

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**Calidad de atención y maltrato a la mujer: Centro atención mujer**  
**Nuevo Chimbote, 2019**

**Informe de final de Investigación**

**AUTORA:**

**Bach. Diana Cristina Vásquez Ramírez**

**Asesor:**

**Msc. Pablo Arnulfo Santos Díaz**

**Código ORCID: 0000-000-8606-3146**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## Indice

Indice.....	i
Palabras clave.....	iii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
<b>I. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Antecedentes.....</b>	<b>1</b>
<b>Fundamentación Científica .....</b>	<b>15</b>
<b>Justificación de la investigación.....</b>	<b>30</b>
<b>Problema.....</b>	<b>32</b>
<b>Conceptualización y operacionalización de las variables .....</b>	<b>32</b>
<b>Hipótesis.....</b>	<b>42</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>43</b>
<b>II. Metodología .....</b>	<b>44</b>
<b>Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>44</b>
<b>Población y muestra.....</b>	<b>45</b>
<b>Técnica e instrumentos de información .....</b>	<b>45</b>
<b>Procesamiento y análisis de la información ejecutada.....</b>	<b>46</b>
<b>III. Resultados .....</b>	<b>48</b>
<b>IV. Análisis y discusión .....</b>	<b>51</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>54</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>55</b>

<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>56</b>
<b>VIII.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>63</b>
	<b>Anexo N°01: Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>63</b>
	<b>Anexo N°02: Matriz de consistencia.....</b>	<b>66</b>
	<b>Anexo N°03: Cuestionarios .....</b>	<b>57</b>
	<b>Anexo N°03: Muestra De Encuesta Piloto .....</b>	<b>61</b>
	<b>Anexo N°04: Estadísticos Total-Elementos de Fiabilidad de las Variables .....</b>	<b>62</b>
	<b>Anexo N°05 Validación.....</b>	<b>67</b>

Palabras clave

TEMA	Calidad de Atención y Maltrato a la Mujer.
ESPECIALIDAD	Administración

Keyword

Theme:	Quality of care and mistreatment of women
Specialty:	Administration

Línea de Investigación:

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Gestión Pública	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

Research Line:

Line of research	OCDE		
	Area	Sub Area	Discipline
Public Management	Social Sciences	Economy and business	Economy

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “Calidad de atención y maltrato a la mujer: Centro atención mujer Nuevo Chimbote, 2019” del (a) estudiante: **Diana Cristina Vásquez Ramírez**, identificado(a) con Código N° 2007100215, se ha verificado un porcentaje de similitud del 12%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 17 de Octubre de 2022

  
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Dr. CARLOS URBINA SANJINES  
VICERRECTOR



## Resumen

La investigación tuvo la finalidad de identificar la conexión entre el nivel de la calidad de atención hacia el usuario y el maltrato a la mujer en la municipalidad de Nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios.

El diseño del presente estudio fue transversal, descriptivo y no experimental, la población de estudio fue de 50 mujeres, víctimas de maltrato que acudieron al Centro Atención Mujer en el plazo temporal entre octubre y diciembre del año 2019, teniendo edades desde los 18 hasta los 50 años de edad; la muestra estuvo conformada por 15 mujeres que forman parte de la población líneas arriba indicada.

En las técnicas de recolección se utilizaron instrumentos como el cuestionario y las encuestas. Según los resultados, la calidad de los servicios a la mujer en el centro de atención mujer es alto en un 86,67%, por otro lado, la mayor cantidad de mujeres opinan que el maltrato a la mujer es bajo, por último, se observa que existe una baja correlación entre las variables.

## Abstract

The research aimed to identify the connection between the level of quality of care for the user and the mistreatment of women in the municipality of Nuevo Chimbote, under the perception of users.

The design of the present study was cross-sectional, descriptive and non-experimental, the study population was 50 women, victims of abuse who went to the Women's Care Center in the time period between October and December 2019, having ages from 18 to 50 years of age; the sample was made up of 15 women who are part of the population indicated above.

In the collection techniques, instruments such as the questionnaire and the surveys were used. According to the results, the quality of services to women in the women's care center is high at 86.67%, on the other hand, the largest number of women believe that the mistreatment of women is low, finally, it is observed that there is a low correlation between the variables.

## I. Introducción

### Antecedentes

Respecto a los antecedentes a nivel internacional del estudio, presentamos a Macedo, J., Antonio I., Macedo, E. & Lopes, M. (2023) “*O plano de parto como mecanismo de proteção do direito à autodeterminação da mulher em contexto obstétrico em Portugal*”, el autor menciona y concluye que, ciertos derechos principales con los que choca la práctica de la violencia obstétrica corresponden ser los siguientes: a) la dignidad humana; b) respeto; c) libertad, independencia y autonomía; d) consentimiento informado, autónomo y entendido; e) información íntegra acerca de su estado de salud, así como el del feto. Por otro lado, los mencionados son claves principios que pertenecen a bioética de beneficencia y no maleficencia, también la autonomía inherente al paciente, se ven ignorados por parte de las conductas de los profesionales de la salud, los mencionados carecen de respetar los derechos de mujeres embarazadas también el plan de la labor de parto.

Prosiguiendo con la exposición de reconocidos trabajos, presentamos a Aparecida de Oliveira, A. y otros, (2023) denominado: “*Violencia contra las Mujeres Mayores en Brasil*”, los mencionados finiquitan que se evidenció una secuencia de violencias vistas en contra mujeres mayores dentro de la sociedad, enfatizando específicamente el maltrato físico, la carencia de respeto y el despotismo financiero. Las mismas mujeres mayores concluyen que la violencia se relaciona con temas relevantes como la educación y el respeto, la fragilidad inherente de las mujeres mayores corresponde verse como una situación de vulnerabilidad. También logran identificar recursos que auxilien en situaciones de violencia, tales como la policía, y las primordiales insinuaciones encaminadas a prevenir el

inconveniente, se concentra en argumentos como la educación, la paciencia y el respeto.

Por otro lado, presentamos al autor Méndez Sánchez, M., Barragán Rangel, A., Peñaloza Gómez, R., & García Méndez, M., (2022), los mencionados en su trabajo de investigación denominado: “*Severidad de la violencia de pareja y reacciones emocionales en mujeres en México*”, indican que la existencia de violencia en cualquier modalidad sea psicológica, sexual y física, impactan negativamente en la salud mental de las mujeres, en calidad de consecuencia trae depresión, ansiedad, humor susceptible. Los expuestos resultados corroboran las predisposiciones halladas dentro de varios levantamientos de identificaciones estadísticas referente a la gran presencia de violencia en la gran mayoría de mujeres mexicanas y concurridamente el agresor es la pareja. Lo cual debe ser un llamado de atención a las autoridades y la academia, ya que, a pesar que se ha trabajado en volver notorio el problema, existe un enorme camino por transitar para llevar a la erradicación del mismo.

Silva Dávila, I. D. (2022), el mencionado autor en su trabajo de investigación denominado: “*Calidad de Vida en Mujeres Víctimas de Violencia de Género, un estudio comparado*” se concluye que, del diagnóstico de la calidad de vida, preexiste una disconformidad estadística entre las dos etnias es así, en calidad de resultado referente a la dimensión calidad de vida, corresponde reflejarse menor solo en mujeres indígenas a comparación de mujeres mestizas, y ambas sufren violencia de género. Por otro lado, poseemos otras limitaciones referentes a la etnia indígena, el cual reside en el sentimiento de rechazo que advierten al momento de padecer maltrato físico o psicológico sea por su cultura o su raza

corresponden ser doblemente constreñidas. La calidad de vida de ambas etnias de mujeres violentadas, corresponden asumir gran diferencia, ya que las mujeres indígenas no disfrutaban una calidad de vida digna, a consecuencia de Falta de apoyo familiar y personal, escasos de recursos económicos, falta de instrucción académica, dependencia económica, alteración del estado emocional, donde se engloban trastornos mentales, entre los más comunes; ansiedad, depresión.

Asimismo, tenemos a Dávalos Martínez, A., Barrera Rodríguez, E., & Emigdio Vargas, A., (2021) los aludidos autores en su artículo científico: “*Funcionalidad familiar y violencia en mujeres adolescentes de Acapulco, México*” remarcan la relevancia de centralizar programas concretos que susciten la eliminación de esta problemática, advirtiéndolo, revelando y atendiendo a las víctimas, asimismo, dentro de los programas corresponderá potenciar la confianza y autonomía de ellas mismas, con el fin que las adolescentes consigan descubrir y desarrollar habilidades encaminadas a detectar cuando una conducta se caracteriza por ser abusiva, y así evitar situaciones extremas de violencia que muchas veces quedan atrapadas.

También sigue Rueda, N. (2020) el mencionado autor en su artículo científico titulado: “*Violencias contra la mujer e intrafamiliar y responsabilidad civil por daño intrafamiliar en Colombia: a propósito de la sentencia SU-080 de 2020*”, concluyen que así como la pandemia COVID 19, fue un tema de salud pública la cual se atendió oportunamente, asimismo, se presenta otro problema alarmante para la mujeres víctimas de maltrato, ya que el aislamiento social con sus verdugos incidió significativamente en su salud. La intervención del legislador no puede limitarse a la predicción de mecanismos de reparación ya existentes o a la

determinación de aspectos procesales, sino abordar inconvenientes estructurales que respondan la efectividad de los derechos inherentes a las víctimas, en calidad de medidas de educación a los funcionarios que corresponda intervenir en estas situaciones con el fin de impedir decisiones influenciadas por estereotipos; medidas que condesciendan a las víctimas expresarse libremente, por lo que, el problema no se logra minimizar simplemente con un intento de dominación, o una enfermedad mental.

Trujillo Cristoffanini, M. & Contreras Hernández, P. (2020) “*Violencia de género: prevalencia, imaginarios sexistas, y mitos en la juventud universitaria*” La comunidad universitaria es un espacio propicio con el fin de convertirse en territorios fundamental dentro de un suceso de prácticas, que ayuden a alentar e proceso de transformación de la sociedad. Por ende, un mayor entendimiento acerca de la violencia de genero favorece a alterar este inconveniente, lo mencionado proporciona operaciones y capacidades públicas que conduzcan a la eliminación de la mencionada, porque obstaculiza ejercer los derechos humanos inherentes a las mujeres.

Continuamos con Robles Villegas, M. & Ascencio Tapia, R. (2019) los mencionados autores en su labor de investigación titulado: “*Calidad de la Atención: Acceso a la Justicia a las Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar Basada en Género*”, señalan que existen numerosos factores los cuales impiden libremente ejercer los derechos inherentes a las mujeres víctimas y su evolución práctico y eficaz del ejercicio profesional de los servidores que forman parte de las Comisarias de Familia, por ende los hallazgos de esta investigación componen una serie de intervenciones, operaciones y estereotipos conformistas referente a la

atención a poblaciones sensibles y demanda la relevancia que en esta institución prevalezcan los dispositivos interdisciplinarios de carácter integral, acompañado de capacidades utilizables y sensibilizados con el fin de que las personas que se presentan a la dependencia del distrito solicitando protección, correspondan ser atendidas.

Asimismo, presentamos a Centurión, A. L. (2019) el aludido autor en su artículo científico titulado: “*Violencia Letal contra las Mujeres, Niñas y Cuerpos Feminizados. Aporte desde las Relaciones Internacionales Feministas*” finiquita que desde ONU y OEA se han impulsado comisiones especiales para estudiar problemas que se relacionan con la mujer y también el financiamiento para promoción de políticas que buscan equilibrar y reducir la actual situación de millones de mujeres en el mundo que sufren violencia, discriminación, hambre, abandono y desamparo de los Estados que –en algunos casos- las han despojado hasta de su dignidad de personas.

Un respaldo jurídico y económico de la ONU a la erradicación del maltrato contra la mujer, es que a través de UNIFEM, en 2005 financió el trabajo de Marcela Lagarde para dar seguimiento a investigaciones de feminicidios en México.

Finalmente presentamos a Fardin Fiorotti, K. y otros, (2018) “*Prevalence and Factors Associated with Domestic Violence: Study in a High-Risk Maternity Hospital*” a través de los resultados, esta investigación consintió identificar el perfil de las mujeres embarazadas víctimas y, por lo tanto, reafirmar la importancia de la prevención y afrontamiento de las acciones educativas, especialmente en momentos cuando las mujeres acceden con mayor frecuencia a

los servicios de salud, como durante la atención prenatal y en hospitales de maternidad.

En este contexto, los profesionales de enfermería desempeñan un papel relevante en todos los ámbitos de la atención, no sólo en detección, sino también en la promoción de estrategias de afrontamiento y ruptura de este ciclo, en los planteamientos de las consultas prenatales y en la atención a las embarazadas mujeres en hospitales de maternidad y especializados centros. Por ello es necesario utilizar instrumentos adecuados para la identificación de la violencia doméstica y la inserción del tema en el cuidado diario, para que existe una adecuada promoción de la atención a las víctimas.

A nivel nacional Lamadrid (2021), en el trabajo de estudio llamado: “violencia familiar durante el aislamiento social obligatorio producto de la pandemia covid-19 en el distrito de Morropon”, el cual tuvo como finalidad el establecer el grado de asociación entre el aislamiento social producido por la pandemia y los casos de violencia familia, utilizando para ello una metodología transversal, no experimental y correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por múltiples casos de violencia intrafamiliar los cuales fueron registrados en el distrito de Morropón, en la provincia de Morropón, ubicada en el departamento de Piura durante el plazo de aislamiento social obligatorio debido a la emergencia sanitaria por la pandemia covid-19. En conclusión, de acuerdo con cifras oficiales de las instituciones encargadas de recibir las denuncias de violencia intrafamiliar, no hubo un ascenso en las denuncias en el distrito de Morropón, sin embargo, debido a los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron entrevistas

con ronderos de esa ubicación, se pudo llegar a la conclusión que existieron múltiples casos sin denuncias ante las autoridades.

Huamán y Huaymacari (2021), en su trabajo de investigación denominado: “conocimiento y actitudes hacia la violencia contra la mujer durante la cuarentena de covid-19 en el distrito de Iquitos”, el cual tuvo como finalidad el determinar la conexión entre las variables, empleando para ello un diseño correlacional y por su temporalidad fue transversal. La muestra de la investigación estuvo conformada por 384 mujeres pertenecientes al distrito de Iquitos con edades entre los 12 y 49 años, quienes respondieron a 2 cuestionarios. Los resultados demostraron que existe un valor chi cuadrado  $X = 9,423$  y un  $p$  – valor de 0.000). En relación a las actitudes de las mujeres, el 75% tuvo un rechazo hacia la violencia contra la mujer, mientras que el 25% mostró actitud de aceptación hacia la violencia contra la mujer en el plazo de cuarentena durante la pandemia de covid-19.

