



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO
MENCIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL
CONSTITUCIONAL



DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA
MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y
DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA, HUANCANÉ – 2022

TESIS PRESENTADA POR:

FIGRELA FIDELA CALISAYA ALBURQUEQUE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DERECHO

MENCIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL
CONSTITUCIONAL

JULIACA – PERÚ

2023



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO

**MENCIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL
CONSTITUCIONAL**

**DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA
MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y
DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA, HUANCANÉ – 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

FIGURELA FIDELA CALISAYA ALBURQUEQUE


PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN DERECHO

**MENCIÓN: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL
CONSTITUCIONAL**

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. FÉLIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

ASESOR DE TESIS : 
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : DERECHO POLITICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL – P36



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 037-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 13 de junio del 2023

VISTOS:

El expediente N° 044954, presentado por el (la) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, con número de DNI. **45005743**, asignado (a) con código de matrícula **1710200139**, de la **Maestría en DERECHO, Mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Puno.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, con número de DNI. **45005743**, asignado (a) con código de matrícula **1710200139**, de la **Maestría en DERECHO, Mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P36**. y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 21 de Noviembre del 2022. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022** Elaborado por el (la) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer Miembro	:	Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Segundo Miembro	:	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Asesor	:	Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPAZA

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Viernes, 23 de junio de 2023
Hora	:	2:00 p.m.
Modalidad	:	Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAESTRO** a los estudiantes que ingresaron **anterior** a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenzler Condoci Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. PERCY GONZALO PUEA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO



"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 114-2023-USA-EPG-UANCV/J

Juliaca, 26 de abril del 2023

VISTOS:

El expediente N° 044954, presentado por el (a) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, con número de DNI. **45005743**, asignado (a) con código de matrícula 1710200139, de la **Maestría en DERECHO, Mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Puno.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, con número de DNI. **45005743**, asignado (a) con código de matrícula 1710200139, de la **Maestría en DERECHO, Mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P36**. y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 21 de Noviembre del 2022. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022** Elaborado por el (la) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer Miembro	:	Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Segundo Miembro	:	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Asesor	:	Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPAZA

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Jueves, 04 de mayo del 2023
Hora	:	2:00 p.m.
Modalidad	:	Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAESTRO** a los estudiantes que ingresaron **anterior** a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Candori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg. PERLA GUZMÁN PUMBA PUMBA
SECRETARIO ACADÉMICO



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0629-2022-USA-EPG-UANCV/J

Juliaca, 28 de octubre del 2022

VISTOS:

El expediente **042417** del (a) Bachiller; **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, con número de DNI, 45005743, asignado (a) con código de matrícula 1710200139, de la **Maestría en DERECHO, Mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", sede Sede Puno.

CONSIDERANDO:

Que, con el Exp. 042417 el (la) Bachiller; **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA** solicita el cambio de la palabra **CONTROL**; que por error de digitación se consideró el título de la tesis como: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CONTROL DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022**. Aprobado según **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0432-2022-USA-EPG/UANCV**, de fecha 27 de julio del 2022.

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - MODIFICAR la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0432-2022-USA-EPG/UANCV, de fecha 27 de julio del 2022, debiendo ser la denominación de la tesis correcta, como sigue: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022**, y;

ARTÍCULO SEGUNDO. - CONSERVAR a los miembros del Jurado y asesor que aprobaron el proyecto de tesis **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022**, según **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0432-2022-USA-EPG/UANCV**, de fecha 27 de julio del 2022.

- Presidente : Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
- Primer Miembro : Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
- Segundo Miembro : Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
- Asesor : Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

ARTÍCULO TERCERO. - ELEVAR la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

[Signature]
Dra. María Amparo del Pájar Chumbi Catacora
DIRECTORA (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

[Signature]
Dra. Graciela Bernal Salas
SECRETARIA ACADEMICA

c.c. Arch.
Interesado
Archivo 2022
MAPCHC/mayn



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0588-2022-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 18 de octubre del 2022

VISTOS:

El expediente N° 040425, Presentado por el (a) Bach: CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA, con número de DNI 45005743 y con Código de matrícula N° 1710200139, quien solicita CAMBIO DE ASESOR, del Proyecto de Tesis: DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CONTROL DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022. Línea de Investigación: DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P36 Para optar el Grado Académico de MAESTRO en: DERECHO mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Filial PUNO.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 040425, el Bach: CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA, Solicita EL CAMBIO DEL ASESOR DE LA TESIS aprobado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0432-2022-USA-EPG/UANCV, de fecha 27 de julio del 2022; en el que se asignó al Dr. ADOLFO WALTER CHAMBI CONDORI. Por motivos de no realizar aporte para el avance de la investigación y habiendo transcurrido el tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado el 27 de julio del 2022, por los jurados, registrado en el Folio N° 3298 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR de la Tesis titulada: DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CONTROL DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022. Línea de Investigación: DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P36. Presentado por el (a) Bach: CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA, de la maestría en: DERECHO mención: DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL, por el Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA, docente de la UANCV.

