30-6= 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 24/3= 8$

**Anexo 04. Base de Datos**

<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>D6</b>
80	43	25	31	24	17	13	13
88	32	28	30	30	14	8	10
69	69	23	26	20	27	22	20
87	87	29	32	26	33	28	26
84	65	29	29	26	33	25	7
84	36	26	31	27	18	9	9
59	59	21	20	18	23	18	18
74	61	33	22	19	23	19	19
32	32	11	11	10	13	9	10
40	40	14	12	14	15	11	14
59	59	22	21	16	25	18	16
87	29	29	32	26	11	8	10
36	36	13	12	11	14	11	11
44	44	11	14	19	13	12	19
88	40	31	30	27	13	13	14
70	70	20	25	25	24	21	25
72	72	27	21	24	30	18	24
66	66	33	17	16	36	14	16
40	40	13	11	16	15	9	16
90	60	32	33	25	24	18	18
81	61	33	30	18	25	18	18
54	54	14	22	18	16	20	18
43	43	13	17	13	17	13	13
77	64	30	28	19	22	23	19
86	62	32	32	22	18	22	22
96	96	33	33	30	38	28	30
100	100	35	35	30	40	30	30
36	36	12	10	14	13	9	14
94	94	30	35	29	35	30	29
40	40	14	14	12	16	12	12

---

**Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**  
**ASESOR**

---

**Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA**  
**PRESIDENTE**

---

**[Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA**  
**SECRETARIO**

---

**M (0) OSCAR CARLOS OTAZU MONTES**  
**VOCAL**

---

**VOCAL**

---

**VOCAL**