Mamani (2018), en su estudio investigativo llamado: “calidad de vida y maltrato a la mujer en familias de Puno”, el cual tuvo como propósito el establecimiento de la conexión entre las variables del estudio. La metodología utilizada fue transversal, no experimental, correlacional y descriptiva. La muestra de la investigación estuvo establecida por un total de 42 mujeres con antecedentes de haber sufrido violencia familiar; entre tanto, el instrumento utilizado fue el cuestionario, este estuvo compuesto por un total de 25 interrogantes, que una vez procesados estadísticamente, se obtuvo como resultado que, el 74.36% respondió que las calidades de vida están regulares, mientras que los grados de maltrato a la actualidad está en un nivel bajo. En conclusión, con un valor  $r$  igual a 0.71, se asumió que existe relación entre las variables en estudio.

Valdivia (2019), en su trabajo de investigación denominado: “soporte social en mujeres denunciante de violencia conyugal de un hospital de nivel II de Lambayeque”, con el propósito de establecer los grados de soporte social a las

mujeres, entre tanto, la metodología empleada fue no experimental, de nivel transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 70 mujeres, las cuales tuvieron que responder a dos cuestionarios. Los resultados indicaron que, un gran porcentaje de esta mujer Es denunciante tuvieron un grado de soporte social regular; teniendo en cuenta los grados de soporte social en dimensiones, se encuentran las áreas como disponibilidad al 60%, apoyo emocional al 47%, reciprocidad al 54%, apoyo relacionado a un problema actual al 94% y apoyo práctico en un 50%.

También exponemos a Medrano (2022), el mencionado autor concluye en su labor de investigación: “Calidad de Atención Policial y Satisfacción de las Mujeres Denunciante Víctimas de Violencia en una Comisaria de Huánuco, 2019” concluye que, una vez analizado la correlación entre la calidad de atención policial y la satisfacción de las mujeres que denuncian porque sufren violencia, encontró una relación considerable entre las variables estudiadas, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se estudió las derivaciones de la calidad de atención y dimensiones encontradas a criterio de las denunciante que sufren violencia, se localizó que un, 42,4% (25) indica que fue aceptable la dimensión fiabilidad ya que la eficiencia en la atención fue buena; 45,8% (27) respecto a la dimensión empatía considera regular y; 86,4% (51) referente a la dimensión capacidad de respuesta y profesionalismo considera deficiente. En conclusión y de condición general la calidad de atención es percibida con nivel medio.

Por otro lado, presentamos a Shimokawa Hayayumi & Valdez Fabián, (2023) en su trabajo de indagación denominado: “Factores que limitan la Calidad Humana de Atención de los Trabajadores y las Trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las Mujeres que sufren Violencia en los Distritos de Ayacucho y el Porvenir”, concluye que las debilidades y vacíos existentes dentro del proceso de atención que prometen los servidores de los CEM a las usuarias. La mencionada

institución posee una Guía de atención integral, específicamente dirigido a mujeres que sufren maltrato dentro de la familia, la guía está constituida por 4 etapas de atención, detallando el comienzo y fin de la atención, también indica los profesionales que darán atención en cada etapa, es una pena que los servidores del CEM no divulguen la información a las víctimas, por ende, las mismas están desorientadas referente a la atención, también no saben hasta donde estará la compañía del CEM en sus casos. La expuesta situación provoca indecisión y desosiego, desconfianza referente al servicio brindando por el Programa nacional con el fin de prevenir y eliminar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, restringiendo sus propósitos.

Asimismo, tenemos a Olivares Mocosó, C. (2018) en su estudio denominado: “Factores Asociados a la Percepción de la Calidad de Atención de las Usuarias del Servicio de Ginecología y Obstetricia Del Hospital III Goyeneche – 2018”, el aludido autor concluye que, el 62,60% de los usuarios del servicio tiene entre 18 y 30 años y el 48,03% posee educación secundaria. el 59,06% eran amas de casa, el 45,08% eran de nivel socioeconómico bajo a medio y la totalidad de las usuarias se hallaban internadas en servicios obstétricos. También se expuso que la edad y la ocupación residen relacionadas con las percepciones de calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio, lo mencionado exterioriza una correspondencia estadística significativa ( $P < 0,05$ ). Sin embargo, no coexiste una asociación estadística significativa con el nivel educativo y el estatus socioeconómico ( $P > 0,05$ ). La prueba Chi-cuadrado ( $X^2=261,31$ ) ( $P < 0,05$ ) muestra que existe una disconformidad significativa referente a las expectativas de los usuarios a cerca de las dimensiones de calidad y su discernimiento sobre los servicios que las usuarias reciben en ginecología y obstetricia.

Manifestamos a Sanchez Endara (2020), el aludido autor en su presente investigación denominado: “Motivaciones primordiales en mujeres víctimas de

violencia familiar, desde un enfoque analítico existencial”, concluye que, El enfoque de análisis existencial proporciona un marco teórico y metodológico que consiente conocer y analizar el estado socioemocional de las mujeres víctimas de violencia familiar. Y, sobre todo, conocemos sus motivaciones subyacentes de supervivencia y logramos concebir diagnósticos prácticos y eficaces sobre esa base. El grupo de investigación cita el tercer motivo básico como el más afectado. H. La discapacidad se manifiesta a paralelismo de la propia identidad y autenticidad como mujer, madre y compañera en el ámbito familiar. En concreto, las personas a las que no se les permite o anima a ser o actuar como son, son tenazmente desacreditadas, cuestionadas, devaluadas y experimentan un menoscabo de identidad personal, mujeres que se ven obligadas a actuar y pensar como su pareja les dice. para ellos; como señala Girón (2017), concluyen calificándose y evaluándose negativamente.

Asimismo, exteriorizamos a Asseo Narváez (2018) el mencionado autor en su estudio denominado: “Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo,2018”, Finalizado a nivel dimensional: La confiabilidad está estadísticamente relacionada con: calidad funcional y técnica percibida, confianza y expectativas de satisfacción. Por otro lado, la capacidad de respuesta depende en gran medida de la calidad y las expectativas funcionales y técnicas. Los aspectos visibles se corresponden con la calidad funcional, la confianza y las expectativas. La empatía reside relacionada con la calidad, la confianza y las expectativas funcionales y técnicas. Después de todo, la seguridad está relacionada con la calidad funcional y las perspectivas. Asimismo, las relaciones indicadas y aludidas adquirieron significación estadística ( $p < 0,01$ ).

A continuación poseemos a Guevara Cano & Giraldo Sanchez (2023) los manifestados autores en su trabajo de estudio denominado: “Violencia Familiar y Calidad de Vida de las Mujeres en el Asentamiento Humano la Flor en Carabayllo, 2022”, finiquita que en calidad de objetivo específico 1, la evaluación del impacto de la violencia psicológica dentro de la autoestima de las mujeres del asentamiento humano de La Flor, Carabayllo se completará en el año 2022, y la violencia psicológica posee un impacto negativo dentro de la calidad de vida de las mujeres. La encuesta realizada en el asentamiento La Flore en Carabayo en 2022 encontró que la mayoría de las mujeres tienen miedo de encontrarse con sus familiares y tampoco tienen contacto continuo con ellos ya que a las parejas se les prohíbe usar ropa. Demostraron tener mucho miedo de conservar comunicación. Están atrapados sin ningún apoyo de sus familias. De manera similar, la cultura sexista en la que viven los hombres les hace sentir dueños de las disposiciones y acciones de su pareja, dándoles así la impresión de que no poseen derechos. Esto deja a las mujeres incapaces de tener el apoyo familiar por miedo a tomar una decisión equivocada, sintiendo baja autoestima, sintiéndose devaluadas y menospreciadas y, sobre todo, sintiéndose extremadamente vulnerables.

A nivel local, Aguilar (2018), en su estudio investigativo titulado: “Percepción de la calidad de la atención en salud de mujeres en el asentamiento humano Cahuide, Santa”, en donde se tuvo como propósito el establecimiento de la visión de la calidad de la atención por parte de la salud hacia las mujeres del asentamiento humano en mención, y para ello, se empleó como metodología no experimental, cuantitativa y descriptiva. Estuvo conformada por 21 madres de familia del asentamiento humano en estudio, además, se empleó el cuestionario como instrumento. Finalmente, los resultados arrojaron que, el 91.2% de las madres de familia afirmaron que la calidad de la atención recibida en salud posee un grado

regular, además, el 85.63% afirma se encuentra medianamente satisfecha con el servicio de salud brindado.

Por otro lado, exteriorizamos a Montero Cruz, G. L. (2018), el mencionado autor en su estudio titulado: “Violencia de Género en las Relaciones Afectivo-Sexuales en Adolescentes, Jóvenes de Los Pinos – Chimbote 2018” respecto a la percepción de los adolescentes y jóvenes sobre la violencia de género, concluyen que las mujeres soportan violencia por tener miedo de lo que les puedan hacer luego de abandonarlas (81,9), la muestra obtenida (población) en el presente estudio cree que las clases más desfavorecidas son donde ocurre más el fenómeno de la violencia de género” (79,02%) así también el estudio concluye que “El hombre que parece más agresivo resulta también más atractivo para las mujeres” (81,1 %).

Asimismo, manifestamos a Adrianzen Ysla, S. E. (2018), el señalado autor en su trabajo de investigación denominado: “Violencia de Género en las Relaciones Afectivo-Sexuales en Adolescentes y Jóvenes del Pueblo Joven Esperanza Baja Chimbote, 2018” hace referencia a que la investigación realizada demostró que Esperanza Baja es predominantemente machista, población joven tiene la percepción que el maltrato se debe al entorno que se rodean ya que la razón porque las mujeres son víctimas de maltrato reiterativo se debe a que dependen económicamente del agresor (70%) otra es porque tiene hijos(as) con ellos (60%), como también consideran al alcohol como factor que incita a la violencia (65%), erróneamente consideran que para que la relación funcione, la mujer se caracteriza por ser sumisa (65%).

De igual manera, presentamos a Ucañan Castro, R. A. (2022), el señalado autor en su labor de indagación titulado: “La problemática de la familia en el Perú actual Nuevo Chimbote” manifiesta como factor fundamental del desarrollo del ser

humano a la familia, por ello resulta primordial el factor Educación; la familia en su papel de formadora y socializadora como institución, supone un conjunto de seres humanos que comparten, discrepan y difunden normas y valores interrelacionadas, esto resulta muy importante en la formación de la sociedad para evitar temas de violencia, agresión, faltas y delitos.

Así también tenemos a Chuqui Fernández, K. L. (2020) donde el mencionado autor en su labor científica titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019”, concluye que referente al respeto de los horarios de atención de los pacientes del establecimiento de salud en el área de odontología, se está en un proceso de volverlo más eficiente puesto que se detectó un grado de insatisfacción del 46,24%. Además, el tiempo de espera de los pacientes en el establecimiento genera insatisfacción del 53.76%. Los pacientes del área de odontología indican estar satisfechos en un 80.4% respecto a la seguridad del servicio, del mismo, consideran que se debe mejorar en la privacidad de atención. Respecto a reclamos los pacientes se encuentran insatisfechos un 46,24%. Así también consideran que no sería tan buena una capacidad de respuesta ante situaciones.

Además tenemos a La Rosa Fabián, D. T. (2021) el cual en su estudio de investigación denominado: “Las partes del feminicidio y las inferencias del maltrato contra la mujer en Chimbote, Ancash 2018-2019” manifiesta que de las personas encuestadas predomina la percepción de las personas que la mayor cantidad de casos de violencia contra la mujer y consiguiente feminicidio, se registra en la provincia según la Escala de 1 a 5 de la Escala de Rensis Lickert

18. La cantidad superior de violencia es registrada en provincia	3,6667
--	--------

Figura 12. Estadística ítem 18

Por consiguiente presentamos a Sánchez Albornoz & Torre Huarac, L. E. (2020) los aludidos autores en su estudio de investigación denominado: “Modelo Predictivo de Regresión Logística en función a los Factores que influyen en la violencia contra la mujer en Huaraz” utilizando el análisis univariado, se puede resumir que factores relacionados con el maltrato hacia la mujer son: La ocupación, edad de la mujer, comparte con el agresor algún espacio laboral o de negocio, estados civil, denuncia de maltrato, con la violencia contra la mujer,

Continuando con la exposicion con autores precedentes, referente al tema en mencion, presentamos a Mattos Silva, Y. (2019), de título “Autoestima Prevalente En Mujeres Maltratadas Del Asentamiento Humano Tres Estrellas, Chimbote, 2017” el mencionado autor concluye que, las mujeres maltratadas del Asentamiento Humano tres estrellas, Chimbote, tienen una autoestima Alta. Nuestra población fueron personas de sexo femenino, en su mayoría en estado de convivientes, con estudios secundarios, 2 hijos en promedio y con edad media de 35 años.

Asimismo exteriorizamos a Flores Albites, V. E. (2020), el presente autor en su estudio de investigacion denominado: “Caracterización del proceso penal sobre violencia familiar por agresión física y psicológica contra la mujer, expediente N°

00548-2017-0-0207-jr-fc-01. Primer Juzgado Provincial Penal Corporativa de Huayas, Distrito judicial de Ancash-Peru, 2018. Huaraz”.

La violencia contra la mujer en cualquier espacio o panorama sigue siendo un problema de salud pública, que afecta no solo a la agraviada, también a su familia directa, principalmente los hijos, al margen que estén o no estén expuestos al maltrato sufrido por su madre. Ningún sistema político o económico es ajeno a la violencia contra las mujeres, pues es un problema que afecta a todas las sociedades del mundo que, aunque resulte muy difícil, es posible de controlar. Según resultados conseguidos, la cantidad de mujeres maltratadas es de un 90 %, de forma física y/o psicológica.

Por ultimo, tenemos a Cortez Leon, V. M. (2021), el señalado autor en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del Proceso sobre faltas sobre Violencia Física, expediente N° 02190-2016-2501-Jr-Fc-03; Cuarto Juzgado de Paz Letrado, Penal Chimbote, Distrito Judicial del Santa - Perú. 2016” Ante la ineficacia en el proceso por menoscabo a consecuencia de maltrato familiar, se debe adoptar operaciones inmediatas respecto a medidas de protección hacia la víctima; para así garantizar la integridad de la o las víctimas de maltrato, así como brindar la potestad suficiente a la Policía Nacional del Perú para poder concebir efectuar las medidas adoptadas por parte del órgano jurisdiccional.

#### Fundamentación Científica

Respecto a la fundamentación científica, Rodríguez (2009) menciona que, el movimiento feminista hace énfasis en la vitalidad el nombramiento correcto de los múltiples conceptos para poder tener una mayor visibilización, debido a que la violencia de género tiende a originar muchas desigualdades entre los hombres

y las mujeres, por ello Es que se considera otra terminología o sinónimos para llamar a la violencia contra las mujeres cómo violencia patriarcal, violencia sexista, violencia machista, etcétera. Por otro lado, desde la perspectiva penal, la violencia de género e intrafamiliar están penadas de formas distintas, teniendo presente el primero de los casos se puede visualizar en el artículo 153.1 del Código Penal (1995), el cual indica que al infringir maltrato a otra persona sin causarle alguna lesión cuando esta mujer haya estado ligada emocionalmente a él de forma afectiva con o sin convivencia, o por otro lado alguna persona vulnerable que tenga algún tipo de convivencia con el autor del maltrato.