SEGUNDO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

[Signature]
Dra. María Amparo del Pilar Chambi Catacora
DIRECTORA (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSTGRADO

[Signature]
Dra. Graciela Bernal Salas
SECRETARIA ACADEMICA

Cc./CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2022 (01)
INTERESADO (01)
MAPCC(e)/meyn



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 0432 - 2022- USA-EPG/UANCV

27 de julio del 2022.

VISTOS:

El expediente N° 037928 de fecha 27 de julio del 2022, presentado por el (la) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, con DNI N° **45005743**, código de matrícula **1710200139**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CONTROL DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022**. Línea de investigación **DERECHO POLÍTICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P36**, para optar el grado de **MAESTRO** en: **DERECHO** mención: **DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Puno.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 0684-2021-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 20 de julio del 2022, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : **Dr.FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO**
- Primer miembro : **Dr. HUGO NEPTALY CAVERO AYBAR**
- Segundo miembro : **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**

Que, con registro N° 3298 de fecha 27 de julio del 2022, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CONTROL DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022**, presentado por el (la) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CONTROL DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ - 2022**, presentado por el (la) Bachiller **CALISAYA ALBURQUEQUE FIORELA FIDELA**, para obtener el grado académico de **MAESTRO** en: **DERECHO** mención: **DERECHO CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL** de la UANCV, asesorado por el (la) **Dr. ADOLFO WALTER CHAMBI CONDORI**.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

c.c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2022 (01)
INTERESADO (01)
FCOP/meyn





DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EME... ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ – 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

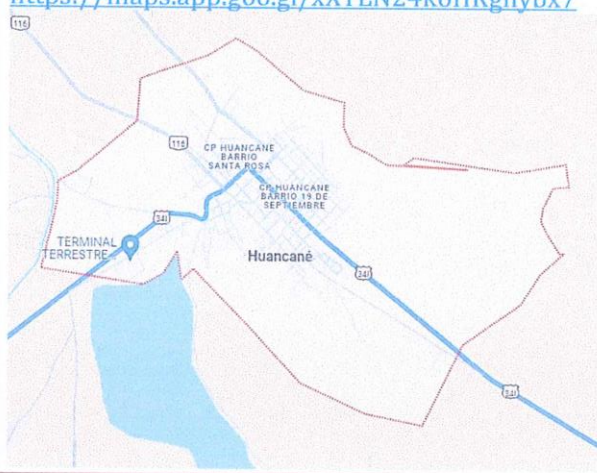
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANE - 2022	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	FIGRELA FIDELA CALISAYA ALBURQUEQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45005743
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-5852-3566
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8769-0651
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9639-3926
Datos de investigación	
Línea de investigación	DERECHO POLITICO, CONSTITUCIONAL Y PROCESAL CONSTITUCIONAL - P36
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Huancané País: Perú Departamento: Puno Provincia: Huancané Distrito: Huancané -15.20374, -69.76243 https://maps.app.goo.gl/xXYLN24koHKghybx7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 - 2023
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
 ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Causaya
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Fiorela Fidela Calisaya Alburqueque, identificado con DNI Nro. 45005743 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Derecho

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Desempeño objetivo del centro de emergencia mujer : análisis desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancañé - 2022

Asesorado por: Dr. Javier Romulo Quispe Zapana

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de setiembre del 20 24

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A DIOS

Por acompañarme, guiarme en los momentos difíciles y ofrecerme una vida llena de aprendizajes, experiencias y de felicidad.

A MI FAMILIA

Quienes me guiaron por el camino de la vida, para alcanzar mis metas académicas, para seguir adelante.