Esther Ramos (2006) destaca que, se entiende como cualquier acto de abuso perpetrado de un hombre hacia una mujer, el cual tenga como herencia legítima el poseer la autoridad y control total sobre su pareja, y que por ende, está totalmente justificado el ejercer daños físicos, psicológicos y sexuales con el fin de mantenerla bajo dominio, utilizando actos como la privación de libertad, coaccionar y cualquier otro tipo de daño o abuso de poder.

Garrido Lorente (2004) menciona que, los resultados que destacan las características fundamentales de los agresores, también consideran relevante señalar que hay múltiples personas con este tipo de características que no tienden a ejercer algún tipo de maltrato. En este mismo orden de ideas, la perspectiva de un maltratador en relación al rol de la mujer y su constante necesidad de tenerla a dominio, hacen que sumen te manipule las conductas y contextos cómo ofensivos o desafiantes hacia su persona, provocando una sensación de pérdida constante de control y mucha frustración. Asimismo, también presenta faltas de capacidad para expresar sus emociones y se dejan llevar fácilmente por los impulsos, lo cual es perjudicial para la víctima debido a que el victimario no medé el uso de la fuerza al momento de actuar con violencia hacia su pareja. Por

medio de violencia es la única manera en la que consigue que la víctima haga lo que él quiera debido a la fuerza.

Susana Velázquez (2003) destaca que, la violencia de género también puede ser entendida como cualquier acto discriminatorio, en el cual se somete, ignora o subordina a una mujer en los múltiples elementos de su existencia. Además, son los ataques simbólicos y materiales que perjudican la intimidad, libertad, integridad física, seguridad, integridad moral y libertad de la mujer.

Adamson y Thomson, (1998) expresan que, en la violencia intrafamiliar, los hijos tienen a ser una víctima más ya sea de forma indirecta o directa. A futuro, este tipo de modelo de crianza violento permite que los niños puedan replicar estas conductas violentas proveniente de los padres y posiblemente sean repetidas en sus futuras relaciones como agresores o como víctimas. Durante esto, los niños al presenciar el miedo y la angustia en sus madres comienzan a originarse sentimientos de inseguridad y confusión. Múltiples estudios evidencian que los niños que son expuestos a comportamientos violentos tienden a tener niveles de depresión, ansiedad y síntomas traumáticos muy altos.

Robin Cavagnoud (1993) evidencia que, La violencia de género de acuerdo a las Naciones Unidas se puede entender como cualquier conducta violenta la cual se haya basado hacia el sexo femenino y tenga consecuencias físicas, sexuales o psicológicas para ella, como la privación de la libertad, coacción, amenazas de muerte, está se pueden dar en la vía pública como en el hogar.

La Asamblea General de las Naciones Unidas (1993) destacó que, la violencia hacia las mujeres puede ser entendida como cualquier acto de violencia que se dirige contra el sexo femenino y que como resultado se perpetra un daño sexual, físico o psicológico, como privación de la Libertad, amenazas de muerte, coacción y otros. Teniendo presente la declaración sobre la eliminación de violencia contra

la mujer en el año 1993, también se considera el maltrato sexual, abuso y maltrato físico, abandono financiero, abuso emocional, abandono físico y abandono emocional.

Santana, Camargo y Minamisaya (2014), dentro de Cuba en relación a la calidad de los cuidados por parte de los equipos de enfermería dentro del servicio de emergencia desde la visión de los pacientes se pudo concluir que, existe una baja calidad en los cuidados por parte de los enfermeros en los hospitales, cómo también un alto grado de insatisfacción de los usuarios en relación a los cuidados que se les fueron dados. Por otro lado, hubo un vínculo moderado entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención por parte de los enfermeros con una correlación moderada y significativa de  $p < 0,05$   $r < 0,05$ , resaltando la necesidad emocional debido a la relación existente con los dominios de la satisfacción. De acuerdo con la Organización mundial de la Salud (2016), la violencia contra las mujeres la ejerce principalmente la pareja y de manera sexual, el cual es parte de una gran problemática de violación de derechos humanos y de salud pública, esta situación es un conflicto que en la mayoría de las veces tiende a ocurrir por una falta de comunicación, desplazamiento y posconflicto el cual puede agravar la violencia y originar nuevas formas de violencia contra la víctima.

Teniendo en cuenta a ENDES, (2016), en el grado escolar de las mujeres existe una tendencia en las probabilidades de denuncia. Las mujeres que han recurrido a los servicios de denuncia ante ni de la posibilidad de estudiar por lo menos hasta el nivel de secundaria, por otro lado otras no han tenido la posibilidad de estudiar o han sido menos escolarizadas hasta concluir solamente la primaria. Las denuncias de los actos de violencia contra la mujer dentro de las comisarías incrementan de acuerdo a los grados académicos de las mujeres con más del 55%

aquellas que no han tenido un grado académico de primaria, mientras que un 82% las cuales han tenido un grado académico superior.

Para UNFPA (2011), ahora bien, respecto a la calidad de atención a personas afectadas por maltrato, se define como el grupo de estrategias estándar que facilitan un servicio el cual tiene por objetivo brindar el bienestar a los clientes, a través del cumplimiento de sus expectativas; desde su llegada al establecimiento, durante el proceso y finalmente en el cierre de la misma.

Son los grados de calidad en cuanto a los servicios de protección de los derechos humanos a víctimas del maltrato físico, de tal forma que, deben priorizar sus derechos humanos, asimismo en esta se debe incluir asesoramiento, tratamientos, apoyo y seguimiento de la red familiar de las múltiples disciplinas profesionales pertenecientes al centro como las áreas legales, psicológicas y sociales.

Teniendo presente las dimensiones de la calidad, para Druker (1990), la calidad no es meramente un servicio si no lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar para obtenerlo. En la mayoría de casos, los usuarios valoran el desempeño de las empresas según los grados de satisfacción que obtuvieron en la contrastación con las expectativas. Un gran porcentaje de clientes usan cinco dimensiones en esta evaluación:

- ✓ **Fiabilidad.** - Para Zeithaml y Bitner (2002), es la habilidad para prestar servicios de manera exacta y formal. Esto tiene relación con el desempeño del servicio de una forma en concreto desde el momento en que la persona entra al establecimiento. Es allí donde se incluyen los múltiples factores que le posibilitan al usuario la detección de conocimientos profesionales y la habilidad dentro de la empresa. En este sentido, la fiabilidad es entendida como el cumplimiento por parte de los colaboradores teniendo presente las promesas de la empresa, lo acordado sobre la entrega, prestación de servicios,

precios y solución a los problemas. Los usuarios tienen la intención de negociar con las empresas cuando éstas cumplen con sus expectativas, sobre todo cuando están relacionadas con los servicios básicos de atributos.

- ✓ Seguridad. - De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002), dentro de esta dimensión los usuarios confían sus problemas en las empresas, dándoles así la potestad de decisión en la resolución de conflictos de una manera sensata. La seguridad tiene que ver con la honestidad, credibilidad e integridad. En esta dimensión se puede adquirir una relevancia particular en los servicios en que los usuarios tienden a percibir riesgos en los cuales se sienten inseguros en relación a su capacidad de valoración de resultados, como por ejemplo los servicios de seguros, médicos, servicio financiero, legales y de corretaje. En las primeras facetas de la relación los usuarios tienden a utilizar las evidencias de índole tangible en la evaluación de la dimensión de seguridad, como lo son los reconocimientos, certificados especiales, títulos profesionales y premios los cuales puedan darle una seguridad a los nuevos usuarios sobre un proveedor de servicios profesionales en específico.
- ✓ Capacidad de respuesta. - está puede entenderse como la responsabilidad y disponibilidad que tiene el personal para ayudar a los usuarios y brindar servicios con eficiencia y eficacia. La responsabilidad puede definirse como la voluntad de prestación de servicios y colaboración con los usuarios con dentro de esta dimensión se puede evidencia la prontitud de la atención en relación a las solicitudes, reclamaciones, preguntas y conflictos a los que se enfrentan los usuarios. Asimismo, esto se suele comunicar a los clientes mediante un plazo temporal en el cual se debe esperar la recepción de una asistencia, resolución de dudas. La responsabilidad tiene como complemento la capacidad de personalización y flexibilización de los servicios en base a la necesidad del usuario.
- ✓ Empatía. - De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002), es entendida como la forma de tratar a los usuarios cómo personas. Además, se puede denominar

como una atención personalizada y cuidadosa en la cual la empresa le otorga y transmite a los usuarios un servicio acorde a sus expectativas y personalizado, lo que permite una visión especial y única en el trato de cada cliente. Los usuarios siempre quieren sentirse relevantes y entendidos en las organizaciones cuándo son atendidos en las áreas de servicios. Las empresas al momento de llevar a cabo esta dimensión, tienen que desarrollar un gran compromiso con el usuario, teniendo presente cada detalle de sus particularidades, expectativas y necesidades.

- ✓ Aspectos tangibles. - están son las características visibles del servicio que ofrece la empresa. Un aspecto tangible puede ser entendido como los materiales de comunicación, los equipos del establecimiento, la apariencia física tanto de los trabajadores como de las instalaciones, etcétera. Todo aspecto tangible tiende a transmitir alguna representación visual o física del servicio que da la institución y en base a ello tienden a evaluar su calidad.

Para Zeithaml y Bitner (2002), en las organizaciones tiende a ser utilizado los servicios tangibles con el objetivo de posicionar la imagen del establecimiento, visualizar la calidad y proporcionar la continuidad hacia los clientes, un gran porcentaje de organizaciones mezclan las características tangibles con las demás dimensiones para poder crear estrategias completas de calidad. Las empresas las cuales no les dan relevancia a los factores tangibles en las estrategias de negocios, pueden crear estrategias no tan efectivas debido a que nos estarían dirigiendo a la calidad de los servicios que es lo que más les interesa a los clientes. Dentro de los efectos del artículo, se pueden considerar 5 clientes del SAMAT, los cuales evalúan la calidad de servicio brindada en la institución municipal. Según el Minsa (2009, existen cuatro enfoques relacionados al entendimiento de la calidad en el área sanitaria, los cuáles son:

Enfoque al desarrollo humano: este entiende que el término calidad tiene una conexión directa con la calidad de vida, por lo que toma en cuenta la dignidad y el procedimiento de elaboración individual y colectivo de criterios importantes para la atención que brinda el establecimiento en la calidad de atención.

Enfoque del derecho del usuario: este se basa en el origen de la modernidad el cual dio paso a la ejecución y establecimiento de derechos y deberes como un pilar base en la sociedad. La atención al cliente se posicionó como un factor inviolable dentro del ejercicio ciudadano. Es un beneficio que debe tener cualquier persona, no debe ser discriminada por cualquier factor de cultura, raza, nacionalidad, nivel socioeconómico, etcétera. Es por ello que la calidad es entendida como una particularidad vital en la atención al cliente.

Enfoque de ámbito gerencial: este enfoque dio origen al término usuario o cliente, Este modelo de usuario consiste en generar un procedimiento para reinventar las organizaciones. Los aportes más importantes de este enfoque fueron las descripciones precisas de los factores de interés para los clientes, las fuentes motivacionales y las carencias vitales.

Enfoque para el mejoramiento de servicios: este se considera como el elemento más importante dentro de los procesos de servicio de reconocimiento a la atención al cliente dentro de las propiedades tangibles y de los objetivos de la organización, debido a que estás posibilita el contacto directo con los que serán beneficiarios de la atención. Este tiene como finalidad la optimización continua de las directrices éticas y proceso de atención eficaces. Según UNFPA (2011), en cuanto a la calidad atención a mujeres víctimas de violencia de género, se refiere a la moralidad de servicio el cual tiene por objetivo brindar bienestar a los clientes a través de la satisfacción de sus expectativas y necesidades.

Para Huiza (2006), respecto a las teorías de la satisfacción del usuario, la satisfacción es considerada como la práctica de índole cognitiva la cual se expresa con la contrastación de las conductas y atenciones esperadas de esta. Según Rey (2000), se destaca que la definición de satisfacción se puede conectar con los términos de valoración del servicio y calidad que brindan las empresas del estado, existe una tendencia con mayor nivel en las que están asociadas en las áreas de salud y educación. Existe una secuencia lógica en la cual se elabora una valoración en la que puede incluirse la satisfacción a los beneficiarios en base a los servicios de calidad que se ofrece.

Teniendo presente a Huiza (2006), la satisfacción puede influenciar sé por un conjunto de elementos colectivos, culturales, individuales y morales que de manera principal los clientes esperan un servicio de calidad al momento de atención. Por otro lado, teniendo en consideración otros elementos que influyen la satisfacción del cliente, múltiples investigadores llegan a la conclusión de que éste puede ser valorado con los indicadores de la calidad de los servicios. Según Garrido (2012), en cuanto a los servicios que ofrecen las comisarías se expresa la importancia en las mujeres que han sido violentadas y éstas expresan su satisfacción con el accionar del personal que les ha brindado el servicio en las instalaciones.

De acuerdo con Giese y Cote (2000), en la conceptualización que ha sido denominada para los efectos de evaluación de la satisfacción en los casos de mujeres que han sido víctimas de violencia de género, en estas la satisfacción tiene una relevancia fundamental y un contraste experiencial de índole individual en base a las expectativas en el momento en el que recibieron la atención en el establecimiento. Teniendo en consideración la propuesta elaborada por Gonzáles y Garrido (2015), Los indicadores en la evaluación de satisfacción en relación a

las dependencias policiales de las familias Se obtuvo los niveles de satisfacción en base al servicio dado por la policía para una optimización en las demandas.

Respecto al procedimiento de atención, las valoraciones en base a las experiencias de los clientes, se obtuvo que se dieron los datos necesarios.

Existió una eficiencia a la hora de la recepción de la atención en la elaboración de las demandas.

La valoración en base a la calidad de servicio recibido por los agentes de forma responsable.

Los grados de seguridad los cuales experimentaron al momento de ser entendidas y en la realización de las demandas.

La visión de la protección para los miembros del seno familiar que en su momento fueron vulnerables. Los niveles de satisfacción en general en base a la asistencia de los miembros policiales.

Tomando en consideración a Rey (2000), la satisfacción tiende a estar conectada con las valoraciones subjetivas de los grados de logro obtenidos según los objetivos de información, sin embargo, este puede ser trasladado de forma objetiva desde la perspectiva eficiente del servicio. Asimismo, la satisfacción puede enfocarse de manera positiva ya que esto posibilitará la ampliación de su rango de confiabilidad al ser replicado, lo cual es recomendado para su uso reiterado. Existen niveles de satisfacción, Los cuáles son: insatisfacción máxima, en la cual existe un sacrificio inmenso por parte del establecimiento pero en contraste hay una prestación de servicio regular; es en segundo lugar, está el nivel de incertidumbre de la satisfacción.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción, se tiene a la calidad de la función percibida por los clientes, este se entiende como el valor técnico visualizado y la visión de los clientes en relación al servicio y confiabilidad de los servicios técnicos, cómo también las expectativas de los servicios que prestan las instalaciones en contraste a las expectativas que tenían antes de ingresar.

Respecto al maltrato hacia la mujer, la violencia de género en la actualidad ha sido un elemento fundamental que perjudica a nivel físico y ha sido declarado como una prioridad dentro de la salud pública a nivel mundial. En la violencia dentro de las parejas, los agresores llegan a tener un dominio y control total de la mujer, lo cual provoca que ésta sea más inflexible y que la violencia sea continua y sea incrementando cada vez más hasta quitarle la identidad y autoestima a la mujer.

Salud mental: La violencia en las parejas ya sea de índole emocional, física o sexual, origina problemas de salud reproductiva y mental a corto y largo plazo. Asimismo, tiende a afectar también a los hijos y posee costo muy elevado tanto económico como social para la sociedad, la mujer y su familia.

Violencia laboral: Se entiende como la discriminación que dificulta el acceso en algún puesto de responsabilidad laboral o en algún empleo en empresa que conforma el más común y un ejemplo de ello es el incumplimiento de la igualdad salarial para mujeres y hombres en puestos similares, cómo también los despidos o la no contratación a causa de embarazos. Lo cual es una realidad con la que las mujeres deben luchar día a día.

Violencia psicológica: Esta violencia hacia las mujeres no se limita solo a la humillación u hostigamiento, también puede expresarse como manipulación, acoso, aislamiento, restricciones, etcétera. Dañando el desarrollo personal y generando problemas psicológicos y emocionales que pueden desencadenar al suicidio. Este tipo de violencia tiende a ser el primer paso a los otros tipos de

violencia que se da en una relación como por ejemplo la sexual o física, entonces se debe tomar en cuenta cualquier señal que demuestre algún tipo de violencia.

Violencia sexual: Se entiende como todos tipos de acción que viole los derechos o amenace a una mujer en relación a la toma de decisiones sobre su sexualidad y que abarque De cualquier manera el contacto sexual. Este tipo de violencia no solo se limita a obligar a una mujer a tener relaciones, sino que también es cualquier explotación, intimidación, acoso o abuso que se de en cualquier matrimonio, relación de pareja o cualquier situación.

Maltrato físico y psicológico: Lorente (2001) citando a la Organización Mundial de la Salud (1996), menciona que, la violencia hacia la mujer ha sido un elemento fundamental que perjudica a nivel social, físico y psicológico, siendo así declarado una prioridad dentro la salud pública a nivel mundial.

La violencia que se da en una relación de pareja tiende a perjudicar de múltiples formas. De forma general, la víctima tiende a tener más problemas de salud que la mayoría de personas que no sufrió de violencia. Asimismo, este agrava este tipo de problemas sanitarios que padeciera previamente.

Causas del maltrato físico y psicológico: Los comportamientos violentos ya sean psíquicos como físicos hacia la mujer, teniendo presente una perspectiva conductual, esto se expresa en una forma sumisa ante los las órdenes y deseos del victimario. Este último tiene el control absoluto de la víctima la cual mientras sucede estos episodios de maltrato tienda ser más inflexible, lo cual genera un ciclo continuo de violencia la cual incrementa cada vez más, llegando a perder tanto su identidad como su capacidad de decisión propia.

Respecto a las consecuencias del maltrato físico y psicológico:

Baja autoestima: sienten mucha frustración ante un problema que tiene con la pareja, se vuelven tímidas con el entorno y sienten que no son valoradas y no se quieren por sí misma.

La interiorización del machismo, la dependencia de los hombres es su totalidad a todas las figuras que tengan autoridad.

La depresión profunda: se entiende como la falta de esperanza y fe, las personas se sienten emocionalmente limitada, sin fuerza, sin motivación, tiene un alto grado de auto autocrítica y una autoestima muy baja.

Las personas tienen estrés, ansiedad, miedo, desorientación y conmoción psicológica aguda.

El aislamiento e incomunicación intencional ocasionada por el desamparo social reiterativo.

Los sentimientos de sometimiento, subordinación y dependencia.

El sentido de culpabilidad que ellas mismas tienen ante este tipo de situaciones, sienten una baja autoestima y mucho arrepentimiento sintiéndose culpable de todo problema que se presenta. Se siente carente de esperanza y muy desmotivadas. Tienen múltiples dudas, bloqueos emocionales, incertidumbres y no son capaces de llegar a una toma de decisión. Existe una falta total de esperanza. Dentro de la toma de una decisión en relación a la vida propia y en la relación de pareja, controla en dinero que gastas y tu vida, decide por ti en la reunión de amistades.

Trastorno del sueño

Hay reacciones e irritabilidad por indignación las cuales están fuera de contexto. Existen múltiples trastornos de ludopatía y alcoholismo. Asimismo, ahí bajas interiorización de valores democráticos y sociales.

En cuanto a los elementos que abarcan las mujeres que han sido maltratadas:

El amor romántico como dependencia y adicción: Existe una creencia de que la persona agresora va a cambiar mágicamente. Cómo también, la víctima siente un constante miedo y ansiedad teniendo que estar constantemente pensando en la forma que actúan porque su pareja puede ponerse agresiva si es que ellas no se muestran sumisas.

La convivencia: Aquí es donde entra el síndrome de Estocolmo, es donde la víctima piensa que el victimario es el bueno y ella es la mala, dónde el trato es un premio o castigo, es decir, que si este la trata de esa manera es porque ella se lo merece. Asimismo, la persona puede llegar a sentir empatía con el victimario.

En relación a la Salud mental, la violencia en las parejas tanto emocional cómo física y mental origina graves problemas de salud reproductiva y mental a corto y largo plazo en las mujeres. Además, tiene una repercusión en los hijos y un costo elevado tanto económico como social para la familia, la sociedad y la mujer. Este tipo de violencia tiene consecuencias fatales, qué son el suicidio o el feminicidio.

La violencia durante el embarazo: El periodo de embarazo también incrementa la posibilidad de una muerte fetal, un neonato con bajo peso, abortos involuntarios o partos prematuros. Esta misma investigación elaborada en el año 2013 evidenció qué es la posibilidad de experimentar un aborto espontáneo en mujeres víctimas de maltrato que recibe constantemente y afecta la salud mental. La violencia dentro de la pareja tiene más del 15% mientras que la detener un parto prematuro es mayor al 40%.

Estás maneras de violencia también puede ser originadas por trastornos de estrés postraumático, depresión, intentos de suicidio, insomnio, trastornos de ansiedad o alimenticios. En este mismo estudio elaborado en 2013 se pudo concluir que, las mujeres las cuales han experimentado violencia en las parejas tienen una gran

probabilidad de tener problemas de alcoholismo y padecer de depresión. Los efectos en los que se considera la salud física se puede encontrar las mujeres se pueden resaltar los dolores abdominales, limitaciones de la movilidad, cefaleas, mala salud, lumbalgias y trastornos gastrointestinales.

#### La repercusión en niños

Los infantes que crecen en familias donde sufren violencia intrafamiliar sufren múltiples casos de trastornos emocionales y conductuales. Este tipo de trastornos se relacionan con padecimientos de actos violentos o comisiones en etapas futuras de su vida. La violencia intrafamiliar se relaciona a la tasa de morbilidad y mortalidad en infantes menores a 5 años, con enfermedades asociadas con malnutrición o diarreicas.

Respecto a los maltratos hacia la mujer de la pareja, Ramos (2006) destaca que, se puede entender como cualquier acto de abuso que se dé, por parte de un hombre hacia una mujer, el cual tenga por sistema de creencia el ejercer dominio y autoridad o posesión hacia la mujer o su pareja, asimismo para lograrlo utilice cualquier método de maltrato tanto psicológico como físico o sexual, como por ejemplo la privación de libertad, abuso sexual y amenazas de muerte.

#### Características del maltrato a la mujer

La violencia que existe dentro de las parejas tiene un conjunto de particularidades que la distinguen de otros tipos de violencia, las cuales son:

Tiene un comportamiento reiterado en los plazos temporales en los que sucede. Es decir, no es un hecho puntual, esto se da mediante un proceso gradual el cual tiene por consecuencia fatiga, tensión y estrés.

El victimario normalmente es alguien que ha logrado tener un fuerte vínculo emocional con la víctima, que puede ser su conviviente, lo cual lo beneficia debido a que los episodios agresivos hipervigilancia pueden darse con frecuencia, acechando a la víctima para debilitar la tanto psicológica como físicamente.

Un gran porcentaje de veces este tiene una ubicación la cual le da protección y seguridad, cómo lo es el hogar. Trayendo consigo consecuencias como la desconfianza e inseguridad.

Muchas veces la víctima se le considera responsable y cómplice de su propio maltrato. Lo cual genera vergüenza al hablar de lo que le está sucediendo y no son capaces de denunciar y poner fin a su sufrimiento.

La dinámica dentro de una relación de maltrato ocasiona que la mujer genere emociones ambivalentes hacia su victimario, dándole ventaja en El dominio y mantenimiento de la violencia continua. Generando consecuencias como la justificación, interiorización, el que no le denuncie y que le crea todo lo que dice.

Cuando las víctimas tienen una baja autoestima, éstas intentan tener el reconocimiento y aprobación constante de su victimario.

## Justificación de la investigación

### Justificación teórica

La presente investigación, a modo de justificación, se realiza para conocer la perspectiva de la atención y los problemas del maltrato a la mujer que afecta la salud mental de ellas, en el distrito de Nuevo Chimbote, la violencia contra la mujer presenta un panorama en nuestra sociedad de este tipo de maltrato,

Asimismo, se exploran las consecuencias de la violencia en la salud (psicológicamente) de la mujer y la función que pueden desempeñar los trabajadores de salud pública en los esfuerzos multisectoriales para poner fin a los maltratos. Las violencias de pareja ocasionan graves problemas de salud (física, mental, sexual) reproductivas corto y largo plazo a las mujeres, por lo tanto, el resultado obtenido podrá ser de mayor utilidad al Centro de atención de la Mujer de Nuevo Chimbote.

#### Justificación metodológica

Para la investigación y dar sustento a nuestra variable de estudio se uso el tipo de investigación descriptiva y de diseño no experimental, haciendo uso de la técnica de encuesta y el cuestionario que fue evaluado por el experto teniendo en cuenta las dimensiones propuestas para cada variable de calidad de atención y maltrato a la mujer Centro atención Mujer Nuevo Chimbote, 2019.

#### Justificación Social

El reconocimiento del maltrato como tema de salud pública requiere que la OMS formule pautas y normas de salud pública apropiadas. Ello exige un nivel importante de consulta y planificación, se aborda este problema sumamente urgente para darle solución a estos temas donde ayuda a mucha mujer para un bienestar saludable. La presente investigación puede ser tomada por otros investigadores o entidades interesados en el tema estudiado.

#### Justificación Científica

El presente informe genera un nuevo conocimiento a partir de sus resultados, sobre la contribución de la calidad de atención al usuario en pos de un mejor trato a mujeres que son atendidas por casos de maltrato, en tal sentido, el producto de

estudio llevado a cabo es una gran contribución a la comunidad científica e interesados en el contexto y variables objeto de estudio.

## Problema

En cuanto al problema de investigación, se plantea la siguiente incógnita:

¿De qué manera la calidad de atención al usuario contribuye a la solución de los problemas de maltrato a la mujer atendida en el Centro Atención Mujer de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, 2019?

## Conceptualización y operacionalización de las variables

### Conceptualización de variables

#### Calidad de atención

Se define como el grupo de estrategias estándar en la prestación de servicios con el objetivo de brindar bienestar a los clientes a través del cumplimiento de sus expectativas; desde el momento en que ingresan a las instalaciones, durante su estadía y finalizando con el cierre de ella. (UNFPA, 2011)

#### Dimensiones

Fiabilidad: De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002), se entiende como la habilidad de desempeñar un servicio de forma concreta y formal. Asimismo, es la prestación de servicios desde el primer momento de llegada del cliente al establecimiento y posibilitar el reconocimiento del profesionalismo de los colaboradores de la organización ante el cliente.

Seguridad: Tomando en consideración a Zeithaml y Bitner (2002), en esta dimensión, el usuario confía la organización y pone sus problemáticas a disposición de ella para que pueden resolverlos de la mejor forma posible. Esto incluye la honestidad, credibilidad e integridad de la organización, es posible que en esta dimensión se puede adquirir la relevancia en los servicios en los cuales los usuarios pueden percibir la inclusión de un riesgo en los que no se sientan seguros sobre la capacidad de valorar los resultados y por ende le den la confianza a la organización.

Capacidad de respuesta: Teniendo presente a Zeithaml y Bitner (2002), la responsabilidad puede entenderse como los servicios con eficiencia y disponibilidad en la ayuda a los usuarios. Cómo también es la responsabilidad y prontitud y la prestación de servicios para colaborar en las necesidades de los clientes. Dentro de esta dimensión se puede resaltar la exactitud y prontitud en la atención al cliente en relación a las preguntas, reclamos y problemas de estos.

Empatía: Para Zeithaml y Bitner (2002), se puede definir como la manera en la que se tratan a los clientes, es el tipo de atención individualizada y cuidadosa que las empresas le brindan y transmiten a los usuarios mediante un servicio adecuado que crea la idea a los clientes que son especiales y únicos al momento de ser atendidos. La idea es que ellos se sientan comprendidos y sepan que son relevantes para la organización.

Aspectos tangibles: De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002), se puede entender como la parte visible de los servicios e instalaciones, como por ejemplo el personal, la apariencia física de las instalaciones, los materiales y el equipo. Cualquier cosa física genera una percepción o imagen del servicio hacia los clientes, es decir, estos transmiten la veracidad de la calidad de servicios que ofrece el establecimiento.

## Indicadores

### Brinda servicio

De acuerdo con Huiza (2006), se entiende como el grupo de acciones o actividades las cuales están enfocadas en la satisfacción de una necesidad específica de los usuarios, otorgando así un producto personalizado e inmaterial.

### Confiabilidad

Teniendo en cuenta a Huiza (2006), puede definirse como la capacidad de un componente, sistema o equipo para no fallar o descomponerse a través de un tiempo previamente acordado en su funcionamiento.

### Formalidad

Para Huiza (2006), este es un sinónimo de respeto hacia las demás personas y es un pilar fundamental en las relaciones interpersonales en cualquier nivel. La forma de comportarse, en este caso formal, en el área de trabajo inspira seriedad y confianza.

### Segura

Tomando en cuenta a Huiza (2006), son los estados y condiciones que se encuentran perjudicados y pueden provocar algún daño material, físico o psicológico, los cuales se controlan para preservar el bienestar y salud de las personas y de la sociedad.

### Responsabilidad

Para Huiza (2006), este es el valor de la conciencia de las personas que tienen conocimiento de la ética y moral, la cual cuando es puesta en práctica limita las acciones y la forma de sobrellevar las de una manera integral y positiva para un mejor futuro.

#### Voluntad

De acuerdo con Huiza (2006), la voluntad es entendida como la forma de orden y decisión de la conducta propia. Esta puede manifestarse de manera consciente al momento de elaborar algo que tenga una finalidad. En la condición que tiene algo inmaterial o material el cual ha de ser rígido o flexible.