AGRADECIMIENTO

Agradezco al todo poderoso, a todos los que me apoyaron en mi tesis, a mi familia, mis amigos por su orientación con la finalidad de ayudarme y por el tiempo que invirtieron para poder presentar mi tesis

Al señor Pedro Pascual Torres Ito, por su apoyo incondicional que me brindo durante el trámite de mi tesis.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....

AGRADECIMIENTO.....

INDICE GENERAL i

INDICE DE TABLAS iii

INDICE DE FIGURAS iv

RESUMEN v

ABSTRACT vi

INTRODUCCIÓN vii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción Del Problema 1

1.2. Formulación Del Problema 3

1.2.1. Problema General..... 3

1.2.2. Problema Especifico 3

1.3. Objetivos De La Investigación 3

1.3.1. Objetivo General..... 3

1.3.2. Objetivo Especifico 3

1.4. Justificación Del Estudio..... 3

1.5. Categorías 4

1.6. Operacionalización De Variables..... 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Del Estudio 6

2.1.1. A Nivel Internacional..... 6

2.1.2. A Nivel Nacional 6

2.1.3. A Nivel Local..... 10

2.2. Marco Teórico Referencial 11



2.2.1. Teoría De Las Expectativas De Víctor Vroom 11

2.2.2. Del Desempeño Objetivo 13

2.2.2.1. Noción Del Desempeño 13

2.2.2.2. Dimensiones Del Desempeño Objetivo..... 14

2.2.3. Expectativas Del Usuario 16

2.2.3.1. Noción De Expectativas De Usuarios 16

2.2.3.2. Dimensiones De Las Expectativas..... 17

2.2.3.3. Demandas..... 19

2.2.3.3.1. Demanda De Las Víctimas 20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo Y Nivel De Investigación..... 21

3.2. Descripción Del Ámbito De Investigación..... 22

3.3. Población Y Muestra 23

3.4. Técnicas E Instrumentos Para La Recolección De Datos 24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	5
Tabla 2	Aspectos de la teoría de las expectativas	12
Tabla 3	Unidades de atención del CEM	16
Tabla 4	21
Tabla 5	Personalizada: Intervención especializada referente a su patrocinio legal, acompañamiento psicológico y gestión social	25
Tabla 6	Integral: Satisfacción de las necesidades de búsqueda de protección ante la violencia.....	28
Tabla 7	Gratuidad de la atención en el CEM.....	30
Tabla 8	Atención de personal de consejería psicológica del CEM.....	31
Tabla 9	Atención del personal de apoyo social del CEM	33
Tabla 10	Atención del área de orientación legal del CEM.....	35
Tabla 11	Defensa del abogado de oficio asignado por el CEM.....	37
Tabla 12	Idea de las víctimas al acudir al CEM.....	39
Tabla 13	Esperanza de las víctimas al acudir al CEM.....	41
Tabla 14	Ilusión de las víctimas al acudir al CEM	42
Tabla 15	Metas de las víctimas al acudir al CEM	44
Tabla 16	Frecuencia con el cual se cumple las exigencias como víctima y usuaria.....	46
Tabla 17	Satisfacción con la atención brindada por el CEM	47



INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Georreferenciada del distrito de Huancané.....	23
-----------------	--	----



RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general conocer el desempeño del Centro de Emergencia Mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané – 2022. La investigación tiene como metodología, un paradigma cualitativo, de método inductivo, de nivel descriptivo, de tipo básico, y de temporalidad transversal con respecto a la muestra, consta de 10 usuarias (víctimas de violencia) del Centro de Emergencia Mujer de Huancané, y para la obtención de datos se aplicó la entrevista. Respecto a los resultados: Las entrevistadas demandan de manera imperiosa que se cumplan sus expectativas y exigencias de apoyo, protección y orientación (positiva). Y en cuanto a la conclusión: el desempeño objetivo del centro de emergencia mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia en Huancané del año 2022, el cual resultó que el desempeño logrado por parte del personal del CEM logra satisfacer las expectativas de las víctimas en parte, ya que ante la demanda de usuarias se tiene un bajo desempeño del personal del CEM.