#### Flexibilidad

Teniendo presente a Huiza (2006), es la habilidad que tiene una persona u objeto de doblarse sin que pueda perjudicar su salud o romperse algún hueso.

#### Capacidad

Para Zeithaml y Bitner (2002), esta puede ser entendida como la cualidad para realizar algo específico, esto puede ser hecho por una entidad, persona, cosa o institución. Esta es la probabilidad de que una entidad pueda cumplir su función en la atención a los recursos, habilidades, características y aptitudes.

#### Evaluar la calidad

De acuerdo con Huiza (2006), esta es entendida como un procedimiento general el cual es descrito como el contraste entre la visión expectativa mediante los momentos que conforman los ciclos de servicios. A través de la aplicación de estos se pueden elaborar diagnósticos de procedimientos de servicios, cómo también se

pueden facilitar el establecimiento de las consecuencias vitales que ocasionan las problemáticas encontradas para que el establecimiento provea algunas metodologías en la contribución de prevención y eliminación de estos problemas.

#### Calidad de servicio

Teniendo presente a Huiza (2006), este puede ser definido como cualquier ventaja o tarea que una persona puede brindarle a otra, éstas generalmente son intangibles y no poseen alguna propiedad. La producción de las mismas puede estar relacionadas con un producto físico.

#### Materiales de servicios

De acuerdo con Huiza (2006), la materia prima se da a través del procedimiento industrial y es transformada en los productos semielaborados o elaborados los cuales son suministrados a terceros, lo que posteriormente son herramientas o máquinas que utilizan los colaboradores, posibilitando los procedimientos productivos los cuales se llevan a cabo de forma física.

#### Atención personalizada

Para Zeithaml y Bitner (2002), ésta entendida como la atención que involucra un trato personal y directo entre los usuarios y colaboradores de una empresa, asimismo se debe tener en consideración las preferencias, gustos y necesidades del cliente.

#### Confiable

Tomando en cuenta a Huiza (2006), es un adjetivo que es usado para calificar a una cosa que brinda garantía, confiabilidad o seguridad. Esto puede transmitirlo un objeto, proceso, persona, etcétera.

## Comprometidos

Para Huiza (2006), las personas que están comprometidas con cualquier aspecto de su vida cumplen con las obligaciones que tienen en esta, estos reaccionan, viven y planifican de forma certera para alcanzar los objetivos planteados en base a su familia, estudios, proyectos, etcétera.

## Amabilidad

Teniendo presente a Huiza (2006), esta puede definirse como la habilidad de ser amable y puede expresarse en múltiples conductas como el ser generoso, cooperativo, complaciente, considerado, solidario, afectivo y afable. En múltiples teorías en relación a la personalidad esta se catalogó como un elemento fundamental o como un rasgo.

## Credibilidad

Para Huiza (2006), esta puede entenderse como la calidad que se le atribuye al mensaje o fuente que valora la disponibilidad del receptor en la aceptación de las afirmaciones como verdaderas, esta la conforma un elemento subjetivo y otro objetivo.

## Integridad

Teniendo en cuenta a Zeithaml y Bitner (2002), la integridad puede definirse como una condición de un objeto o persona de tener en orden todas sus partes ya sean físicas, sus convicciones o valores.

## Seguridad

De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002), la seguridad es un estado en el que el peligro y los comportamientos dañinos de índole material, física o psicológica

pueden controlarse para preservar el bienestar y la salud de la sociedad y personas.

### Honestidad

Para Zeithaml y Bitner (2002), es entendido como el valor de la moral vital en las relaciones interpersonales debido a que éstas se construyen en la sinceridad, confianza y respeto.

### Maltrato a la mujer

Teniendo presente a Garrido (2004), los agresores tienden a presentar múltiples características, sin embargo, es importante evidenciar que existen personas con estas mismas particularidades que no maltratan a otras personas.

### Dimensiones:

Temor, miedo: Para Garrido (2004), este puede expresarse como una forma de manipulación, daño emocional, acoso, humillación, aislamiento una serie de restricciones que daña el desarrollo personal ocasionando múltiples problemas psicológicos y emocionales que suelen llevar al suicidio.

Baja autoestima: sienten mucha frustración ante un problema que tiene con la pareja, se vuelven tímidas con el entorno y sienten que no son valoradas y no se quieren por sí mismas (Garrido, 2004).

Sentido de culpabilidad: las mujeres tienden a sentirse culpables por la situación en la que se encuentran, sienten una baja autoestima y mucho arrepentimiento sintiéndose culpable de todo problema que se presenta (Garrido, 2004).

Dependencia del agresor: la dependencia hacia los hombres, la interiorización del machismo y las tendencias de aprobación hacia cualquier figura masculina de

autoridad. (Garrido, 2004).

Toma decisiones en tu vida: es la forma en la que se toman decisiones propias en relación a la vida cotidiana y a la vida en pareja, controla el dinero que gastas y tu vida, decide por ti en la reunión de amistades (Garrido, 2004).

## Indicadores

### Inquietud

Es entendido como un elemento fundamental dentro de la ansiedad. Otro factor es la emocionalidad la cual es entendida como cualquier síntoma fisiológico tal como palpitaciones, sudor o presión arterial alta. (Garrido, 2004).

### Angustia

Este es un estado emocional el cual tiene la característica de visualizarse como un mecanismo de protección ante un peligro o impresión desconocida. (Garrido, 2004).

### Temor

Este es una emoción la cual se experimenta comúnmente por los animales y seres humanos, asimismo está tiene una característica de alejamiento y huida de cualquier situación o persona la cual alerta o despierta la emoción. Esto pasa ya que al considerar esta situación o persona como peligrosa se tiende a alejar para mantener la tranquilidad de la situación. (Garrido, 2004).

### Miedo

Esta emoción puede originarse debido a la conexión con algo desagradable o por

razones con o sin lógica, un ejemplo de ello son los fantasmas ya que no representa un riesgo real. Generalmente el miedo se origina debido a un estímulo que despierte las sensaciones de inseguridad y ansiedad en una persona, provocando una reacción física como la huida o enfrentamiento. (Zeithaml y Bitner, 2002).

### Tímido

La timidez suele asociarse con una persona que no puede demostrar muchas emociones y es antisocial. Este es un rasgo de la personalidad que tiene influencia en las relaciones interpersonales y la conducta de las personas, condicionando su comportamiento y limitando su desempeño social. (Zeithaml y Bitner, 2002)

### Depresión

Este es entendido como un trastorno de Salud mental el cual tiene la particularidad de la pérdida de interés en actividades las cuales le gustaba a la persona, una depresión reiterativa, perjudicando sus actividades diarias. (Zeithaml y Bitner, 2002)

### Ansiedad

Está puede definirse como el miedo y preocupación intenso o persistente en contextos cotidianos, este puede provocar sudoración, taquicardia, cansancio y respiraciones agitadas. (Zeithaml y Bitner, 2002)

### No se valoran

Hace referencia a la falta de reconocimiento, estimación o apreciación el valor o mérito de alguien o algo, ante ello existen necesidades o proporcionar bienestar o deleite (Zeithaml y Bitner, 2002).

### Remordimiento

Es uno de los sentimientos que puede manifestar una persona cuando sabe que no ha hecho o se ha comportado una forma correcta. Es el tipo de sensación de malestar o culpabilidad persistente luego de ejecutar una acción la cual tiene una percepción propia como dañina o negativa hacia otras personas. (Zeithmal y Bitner, 2002).

#### Arrepentimiento

Este puede fingir ser como el sentimiento de pesar que siente un individuo por algo que ya no hace, que ha hecho o que ha dicho. Una persona que verdaderamente se arrepiente puede cambiar de parecer. (Zeithmal y Bitner, 2002).

#### Culpabilidad

Es un juicio de imputación personal y derecho penal, es la reprochabilidad de un hecho antijurídico ya calificado, el cual se ha fundado como desacato del autor al derecho a través de su comportamiento, por el cual menoscaba la confiabilidad general de las leyes en vigencia. (Zeithmal y Bitner, 2002).

#### Baja autoestima

Se entiende como el grupo de valoraciones, conductas, pensamientos y sentimientos los cuales son enfocados hacia la forma de comportarnos, nuestro carácter y rasgos físicos. (Zeithaml y Bitner, 2002)

#### Económicamente

Está puede definirse como la ciencia social la cual estudia las empresas, gobiernos y familias que pueden organizar los recursos que normalmente son escasos con la finalidad de satisfacer las múltiples necesidades para un bien común. (Zeithaml y Bitner, 2002)

## Emocionalmente

Dentro de la psicología está puede entenderse como una persona emocional o altamente sensible, los cuales son un tipo de usuarios los cuales tienden a procesar de forma distinta la información sensorial de una forma profunda gracias a la naturaleza biológica del sistema nervioso. (Zeithmal y Bitner, 2002).

## Controla tu vida y el dinero

En la mayoría de casos la estabilidad económica es un grupo de activos en la economía que los individuos frecuentemente utilizan como medio de pago en la venta y compra de servicios y bienes. A través de la historia las personas han usado distintos objetos como medio de pago. (Zeithmal y Bitner, 2002).

## Decide por ti

Elegir es algo que hacemos de manera automática, intuitiva y mayoritariamente emocional. Por el contrario, decidir es el resultado de un proceso consciente, racional y generalmente asociado a un análisis previo (Zeithmal y Bitner, 2002).

## No eres libre de opinar

Hace referencia a que se impide la capacidad y el libre derecho a opinar o tener una postura sobre algún tema de interés (Zeithmal y Bitner, 2002).

## Hipótesis

“Existe relación entre el nivel de calidad de atención al usuario y el maltrato a la mujer en la municipalidad de Nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios”.

## Objetivos

### Objetivo general

1. Identificar la relación entre el nivel de calidad de atención al usuario y el maltrato a la mujer en la municipalidad de Nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios.

### Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de calidad de atención al usuario el Centro Atención Mujer de la municipalidad de nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios,
2. Valorar el nivel de maltrato a la mujer atendida en el Centro Atención Mujer en la municipalidad de nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios.
3. Analizar la relación entre el nivel de calidad de atención al usuario y el maltrato a la mujer en la municipalidad de nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios.

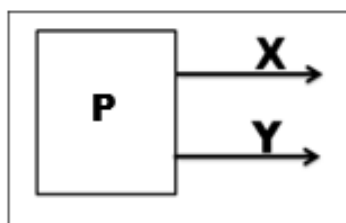
## II. Metodología

### Tipo y diseño de investigación

El presente estudio investigativo tiene una metodología correlacional descriptiva, debido a que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en la recaudación de información y presentación de resultados los cuales se han usado en los procesos estadísticos e instrumentos de valoración.

Es un estudio no experimental, transversal y correlacional.

Es de índole no experimental ya que no existió manipulación en las variables ni a los individuos pertenecientes a la muestra de la investigación. Es transversal o transaccional, porque solo se hizo una sola medición y evaluación durante el proceso de investigación. El diseño del estudio transversal o transaccional recauda información en un solo tiempo y su único objetivo es analizar y describir las variables cómo también su incidencia y conexión. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)



Dónde:

**P:** Muestra conformada por los trabajadores y usuarios encuestados del área  
Centro Atención Mujer de nuevo Chimbote

**X:** Variable independiente: calidad de atención

**Y:** Variable dependiente: Maltrato a la mujer

### Población y muestra

Dentro de la población de la investigación se pudo considerar a 50 mujeres las cuales fueron víctimas de maltrato y que acudieron al Centro Atención Mujer en el en el plazo temporal de octubre a diciembre del año 2019, teniendo edades de entre 18 a 50 años.

La muestra estuvo conformada por 15 mujeres que fueron víctima de maltrato las cuales acudieron al Centro Atención Mujer en el plazo temporal de octubre a diciembre del año 2019, teniendo en cuenta a mujeres con rango de edad entre 18 a 50 años.

Téngase en cuenta que la cantidad de mujeres que conforman la población y muestra, es tomada del registro de víctimas de maltrato del centro objeto de estudio, cantidad que corresponde a los meses de octubre y diciembre. Además, se tomó como fuente dichos meses, debido a que en ellos se presentaron la mayor cantidad de víctimas y se contó con una cantidad más representativa.

De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2009), la muestra es una representación de la población.

### Técnica e instrumentos de información

Técnica:

Encuesta

Según Tamayo y Tamayo (2009), en el desenvolvimiento del presente estudio se usaron los siguientes instrumentos y técnicas de recaudación de datos.

Observación directa e indirecta: Se recolectó la información del fenómeno de investigación mediante encuestas.

Instrumento:

Cuestionario

Dentro de la recolección de información se elaboró un diseño como instrumento que fue un cuestionario con 32 ítems de acuerdo a las variables, dimensiones y con respuestas cerradas que se corresponden con una escala de Likert de 5 categorías ordinales.

Técnicas de análisis: los análisis de información Se realizaron a través de las siguientes técnicas:

Técnica en estadística: Se utilizó esta técnica para procesar datos que fueron plasmados en gráficos y cuadros estadísticos los cuales fueron analizados e interpretados posteriormente para representar las cantidades en términos porcentuales.

Validación

La validación del instrumento y ha mencionado se llevó a cabo por medio de la valoración de 3 profesionales, quienes revisaron el contenido del documento a fin de delimitar su coherencia y pertinencia al tema en estudio. Finalmente dieron su viabilidad para su aplicación en campo.

Procesamiento y análisis de la información ejecutada.

Para la ejecución del proceso de información recabada de forma teórica como los documentos, se utilizaron los procesos analíticos de índole cualitativa en los contenidos.

Para el proceso de información empírica, la cual se obtuvo por encuestas mediante el programa SPSS-15.0. Este permitió la realización de una base de datos que ayudó en el registro de la información recabada de los indicadores de la variable de la investigación. Asimismo, permitió presentar los datos para ejecutar un correcto análisis frecuencial, cómo también las pruebas estadísticas de las hipótesis. También se usó el programa Microsoft Word para poder plantear

nuestras soluciones y recomendaciones de los resultados de los encuestados, Microsoft Excel para llevar a cabo las frecuencias, gráficos estadísticos y técnicas de análisis estadístico de Coeficiente de Pearson.

### III. Resultados

Tabla 1.

Nivel descriptivo en función al objetivo general: Determinar qué relación existe entre la calidad de atención y el maltrato a la mujer en el Centro Atención Mujer-Nuevo Chimbote 2019, bajo la percepción de los usuarios.

		Correlaciones	
		CALIDAD DE ATENCION	MALTRATO A LA MUJER
CALIDAD DE ATENCION	Correlación de Pearson	1	-,116
	Sig. (bilateral)		,680
	N	15	15
MALTRATO A LA MUJER	Correlación de Pearson	-,116	1
	Sig. (bilateral)	,680	
	N	15	15

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

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

#### Interpretación

Dentro de la tabla número uno se puede visualizar que existe una baja correlación entre las variables y a su vez ésta es inversamente proporcional, es decir a mejor atención al usuario disminuye el maltrato a la mujer y además ésta baja correlación no es estadísticamente significativa al (0.05).

Tabla 2. Nivel de calidad de atención en el Centro Atención Mujer - Nuevo Chimbote.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	13	86.67%
MEDIO	2	13.3%
BAJO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta en Calidad de Atención.

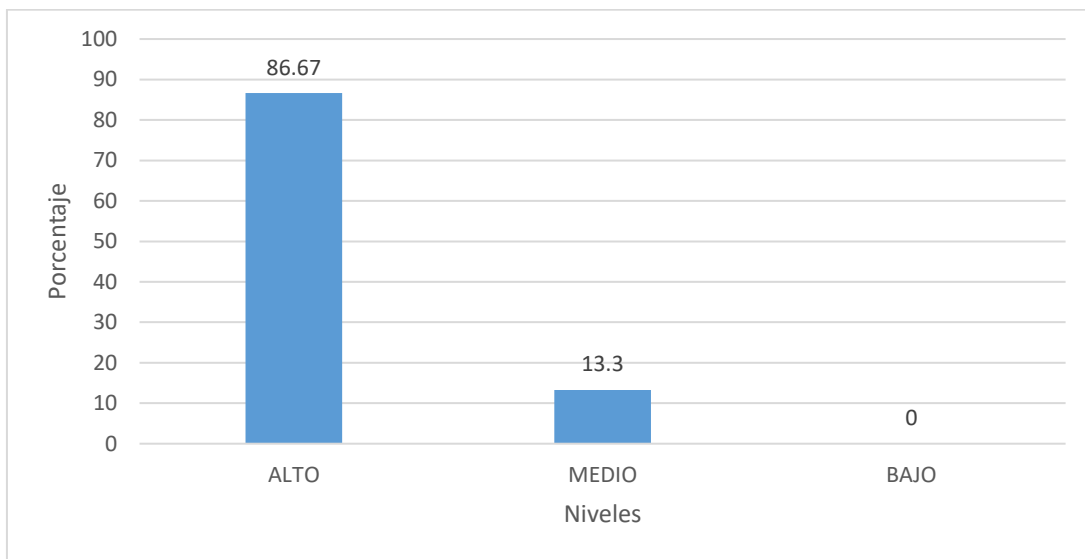


Figura 1. Nivel de calidad de atención en el Centro Atención Mujer-nuevo Chimbote

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta en Calidad de Atención.

### Interpretación

De acuerdo con la figura número uno se puede evidenciar que la calidad de un servicio prestado a las mujeres en el centro de atención mujer es alto en un 86,67%, mientras que solo 13.33% opinan que la calidad de atención es mediana y no existe opinión de qué la atención es de una calidad baja.

Tabla 3. Nivel de maltrato a la mujer en el Centro Atención Mujer- Nuevo Chimbote.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO
ALTO	5	41.2%
MEDIO	10	58.8%
BAJO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta Maltrato a la Mujer.

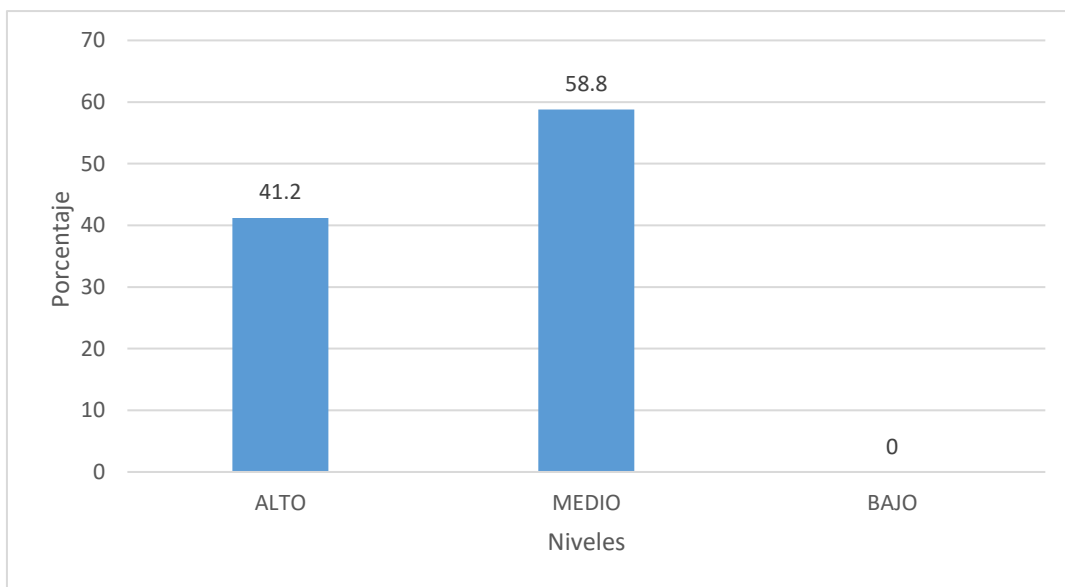


Figura 2. Nivel de maltrato a la mujer en el Centro Atención Mujer-nuevo Chimbote.

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta en calidad de atención.

#### Interpretación:

Según la figura número dos se puede evidenciar que una gran cantidad de mujeres opinan que el maltrato a la mujer es bajo, mientras que el 58.8% opinan que existe un maltrato moderado, mientras que solo el 41.2% indica que existe un alto maltrato a la mujer.

#### **IV. Análisis y discusión**

De acuerdo a los resultados se tiene:

Se observó en la figura N° 1 en la encuesta que se realizó a las usuarias, que la calidad de los servicios a las mujeres en el centro de atención mujer es alto en un 86,67%; Galán (2015) menciona que, la calidad de la atención en centros de maltrato hacia la mujer es una problemática compleja debido a que está originada por la interacción de seis áreas, las cuáles son proceso, manda, impacto, oferta, y resultados. En el área de salud a la mujer es el nivel en que se desea que exista una mejor condición y optimización sanitaria. Por otro lado, hay consecuencias en las atenciones las cuales son expresadas a largo plazo y de difícil reconocimiento, por lo que tienden a ser juzgadas en base a las expectativas que se atribuyen en la atención que se da en el presente.

Los resultados obtenidos son similares a lo encontrado por Medrano (2022), el mencionado autor concluye en su labor de investigación: “Calidad de Atención Policial y Satisfacción de las Mujeres Denunciadas Víctimas de Violencia en una Comisaría de Huánuco, 2019” que un 42,4% (25) indica que fue aceptable la dimensión fiabilidad ya que la eficiencia en la atención fue buena; 45,8% (27) respecto a la dimensión empatía considera regular y; 86,4% (51) referente a la dimensión capacidad de respuesta y profesionalismo considera deficiente. En conclusión y de condición general la calidad de atención es percibida con nivel medio, y también coincide con lo manifestado por Aguilar (2018), en su estudio investigativo titulado: “Percepción de la calidad de la atención en salud de mujeres en el asentamiento humano Cahuide, Santa”, los resultados arrojaron que, el 91.2% de las madres de familia afirmaron que la calidad de la atención recibida en salud posee un grado regular, además, el 85.63% afirma se encuentra medianamente satisfecha con el servicio de salud brindado.

Se observa en la figura N°2 en la encuesta que se realizó a las usuarias, opinan que el 41.2% indica que existe un alto maltrato a la mujer; Garrido (2004) destaca que, los maltratadores presentan ideas irracionales en relación al concepto de pertenecer a una relación de pareja, como por ejemplo el dominio constante de la mujer, la necesidad permanente de tener todo bajo control, esto provoca que reaccionan de manera agresiva debido a la frustración. La carencia de habilidad en la expresión de emociones y al dejarse llevar por impulsos origina múltiples formas de violencia dentro de la pareja. De esta manera, consigue someter a la mujer y debido al comportamiento violento se ve forzada a acceder a cualquier cosa que él quiera. Los resultados indicaron que, según lo encontrado por Adrianzen Ysla, S. E. (2018), el señalado autor en su trabajo de investigación denominado: “Violencia de Género en las Relaciones Afectivo-Sexuales en Adolescentes y Jóvenes del Pueblo Joven Esperanza Baja Chimbote, 2018” hace referencia a que la investigación realizada demostró que Esperanza Baja es predominantemente machista, población joven tiene la percepción que el maltrato se debe al entorno que se rodean ya que la razón porque las mujeres son víctimas de maltrato reiterativo se debe a que dependen económicamente del agresor (70%) otra es porque tiene hijos(as) con ellos (60%), como también consideran al alcohol como factor que incita a la violencia (65%), erróneamente consideran que para que la relación funcione, la mujer se caracteriza por ser sumisa (65%).

En la figura N°03 se observa, que existe una baja correlación entre las variables y a su vez ésta es inversamente proporcional, es decir a mejor atención al usuario disminuye el maltrato a la mujer y además ésta baja correlación no es estadísticamente significativa al (0.05); según Shimokawa Hayayumi & Valdez Fabián, (2023) en su trabajo de indagación denominado: “Factores que limitan la Calidad Humana de Atención de los Trabajadores y las Trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las Mujeres que sufren Violencia en los Distritos de Ayacucho y el Porvenir”, concluye que las debilidades y vacíos existentes dentro del

proceso de atención que prometen los servidores de los CEM a las usuarias. La mencionada institución posee una Guía de atención integral, específicamente dirigido a mujeres que sufren maltrato dentro de la familia, la guía está constituida por 4 etapas de atención, detallando el comienzo y fin de la atención, también indica los profesionales que darán atención en cada etapa, es una pena que los servidores del CEM no divulguen la información a las víctimas, por ende, las mismas están desorientadas referente a la atención, también no saben hasta donde estará la compañía del CEM en sus casos. La expuesta situación provoca indecisión y desosiego, desconfianza referente al servicio brindando por el Programa nacional con el fin de prevenir y eliminar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, restringiendo sus propósitos.

## V. Conclusiones

Según la figura N° 1 se evidencia que la calidad de servicio hacia la mujer en el centro de atención mujer es alto en un 86,67%, mientras que solo 13.33% opinan que la calidad de atención es mediana y no existe opinión de que la calidad de atención sea baja. Entonces, de acuerdo al resultado, se puede manifestar que, la atención brindada en el mencionado centro, cumple con las expectativas de los usuarios son atendidos, por tanto, también se cumplen con los debidos parámetros para desarrollar procedimientos que logran satisfacer sus necesidades, lo que lo convierte el servicio a la mujer en uno de calidad, dado que se sienten satisfechas, cómodas y bien atendidas al momento de asistir al mencionado centro.

Según la figura N° 2 se observa que la mayor cantidad de mujeres opinan que el maltrato a la mujer es bajo, mientras que el 58.8% opinan que existe un maltrato moderado, mientras que solo el 41.2% indica que existe un alto maltrato a la mujer. De acuerdo a los resultados encontrados, el panorama está dividido en torno al maltrato a la mujer, dado que existe una considerable cantidad de usuarios que manifiestan que el maltratado hacia ellas es algo, y otro resultado que lo confirma es que más de la mitad, puntualizan que el maltrato es moderado, en tal sentido, es preocupante el escenario que se presenta; sin embargo, como se denota en el primer resultado, si bien es cierto el resultado del maltrato a la mujer es preocupante, estas tienen donde ser atendidas, recibiendo una atención de calidad.

En la figura N°03 se observa que existe una baja correlación entre las variables y a su vez ésta es inversamente proporcional, es decir a mejor atención al usuario disminuye el maltrato a la mujer y además ésta baja correlación no es estadísticamente significativa al (0.05). Entonces de acuerdo al resultado, es lógico que, en caso de recibir una atención de calidad en el centro de cuidado a la mujer, el índice de maltrato hacia esta presente una disminución, dado que esta atención también implica plantear estrategias o medidas que apunten a que estos maltratos no sigan sucediendo en el futuro, por tanto, el resultado prueba lo que se hace manifiesto en los postulados teóricos.

## **VI. Recomendaciones**

De acuerdo a las conclusiones llegadas se recomienda mejorar los siguientes puntos:

Se recomienda que, para mantener a un usuario plenamente satisfecho, debemos seguir brindándole una excelente atención, un ambiente grato, un trato amable y personalizado, cómo también una atención eficiente, sumado a que constantemente se apliquen instrumentos, tales como encuestas, en donde se deje en evidencia el sentir de los clientes atendidos, con el propósito de seguir optimizando los servicios, tomando en cuenta sus opiniones, reclamos o sugerencias.

Se recomienda al jefe del Centro Atención Mujer, capacitar a sus trabajadores aún más en cuanto servicio al usuario, ya que la calidad de atención es un factor relevante que nos da a conocer los problemas de maltrato a la mujer, así también, el diseño de mecanismos en caso se presenten escenarios particulares, tales como atención en caso de primeros auxilios, reclamos o agresiones, mecanismos que también se incluirán en las capacitaciones.

Así mismo se recomienda aplicar nuevas estrategias, programas para frenar el maltrato a la mujer que se viene dando constantemente en nuestro país y por ende optimizar la calidad de cada una de ellas; así mismo brindar satisfacción y confianza a los usuarios en la buena atención que se le brinde, así también, tomar en cuenta siempre las estadísticas, a fin de poder verificar si las propuestas que se plantean y ejecutan, están logrando el efecto que se desea.

## VII. Referencias bibliográficas

- Adrianzen Ysla, S. E. (2018). *Violencia de Género en las Relaciones Afectivo Sexuales en Adolescentes y Jóvenes del Pueblo Joven Esperanza Baja Chimbote*, 2018. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Aparecida de Oliveira, A., Lazarini, C. A., Marin, M. J., Sanches Alarcon, M. F., Alves de Moraes, M. A., & Ribeiro Higa, E. d. (2023). *Violencia contra las Mujeres Mayores en Brasil*. *Cogitare Enfermagem*, v28: e92058.
- Asseo Narváez, C. J. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo*, 2018. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Bol Epidemiol. (1990). *La violencia: un problema de salud pública que se agrava en la región*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-againswomen>
- Barragán, F. (2006). *Violencia, género y cambios sociales: un programa educativo que si promueve nuevas relaciones de género*. Recuperado de: [http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Violencia\\_contra\\_la\\_mujer.html](http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Violencia_contra_la_mujer.html)
- Cáceres, A. (1993). *Violencia contra las mujeres [Violence against women]*. In C. D. López.), *Violencia y derechos humanos*. Santiago, Chile: Comisión Chilena

de Derechos Humanos. Recuperado de:  
[http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Violencia\\_con\\_ra\\_la\\_mujer.html](http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Violencia_con_ra_la_mujer.html)

Calquín, C. Chávez, A. (2007). Perfil psicosocial de la población usuaria del programa de atención y prevención de violencia intrafamiliar durante el año 2006 en Lo Espejo, Región Metropolitana de Santiago, Chile. *Terapia psicológica*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Canaval, G., González, M.C. & Sánchez, M.O. (2007). *Espíritu calidad y resiliencia en mujeres maltratadas que denuncian su situación de violencia de pareja*. México: Trillas.