Palabras clave: *Desempeño, demanda, expectativas, violencia, usuarias.*



ABSTRACT

The general objective of this study is to understand the performance of the Women's Emergency Center from the expectations and demands of women victims of violence, Huancané - 2022. The research has as its methodology, a qualitative paradigm, inductive method, descriptive level, basic type, and of transversal temporality with respect to the sample, consists of 10 users (victims of violence) of the Huancané Women's Emergency Center, and to obtain data the interview was applied. Regarding the results: The interviewees urgently demand that their expectations and demands for support, protection and (positive) guidance be met. And as for the conclusion: the objective performance of the women's emergency center from the expectations and demands of women victims of violence in Huancané in the year 2022, which resulted in the performance achieved by the CEM staff meeting the expectations of the victims in part, since in response to user demand there is poor performance by the CEM staff.

Key words: *Performance, demand, expectations, violence, users*



INTRODUCCIÓN

El estudio denominado: *DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ – 2022*”, tiene como objetivo general conocer el desempeño del Centro de Emergencia Mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané – 2022. Y para lograr tal objetivo se vio idóneo tener dos objetivos específicos, los cuales son: Describir la atención brindada por el personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia, y describir la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de Emergencia Mujer.

En cuanto al contenido de estudio, se realizó de acuerdo a los parámetros establecidos por la “Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez”, respecto a la estructura requerida, consta de IV capítulos, y son:

- Capítulo I, se basará en desarrollar los aspectos generales del estudio, tales como: descripción del problema, formulación de problemas, objetivos del estudio, justificación, categorías y por último la operacionalización de variables.
- Capítulo II, se basará en el desarrollo del marco teórico, antecedentes (internacional, nacional y local), marco teórico referencial y el respectivo marco teórico conceptual, todo esto respecto a nuestras variables de estudio (Desempeño objetivo y expectativas de las usuarias del CEM).



- Capítulo III, se basa en desarrollar la metodología de investigación, considerando: tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de investigación, población y muestra, y por ultimo las técnica e instrumento que se emplearon para la recolección de datos.
- Y, por último, en cuanto al capítulo IV, se basará en desarrollar los resultados y discusión, y dentro de este se encuentran: las conclusiones y las respectivas sugerencias que son extraídas de nuestro estudio.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para iniciar con este punto, es necesario tener en cuenta que la violencia contra la mujer, no solo se limita en agresión física y sexual también son comportamientos regulados y figurativos que son vinculados con estereotipos y discriminación de trato a la mujer. Y es por ello, en situaciones de violencia, es común que la mujer busque ayuda al Centro de Emergencia Mujer y esta institución debe brindar una atención eficaz por parte del personal y En cumplimiento de la Ley 30364, que busca prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las féminas y sus familiares.

En la provincia de Huancané se ha creado el Centro de Emergencia Mujer para la atención de mujeres víctimas de violencia contra ellas u otros familiares. Sus objetivos son: promover, implementar planes, proyectos y programas en prevención y atención; así como promover acciones en protección y recuperación de la violencia contra las mujeres. Además, como señala Rosales, L. (2018), «solo podrá alcanzar sus objetivos si cuentan con un plan operativo institucional bien articulado y que involucre a los profesionales de la CEM.» Por esta razón, el Centro de Emergencia Mujer de Huancané, será el ámbito donde



se desarrolla el estudio". Por su parte Hallasi, L. (2021), manifiesta que existe un vínculo entre La satisfacción de los usuarios con el nivel de servicio ofrecido por el Centro de Emergencia Mujer comisaria Puno, lo que sugiere que los usuarios están más satisfechos cuando la institución ofrece servicios de mayor calidad.

Respecto al ámbito nacional, Perú se encuentra entre los países con los niveles más altos de violencia contra la mujer registrados a nivel mundial donde, según pesquisas oficiales el 70% de féminas del país han demostrado haber sido víctimas de psicológica, física y/o sexual por parte de su pareja (Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, 2021). Es por ello que es vital tener una atención personalizada, integral y gratuita. Según Trucios, J. (2014). En Huancayo, se observa que, no hay un vínculo directo significativo de la manera en que se manejan los incidentes de violencia intrafamiliar y la aprehensión de la eficacia de servicio en el CEM Huancayo. Según Juárez, M. (2021). "Refiere que en el Centro de Emergencia Mujer de Huacho carece de casos de violencia psicológica, violencia sexual y física a las mujeres".

A nivel internacional se aprecia que La violencia sexual es un importante problema de salud pública y una violación de los derechos humanos de las mujeres. La cometen esencialmente sus parejas contra sus parejas. Es por ello que es vital tener una atención adecuada a las usuarias al momento de buscar protección en las entidades correspondientes. De acuerdo con lo mencionado queda clara la existencia de un problema social, por lo tanto, surgen las siguientes preguntas:



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el desempeño objetivo del centro de emergencia mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané – 2022?