Carnicer, C. (2002). *La protección jurídica a las mujeres maltratadas*. II Conferencia Internacional sobre violencia contra las mujeres. Madrid: Ayuntamiento de Madrid Área de Promoción de la Igualdad y Empleo. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2017000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2017000100009)

Centurión, A. L. (2019). *Violencia Letal Contra Las Mujeres, Niñas Y Cuerpos Feminizados. Aporte Desde Las Relaciones Internacionales Feministas*. Argentina: FLACSO - Tesis de Maestría en Relaciones Internacionales.

Chuqui Fernandez, K. L. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.

Cortez Leon, V. M. (2021). Caracterización del Proceso sobre faltas sobre Violencia Física, expediente N° 02190-2016-2501-Jr-Fc-03; Cuarto Juzgado de Paz Letrado, Penal Chimbote, Distrito Judicial del Santa - Perú. 2016. Santa: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Dávalos Martínez, A., Barrera Rodríguez, E., & Emigdio Vargas, A. (2021). Funcionalidad familiar y violencia en mujeres adolescentes de Acapulco, México. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 67.

Domínguez, J., García, P. & Cuberos, I. (2008). Violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico: consecuencias sobre la salud psicosocial. *Anales de psicología*. Recuperado: <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/122/103>

Echeburúa, E. & Redondo, S. (2010). ¿Por qué víctima es femenino y agresor masculino? La violencia contra la pareja y las agresiones sexuales. Madrid: Ediciones Pirámide. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Fardin Fiorotti, K., Costa Amorim, M. H., Almeida Lima, E. d., Cândida Caniçali, P., Vasconcelos Moura, M. A., & Costa Leite, F. M. (2018). Prevalence and Factors Associated with Domestic Violence: Study in a High-Risk Maternity Hospital. *Universidade Federal do Espiritu Santo, Rio de Janeiro, Vol. 27, N°3.*

Flores Albites, V. E. (2020). Caracterización del proceso penal sobre Violencia Familiar por agresión física y psicológica contra la mujer, expediente N° 00548-2017-0-0207-jr-fc-01. Primer Juzgado Provincial Penal Corporativa de Huayas, Distrito judicial de Ancash-Peru, 2018. Huaraz. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Guevara Cano, H. K., & Giraldo Sanchez, J. M. (2023). Violencia Familiar y Calidad de Vida de las Mujeres en el Asentamiento Humano la Flor en Carabayllo, 2022. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Güezmes A, Ramos M. (2002). *Violencia Sexual y Física contra las Mujeres en el Perú: Estudio multicéntrico de la OMS sobre la violencia de pareja y la salud de las mujeres*, Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Organización Mundial de la Salud. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2017000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000100009)

La Rosa Fabián, D. T. (2021). Las partes del feminicidio y las inferencias del maltrato contra la mujer en Chimbote, Ancash 2018-2019. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Mattos Silva, Y. (2019). Autoestima Prevalente en Mujeres Maltratadas del Asentamiento Humano Tres Estrellas, Chimbote, 2017.

Macedo, J., Antonio, I., Macedo, E., & Lopes, M. d. (2023). O plano de parto como mecanismo de proteção do direito à autodeterminação da mulher em contexto

obstétrico em Portugal. *Revista de Bioética y Derecho*, 223-242 ISSN 1886 5887.

Méndez Sánchez, M. d., Barragán Rangel, A., Peñaloza Gómez, R., & García Méndez, M. (2022). Severidad de la violencia de pareja y reacciones emocionales en mujeres en México. *PSICUMEX*, ISSN: 2007-5936.

Medrano Céspedes, A. (2022). *Calidad de Atención Policial y Satisfacción de las Mujeres Denunciantes Víctimas de Violencia en una Comisaria de Huánuco*, 2019. Huánuco: Universidad de Huánuco.

Montero Cruz, G. L. (2018). *Violencia de Género en las Relaciones Afectivo-Sexuales en Adolescentes, Jóvenes de Los Pinos – Chimbote 2018*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Olivares Mocosó, C. (2018). *Factores Asociados a la Percepción de la Calidad de Atención de las Usuaris del Servicio de Ginecología y Obstetricia Del Hospital III Goyeneche - 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.

Robles Villegas, M., & Ascencio Tapia, R. (2019). *Calidad de la Atención: Acceso a la Justicia a las Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar Basada en Género*. Cartagena: Universidad de Cartagena.

Rueda, N. (2020). *Violencias contra la mujer e intrafamiliar y responsabilidad civil por daño intrafamiliar en Colombia: a propósito de la sentencia SU-080*

de 2020. Violencias contra la mujer e intrafamiliar y responsabilidad civil por daño intrafamiliar en Colombia: a propósito de la sentencia SU-080 de 2020, 385-396.

Sánchez Albornoz, B., & Torre Huarac, L. E. (2020). Modelo Predictivo de Regresión Logística en función a los Factores que influyen en la violencia contra la mujer en Huaraz. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.

Sánchez Endara, M. A. (2020). Motivaciones fundamentales en mujeres víctimas de violencia familiar, desde un enfoque analítico existencial. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.

Silva Dávila, I. d. (2022). Calidad de Vida en Mujeres Víctimas de Violencia de Género, un estudio comparado. Ambato: Pacífica Universidad Católica.

Shimokawa Hayayumi, I. L., & Valdez Fabián, F. N. (2023). *Factores que Limitan la Calidad Humana de Atención de los Trabajadores y las Trabajadoras del Centro de Emergencia Mujer hacia las Mujeres Víctimas de Violencia en los Distritos de Ayacucho y el Porvenir*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Susana Velázquez (2003). *Amplía la definición de violencia de género: Abarca todos los actos mediante los cuales se discrimina, ignora, somete y subordina a las mujeres en los diferentes aspectos de su existencia*. Recuperado de: [http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Violencia\\_contra\\_la\\_mujer.html](http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Violencia_contra_la_mujer.html)

Trujillo Cristoffanini, M., & Contreras Hernández, P. (2020). Violencia de género: prevalencia, imaginarios sexistas, y mitos en la juventud universitaria. Chile: Universidad de Playa Ancha.

Ucañan Castro, R. A. (2022). La problemática de la familia en el Perú actual . Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.

## VIII. Anexos

### Anexo N°01: Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	Es un grupo de metodologías de prestación de servicios con el objetivo de brindar tranquilidad a los clientes a través del cumplimiento de las expectativas desde el inicio de la atención, en el proceso, (UNFPA, 2011)	Son el grupo de técnicas estándares para la prestación de un servicio con el objetivo de brindar tranquilidad a los clientes, a través del cumplimiento de las expectativas desde la llegada a las instalaciones, durante el proceso de su estancia hasta la conclusión de esta.	Fiabilidad	Brinda servicio	1
				Confiabilidad	2
				Formalidad	3
				Segura	
			Capacidad de respuesta	Responsabilidad	4
				Voluntad	5
				Flexibilidad	6
				Capacidad	
			Aspectos tangibles	Evaluar la calidad	7
				Calidad de servicio	8
				Materiales de servicio	9
			Empatía	Atención personalizada	10
				Confiable	11
Comprometidos	12				
Amabilidad Credibilidad	13				

			Seguridad		14
					15
				Integridad	16
				Seguridad	
				Honestidad	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Maltrato a la mujer	Sin embargo, los resultados principales qué evidencian que un agresor presenta ciertas particularidades también debe destacarse que muchas personas poseen estas mismas características y no son agresoras. Garrido, Lorente, (2004) ...	A pesar de que los hallazgos primarios sugieren que los abusadores a menudo exhiben estas cualidades, es esencial enfatizar que hay otras personas que exhiben características similares pero que no se involucran en conductas abusivas.	Temor, miedo	Inquietud Angustia Temor Miedo	1 2 3
			Baja autoestima	Tímido  Depresión  Ansiedad  No se valoran	4  5  6

			Sentido de culpabilidad	Remordimiento	7
				Arrepentimiento	8
				Culpabilidad	9
				Baja autoestima	
			Dependencia del agresor	Económicamente	10
				Emocionalmente	11
					12
			Toma decisiones en tu vida		13
				Controla tu vida y el dinero	14
				Decide por ti. No eres libre de opinar.	15

**Anexo N°02: Matriz de consistencia.**

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
¿De qué manera la Calidad de Atención al usuario contribuye a la solución de los problemas de maltrato a la mujer atendida en el Centro Atención Mujer de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, el año 2022	Calidad de Atención	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar que la calidad de atención al usuario contribuye a la solución de problemas de maltrato a la mujer atendida en el Centro Atención Mujer de la municipalidad de nuevo Chimbote 2019, bajo la percepción de los usuarios.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Determinar el nivel de calidad de atención al usuario el Centro Atención Mujer de la municipalidad de nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios</li> <li>● Determinar el nivel de maltrato a la mujer atendida en el Centro</li> </ul>	<p>La mejora de calidad de atención a los usuarios que contribuirá favorablemente en la solución de los problemas del maltrato a la mujer.</p>	<p>Tipo y Diseño de investigación:</p> <p>Tipo: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>Población: 50 usuarios promedio mensual que asisten al Centro Atención Mujer.</p> <p>Muestra: 15 usuarios, según la fórmula aplicada.</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Técnicas: Encuesta aplicada a las usuarias del Centro Atención Mujer de nuevo Chimbote.</p>

	<p>Maltrato a la Mujer.</p>	<p>Atención Mujer en la municipalidad de nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Determinar la relación entre el nivel de calidad de atención al usuario y el maltrato a la mujer en la municipalidad de nuevo Chimbote, bajo la percepción de los usuarios.</li> </ul>		<p>Instrumentos: Cuestionario, estructurado y validado por expertos. Análisis de datos Método estadístico del Chj Cuadrado y Tau b de Kendall.</p>
--	-----------------------------	--	--	--

## Anexo N°03: Cuestionarios

### Cuestionario de calidad de atención

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Asimismo, le garantizamos que los datos que nos proporcionen serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, marca en el recuadro la opción según la importancia que atribuyas al enunciado, donde **A: ALTO B: MEDIO C: BAJO**

N°	ENUNCIADOS	3	2	1
		ALTO	MEDIO	BAJO
1	¿El personal del Centro Atención Mujer mantuvo suficiente comunicación con Ud. para orientarlo sobre su caso?			
2	¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?			
3	¿El personal encargado que le atendió le informo de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?			
4	¿La atención que le brindaron sobre su caso fue rápida?			
5	¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?			
6	¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?			

7	¿El área encargada de atenderlo conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de maltrato sobre el procedimiento a seguir luego de manifestar su caso?			
8	¿Los ambientes del Centro Atención Mujer estuvieron limpios y cómodos?			
9	¿Los carteles y letreros del Centro Atención Mujer son adecuados para orientar a las usuarias?			
10	¿El personal encargado de su caso lo trato con amabilidad respeto y paciencia?			
11	¿El personal encargado de su caso le mostro interés en que se dé solución a su problema de maltrato a la mujer?			
12	¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia o el resultado de la atención?			
13	¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?			
14	¿El personal le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de maltrato?			
15	¿El personal del Centro Atención Mujer le respeto su privacidad durante la atención?			
16	¿El personal del Centro Atención Mujer le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?			

## Cuestionario de Maltrato a la mujer

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Asimismo, le garantizamos que los datos que nos proporcionen serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se te presenta una relación de preguntas que deben ser respondidas según las opciones que se le muestra:

A: ALTO      B: MEDIO      C: BAJO

N°	ENUNCIADOS	3	2	1
		ALTO	MEDIO	BAJO
1	¿Temes como decirle algunas cosas porque sabes que su reacción puede ser desproporcionada?			
2	¿Sientes miedo cuando está molesto?			
3	¿Tienes miedo de expresar una opinión diferente a la de tu pareja?			
4	¿Tu pareja te minimiza o te hace sentir mal delante de otras personas?			
5	¿Sientes que no tienes autoridad misma para decir en tu vida personal?			
6	¿Te hace dudar de tus capacidades?			

7	¿Tu pareja te hace sentir culpable por los errores que él comete?			
8	¿Te hace sentir culpable cuando terminas la relación?			
9	¿Sientes culpabilidad de que tu pareja no cambia su comportamiento?			
10	¿Controla el dinero que gastas?			
11	¿Dependes de tu pareja en lo económico?			
12	¿Te hace sentir que no sabrías seguir adelante si no estuvieras a su lado?			
13	¿Tienes que informarle de tus horarios?			
14	¿Pides permiso a la hora de comprar algo, ya sea para ti o para la casa?			
15	¿Las decisiones importantes las toma sin tener en cuenta tu opinión?			

### Anexo N°03: Muestra De Encuesta Piloto

#### Calidad de atención

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1
4	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2
5	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
6	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3
7	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	3
8	1	3	3	3	1	2	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2
9	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2

#### Maltrato a la mujer

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1
3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1
4	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2
5	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
6	3	1	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1
7	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1
8	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
9	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
10	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2

## Anexo N°04: Estadísticos Total-Elementos de Fiabilidad de las Variables

### CALIDAD DE SERVICIO

#### CONFIABILIDAD POR ALPHA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.809	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿El personal del Centro Atención Mujer mantuvo suficiente comunicación con Ud. para orientarlo sobre su caso?	5.4000	7.300	.703	.771
2. ¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?	5.8000	6.700	.776	.756
3. ¿El personal encargado que le atendió le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?	5.8000	8.200	.223	.823

4.	¿La atención que le brindaron sobre su caso fue rápida?	5.8000	6.700	.776	.756
5.	¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?	5.8000	8.200	.223	.823
6.	¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?	5.4000	8.800	.075	.831
7.	¿El área encargada de atenderlo conto con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de maltrato sobre el procedimiento a seguir luego de manifestar su caso?	5.4000	7.300	.703	.771
8.	¿Los ambientes del Centro Atención Mujer estuvieron limpios y cómodos?	5.4000	8.800	.075	.831
9.	¿Los carteles y letreros del Centro Atención Mujer son adecuados para orientar a las usuarias?	5.6000	6.800	.735	.761
10.	¿El personal encargado de su casole trato con amabilidad respeto y paciencia?	5.8000	6.700	.776	.756
11.	¿El personal encargado de su caso le mostro interés en que se dé solución a su problema de	5.4000	7.300	.703	.771

maltrato a la mujer?				
12. ¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia o el resultado de la atención?	5.4000	8.800	.075	.831
13. ¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?	5.8000	6.700	.776	.756
14. ¿El personal le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de maltrato?	5.8000	8.200	.223	.823
15. ¿El personal del Centro Atención Mujer le respeto su privacidad durante la atención?	5.8000	6.700	.776	.756
16. ¿El personal del Centro Atención Mujer le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?	5.4000	7.300	.703	.771

## MALTRATO A LA MUJER

### CONFIABILIDAD POR ALPHA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.854	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Temes como decirle algunas cosas porque sabes que su reacción puede ser desproporcionada?	5.4000	8.800	.075	.831
2. ¿Sientes miedo cuando está molesto?	5.4000	7.300	.703	.771
3. ¿Tienes miedo de expresar una opinión diferente a la de tu pareja?	5.4000	8.800	.075	.831
4. ¿Tu pareja te minimiza o te hace sentir mal delante de otras personas?	5.8000	6.700	.776	.756
5. ¿Sientes que no	5.8000	8.200	.223	.823