1.2.2. Problema específico

PE1. ¿Cómo es la atención brindada por el personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia?

PE2. ¿Cómo es la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de emergencia mujer?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Conocer el desempeño objetivo del centro de emergencia mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané – 2022.

1.3.2. Objetivo específico

OE1. Describir la atención brindada por el personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia.

OE2. Describir la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de emergencia mujer.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- **Justificación teórica:**

El presente estudio empleará como base epistemológica la teoría de las expectativas de Vitor, V. (2009). La misma nos permitirá ver a la usuaria o víctima



de violencia como sujeto que realiza una determina acción al momento de acudir al CEM (pre) la cual acude con la posibilidad y creencia de obtener un resultado (post) tras la acción realizada. Esta teoría nos permitirá conocer la realidad problemática y con ello el generar nuevos conocimientos.

- **Justificación metodológica:**

Por ser un estudio es de carácter científico, por esa razón los resultados que se obtuvieron del estudio serán irrefutables, con respecto al camino metodológico, este es de un paradigma cualitativo y de un método inductivo.

- **Justificación practica:**

Es justificable, porque el estudio brinda conocimientos a la sociedad respecto al desempeño objetivo del Centro Emergencia Mujer de Huancané-2022. Además, el estudio, pretende mejorar los servicios que brinda el CEM en atención, programas de prevención, protección a las víctimas que acuden al CEM por, orientación y defensa. Además, pretende mejorar la satisfacción de los clientes con los servicios de la CEM y las políticas de prevención de la violencia familiar.

1.5. CATEGORÍAS

- **Categoría 1:**

Desempeño objetivo.

- **Categoría 2:**

Expectativas.



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Categoría	Dimensiones	Indicadores	Medida
Desempeño objetivo	Atención del personal	del Especializada	
		Integral	
		Gratuita	
	Unidades de atención	Psicológica	
		Apoyo social	
		Orientación legal	
		Defensa judicial	
Expectativas	Necesidades de usuarias	Ideas	
		Esperanza	
		Ilusiones	
		Metas	
	Demanda de las víctimas	Exigencias	
		Satisfacción	

Nota. El cuadro muestra de manera clara la manera como se observa y medirá cada categoría de estudio.

Autor: Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Dado que no se ha realizado ninguna investigación en el ámbito internacional que sea relevante para las variables de estudio que estamos analizando, esta investigación servirá de modelo para cualquier investigación futura.

2.1.2. A nivel nacional

De acuerdo con Florez (2015) El objetivo principal de su tesis, realizada en el distrito de Villa María del Triunfo, Lima, Perú, es conocer si las unidades de atención en la lucha contra la violencia hacia la mujer: el Centro de Emergencia Mujer, la Policía Nacional del Perú - Comisaría y el Ministerio Público - Fiscalía de Familia, ofrecen los siguientes servicios:

Debido a los actos generalizados de crueldad hacia las mujeres, la violencia familiar es un conflicto social en el distrito de Villa María del Triunfo. Además, un estado que obstaculiza el avance de la mujer a nivel individual, familiar y comunitario ocupa el quinto lugar en Lima. Finalmente, el 55% de las mujeres entre 31 y 59 años son víctimas de violencia, y aún se mantienen estereotipos y



paradigmas como el que afirma que las mujeres casadas aguantan y aceptan todo. De las mujeres víctimas de violencia encuestadas, el 52% se ha distanciado de su agresor, pero el 45% aún permanece unida a él (conviviente/casada). (p. 216)

Según Medina, M. (2020) el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables del 2019; el objetivo de su tesis, que fue desarrollada en la ciudad peruana de Lima, es conocer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y del Servicio de Atención de Urgencia (SAU) de Cusco. Y por último, llega a la siguiente conclusión:

En nombre del Programa Nacional de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual, el Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia de Santiago y el Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, este es un comunicado oficial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. año 2019, con relación a la condescendencia laboral de los que laboran pues manifiestan una administración regularmente apropiada en un 93.3%, esto quiere decir que los empleados se hallan regularmente aptos de conformidad a su medio de labor. Y, por último, con relación al desempeño laboral los empleados poseen una óptima capacidad, en un 90%, Esto significa que muchos de los laboradores que presentan un alto rendimiento del laburo. (p. 83)

Según Malpartida, N. (2017). En su tesis, realizada en la ciudad peruana de Lima, la investigadora busca conocer la correlación entre el nivel de trato brindado y el grado de satisfacción experimentado por las víctimas de maltrato



familiar en el (CEM) ubicado en la provincia de Pomabamba - Ancash - 2017.