¿Tienes autoridad misma para decir en tu vida personal?				
6. ¿Te hace dudar de tus capacidades?	5.4000	8.800	.075	.831
7. ¿Tu pareja te hace sentir culpable por los errores que él comete?	5.4000	7.300	.703	.771
8. ¿Te hace sentir culpable cuando terminas la relación?	5.4000	8.800	.075	.831
9. ¿Sientes culpabilidad de que tu pareja no cambia su comportamiento?	5.6000	6.800	.735	.761
10. ¿Controla el dinero que gastas?	5.8000	6.700	.776	.756
11. ¿Dependes de tu pareja en lo económico?	5.4000	7.300	.703	.771
12. ¿Te hace sentir que no sabrías seguir adelante si no estuvieras a su lado?	5.6000	6.800	.735	.761
13. ¿Tienes que informarle de tus horarios?	5.8000	6.700	.776	.756
14. ¿Pides permiso a la hora de comprar algo, ya sea para ti o para la casa?	5.6000	6.800	.735	.761
15. ¿Las decisiones importantes las toma sin tener en cuenta tu opinión?	5.4000	7.300	.703	.771

## Anexo N°05 Validación



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: \_\_\_\_\_  
que hace parte de la investigación titulada: \_\_\_\_\_

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Ernesto León Alva  
FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador Público Colegiado  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia universitaria  
TIEMPO: 30 años CARGO ACTUAL: Profesor ordinario  
INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: \_\_\_\_\_

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem pueda estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y MALTRATO A LA MUJER: CENTRO ATENCIÓN MUJER NUEVO CHIMBOTE, 2019"


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHEREN CIA	RELEVA NCIA	CLARID AD	OBSERV.
FIABILIDAD	¿El personal del Centro Atención Mujer mantuvo suficiente comunicación con Ud. para orientarlo sobre su caso?	4	4	4	4	
	¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?	4	4	4	4	
	¿El personal encargado que le atendió le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?	4	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención que le brindaron sobre su caso fue rápida?	4	4	4	4	
	¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?	4	4	4	4	
	¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?	4	4	4	4	
ASPECTOS TANGIBLES	¿El área encargada de atenderlo contó con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de maltrato sobre el procedimiento a seguir luego de manifestar su caso?	4	4	4	4	
	¿Los ambientes del Centro Atención Mujer estuvieron limpios y cómodos?	4	4	4	4	
	¿Los carteles y letreros del Centro Atención Mujer son adecuados para orientar a las usuarias?	4	4	4	4	

EMPATÍA	¿El personal encargado de su caso le trato con amabilidad respeto y paciencia?	4	4	4	4	
	¿El personal encargado de su caso le mostro interés en que se dé solución a su problema de maltrato a la mujer?	4	4	4	4	
	¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia o el resultado de la atención?	4	4	4	4	
	¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?	4	4	4	4	
SEGURIDAD	¿El personal le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema de maltrato?	4	4	4	4	
TEMOR, MIEDO	¿El personal del Centro Atención Mujer le respeto su privacidad durante la atención? ¿El personal del Centro Atención Mujer le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas?	4	4	4	4	
	¿Te amenaza diciéndote que te va a matar si terminas la relación?	4	4	4	4	
	¿Sientes miedo cuando está molesto?					
	¿Tienes temor de expresar una opinión diferente a la de tu pareja?	4	4	4	4	
	¿Tu pareja te minimiza o te hace sentir mal delante de otras personas	4	4	4	4	

BAJA AUTOESTIMACION	¿Sientes que no tienes autoridad misma para decir en tu vida personal?	4	4	4	4	
	¿Te hace dudar de tus capacidades?	4	4	4	4	
SENTIDO DE CULPABILIDAD	¿Tu pareja te hace sentir culpable por los errores que él comete?	4	4	4	4	
	¿Te hace sentir culpable cuando terminas la relación?	4	4	4	4	
	¿Sientes culpabilidad de que tu pareja no cambia su comportamiento?	4	4	4	4	
DEPENDENCIA DEL AGRESOR	¿Controla el dinero que gastas?	4	4	4	4	
	¿Dependes de tu pareja en lo económico?	4	4	4	4	
	¿Te hace sentir que no sabrías seguir adelante si no estuvieras a su lado?	4	4	4	4	
TOMA DE DECISIONES EN TU VIDA	¿Tienes que informarle de tus horarios?	4	4	4	4	
	¿Pides permiso a la hora de comprar algo, ya sea para ti o para la casa?	4	4	4	4	
	¿Las decisiones importantes las toma sin tener en cuenta tu opinión?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por:		Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943186527	Email: cleon_05@hotmail.com	



**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ¿Cuál es la Solución de los problemas de maltrato a la mujer? que hace parte de la investigación titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y MALTRATO A LA MUJER: CENTRO ATENCIÓN MUJER NUEVO CANTÓN 20”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Roberto Carlos Torres Camillo  
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Estadística  
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docente  
 TIEMPO \_\_\_\_\_ CARGO ACTUAL \_\_\_\_\_  
 INSTITUCIÓN: U.S.P

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems midea algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y MALTRATO A LA MUJER: CENTRO ATENCIÓN MUJER NUEVO CHIMBOTE, 2019"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
FIABILIDAD	¿El personal del Centro Atención Mujer mantuvo suficiente comunicación con Ud. para orientarlo sobre su caso?	4	3	3	4	
	¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?	3	3	4	3	
	¿El personal encargado que le atendió le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?	4	3	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención que le brindaron sobre su caso fue rápida?	3	3	4	3	
	¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?	4	4	4	4	
	¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?	3	4	3	4	
	¿El área encargada de atenderlo como con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de maltrato sobre	4	3	3	4	

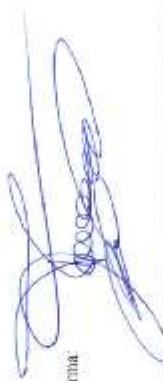
	el procedimiento a seguir luego de manifestar su caso?	4	4	3	4	
ASPECTOS TANGIBLES	¿Los ambientes del Centro Atención Mujer estuvieron limpios y cómodos?	4	4	3	4	
	¿Los carteles y letreros del Centro Atención Mujer son adecuados para orientar a las usuarias?	4	4	4	3	
	¿El personal encargado de su caso le trató con amabilidad respeto y paciencia?	3	4	4	3	
EMPATÍA	¿El personal encargado de su caso le mostro interés en que se dé solución a su problema de maltrato a la mujer?	4	3	4	4	
	¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindó sobre el problema de violencia o el resultado de la atención?	4	3	4	3	
	¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?	4	3	3	4	
SEGURIDAD	¿El personal le realizó una evaluación y análisis minucioso de su problema	4	3	4	4	

	de maltrato? ¿El personal del Centro Atención Mujer te respeta su privacidad durante la atención? ¿El personal del Centro Atención Mujer le brinda el tiempo necesario para contestar sus preguntas?	4	4	4	3	
	¿Te amenaza diciéndote que te va a matar si terminas la relación? ¿Sientes miedo cuando está molesto? ¿Tienes temor de expresar una opinión diferente a la de tu pareja?	4	4	3	4	
TEMOR, MIEDO		3	4	3	4	
	¿Tu pareja te minimiza o te hace sentir mal delante de otras personas?	4	4	3	4	
	¿Sientes que no tienes autoridad misma para decir en tu vida personal?	4	3	4	4	
BAJA AUTOESTIMA	¿Te hace dudar de tus capacidades?	3	4	4	4	
	¿Tu pareja te hace sentir culpable por los errores que él comete?	3	4	4	4	

SENTIDO DE CULPABILIDAD	¿Te hace sentir culpable cuando terminas la relación?	4	4	4	3	
	¿Sientes culpabilidad de que tu pareja no cambia su comportamiento?	3	4	4	3	
DEPENDENCIA DEL AGRESOR	¿Controla el dinero que gastas?	4	3	4	3	
	¿Dependes de tu pareja en lo económico?	4	4	3	4	
	¿Te hace sentir que no sabrías seguir adelante si no estuvieras a su lado?	3	4	4	4	
TOMA DE DECISIONES EN TU VIDA	¿Tienes que informarle de tus horarios?	4	4	3	4	
	¿Pides permiso a la hora de comprar algo, ya sea para ti o para la casa?	4	4	4	3	
	¿Las decisiones importantes las toma sin tener en cuenta tu opinión?	3	4	4	3	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	X		
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	Roberto Carlos Torres Carrillo		Fecha: 18/01/2021
Firma:			Email: robercar35@hotmail.com
	Teléfono: 944469124		



**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ¿Cuál es la Solución de los Problemas del maltrato a la mujer? que hace parte de la investigación titulada:

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y MALTRATO A LA MUJER: CENTRO ATENCIÓN MUJER NOS CARRISPOS ZAP"

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUJIZ: Rolfe Antonio Mejía Muñillo  
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. en Economía  
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: \_\_\_\_\_  
 TIEMPO: 15 años CARGO ACTUAL: Asistente de Cobranza USP.  
 INSTITUCIÓN: U.S.P.

Objetivo de la investigación;

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión hasta para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y MALTRATO A LA MUJER: CENTRO ATENCIÓN MUJER NUEVO CHIMBOTE, 2019"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
FIABILIDAD	¿El personal del Centro Atención Mujer mantuvo suficiente comunicación con Ud. para orientarlo sobre su caso?	4	3	3	4	
	¿La consulta se realizó respetando el horario de llegada?	3	4	3	3	
	¿El personal encargado que le atendió le informó de manera clara que medidas legales puede interponer como víctima?	4	3	4	3	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención que le brindaron sobre su caso fue rápida?	3	3	3	3	
	¿La atención en la absolución de consultas de su problema fue ágil?	4	3	4	3	
	¿La atención en la orientación de la solución de su problema fue pronta?	3	3	4	4	
	¿El área encargada de atenderlo contó con personal para informar y orientar a las usuarias víctimas de maltrato sobre	4	4	3	4	

ASPECTOS TANGIBLES	el procedimiento a seguir luego de manifestar su caso?	4	4	3	4	
	¿Los ambientes del Centro Atención Mujer estuvieron limpios y cómodos?	3	4	3	4	
	¿Los carteles y letreros del Centro Atención Mujer son adecuados para orientar a las usuarias?	3	4	3	3	
EMPATÍA	¿El personal encargado de su caso le trato con amabilidad respeto y paciencia?	3	4	4	4	
	¿El personal encargado de su caso le mostro interés en que se dé solución a su problema de maltrato a la mujer?	3	4	4	3	
	¿Ud. comprendió la explicación que el personal le brindo sobre el problema de violencia o el resultado de la atención?	4	3	4	3	
SEGURIDAD	¿Ud. comprendió la explicación del personal sobre el trámite a seguir?	4	3	4	3	
	¿El personal le realizo una evaluación y análisis minucioso de su problema	4	3	4	3	

	de maltrato? ¿El personal del Centro Atención Mujer le respeta su privacidad durante la atención?	4	4	3	4	
	¿El personal del Centro Atención Mujer le brinda el tiempo necesario para contestar sus preguntas?	3	4	3	4	
TEMOR, MIEDO	¿Te amenaza diciéndote que te va a matar si terminas la relación?	4	4	4	4	
	¿Sientes miedo cuando está molesto?	3	3	3	4	
	¿Tienes temor de expresar una opinión diferente a la de tu pareja?	4	3	3	4	
	¿Tu pareja te minimiza o te hace sentir mal delante de otras personas	4	3	4	4	
BAJA AUTOESTIMA	¿Sientes que no tienes autoridad misma para decir en tu vida personal?	3	4	4	3	
	¿Te hace dudar de tus capacidades?	4	4	4	4	
	¿Tu pareja te hace sentir culpable por los errores que él comete?	3	4	3	3	

SENTIDO DE CULPABILIDAD	¿Te hace sentir culpable cuando terminas la relación?	4	3	4	4
	¿Sientes culpabilidad de que tu pareja no cambia su comportamiento?	3	4	3	4
DEPENDENCIA DEL AGRESOR	¿Controla el dinero que gastas?	4	4	3	4
	¿Dependes de tu pareja en lo económico?	4	3	4	4
	¿Te hace sentir que no sabrías seguir adelante si no estuvieras a su lado?	4	4	4	3
	¿Tienes que informarle de tus horarios?	4	3	3	4
	¿Pides permiso a la hora de comprar algo, ya sea para ti o para la casa?	3	3	4	3
TOMA DE DECISIONES EN TU VIDA	¿Las decisiones importantes las toma sin tener en cuenta tu opinión?	3	3	4	4

Calificar de 1 a 4 puntos.

## Calidad de atención y maltrato a la mujer: Centro atención mujer Nuevo Chimbote, 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://optimainfinito.com">optimainfinito.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to City University of New York System Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.ararteko.net Fuente de Internet	<1 %
12	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	moam.info Fuente de Internet	<1 %
15	expojoyasperu.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.univerciudad.redbogota.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
20	proteccionderechos.gov.co	



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>			
DIANA CRISTINA VÁSQUEZ RAMÍREZ		45301189	diana_cob@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo electrónico
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Subcensura Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional *</b>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría
<input type="checkbox"/> Doctorado			
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>			
Calidad de atención y maltrato a la mujer: Centro atención mujer Nuevo Chimbote, 2019			
<b>5. Programa Académico</b>			
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA			
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto a Público * (título de grado o maestría o doctorado)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido * (publicaciones científicas o técnicas) (*)		
(*) En caso de restricción sustraer motivo			

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATVE COMMONS\*

C. El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. \*

Huella Digital		Legal	05	12	2024
		Chimbote			
	Firma				

#### Referencias

1. Ley Orgánica de Consejo Directivo N° 28168 (19/04/2000) y Reglamento del Registro Nacional de Estudios de las universidades para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Ley N° 28169 (19/04/2000) Ley que regula el funcionamiento institucional de la Universidad San Pedro una docente no vinculada, pero que se puede hacer un ejemplo de forma más breve, al igual que el funcionamiento de la Universidad Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo con el Marco de la Ley 28111.
2. En caso de que el autor deje la segunda copia, una copia se publicará en el repositorio institucional de la universidad, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley N° 28111 (19/04/2000) (Decreto Ley N° 28111) y el artículo 17 del Reglamento del funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
3. Las licencias Creative Commons (CC) son un protocolo internacional que permite a los autores o titulares de derechos de autor publicar sus obras de forma libre y gratuita, pero con ciertas condiciones, también permite que el autor otorgue el título por su obra.
4. Superintendencia (S.I.), artículo 107 de la Ley Orgánica de Registro Nacional de Estudios de las universidades para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales (L.O. 28169) con sus modificaciones, artículo 17 de la Ley N° 28111 (19/04/2000) Ley que regula el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital (R.I.D.), artículo 17 del Reglamento de la Ley N° 28111.

\*Nota: El presente formulario es de uso interno, no tiene validez jurídica y no debe ser utilizado para fines legales.