Por lo tanto, llega a la siguiente conclusión:

“Para analizar la relación entre la variable calidad del servicio y la complacencia del usuario, se observó una directa relación media de 0,658, meditando el nivel pleno de significación alta y con la prueba de chi cuadrado = $30.875 > X^2 t = 3,841$. Esto señala que hay una correlación entre la calidad de variable de satisfacción y el servicio del beneficiario. Por ello, la profesionalidad, la comunicación y la comodidad aportan un nivel alto de comodidad de los usuarios que son mártires de violencia doméstica”. (p. 60)

Según Villar, L. (2019). El objetivo general de este estudio, tal y como se recoge en su tesis, es conocer el grado de satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar víctimas de maltrato familiar. Esta investigación se realizó en la ciudad de Piura, Perú. Y, por último, concluye en lo siguiente:

“El nivel de adecuación global del usuario de violencia doméstica de enero a mayo de 2019 se presenta en el Centro de Emergencias de Villar, que es un nivel de "satisfacción" y esto significa que el usuario ha manifestado a través de la herramienta de evaluación completamente satisfecha con la atención y el tratamiento que recibe el grupo multidisciplinario y testifica la hipótesis general positiva que se ha planteado y con el certificado de tecnología de la información para contribuciones. Además, la teoría propuesta por diferentes autores monitorea el servicio activo es que los usuarios están estrechamente relacionados con la forma en que los usuarios sienten que el servicio proporcionó y este efecto lo refleja objetivamente cada meta. Y, por último, es extremadamente importante enfatizar que cuando el usuario llamó la atención,



alcanzó un estado de declive, un poco de evaluación de sí mismo, depresión, suspenso y otras características, donde el interés total es importante en los parámetros especificados, y este método puede recibir el servicio que está muy satisfecho con el tratamiento experto y la atención de inmediato". (p. 30)

Según Rosales, L. (2018). En su tesis, realizada en la ciudad peruana de Lima, el investigador busca conocer la correlación entre la felicidad del cliente del Centro de Emergencia Mujer y la calidad del servicio en la zona de Contumaza en el año 2017. Y, por último, llega a concluir lo consiguiente:

En 2017, el Centro de Emergencia Mujer de la zona de Contumaza midió la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, hay un vínculo significativo y directo al nivel 0.01 (binario), debido a que el coeficiente de frecuencia de la prueba estadística de Spearman es $r = ,691$, con Sabio, 000. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se deniega la nula hipótesis. (p. 89)

Según Juarez, M. (2021) Este estudio, realizado en la ciudad peruana de Huacho para su tesis, tiene como objetivo mostrar cómo el servicio preventivo del Centro de Emergencia Mujer Huacho 2020 influye en la felicidad de sus clientes en relación a la violencia contra la mujer, llega a la siguiente conclusión: "Asintóticamente significativo (el valor p se calcula como 0,000), esto es menos que significativo (el valor p es 0,05). Por lo tanto, hay convicción suficientemente del análisis de datos para contrariar la hipótesis nula y asentir la hipótesis alternativa (hipótesis general de la investigadora): el maltrato hacia la mujer se asocia elocuentemente con la complacencia del atención preventiva para usuarias del Centro de Emergencia Mujer de Huacho, 2020. Hay una relación de Spearman Rho de 0,464, que es débil y positiva según la Escala de



Pesquera. En otras palabras, en el Centro de Emergencia para Mujeres de Huacho Existen muy pocos incidentes de agresión psicológica, violencia sexual y física hacia las mujeres; es por eso que la organización en cuestión tiene buena fruición con el servicio del usuario". (p. 72)

Según Trucios, J. (2014) De su tesis, realizada en la ciudad peruana de Huancayo con el objetivo de determinar la relación entre la resolución de casos de maltrato familiar y la percepción de los usuarios sobre la calidad del tratamiento en el CEM Huancayo 2008-2010, se extraen las siguientes conclusiones:

Las resoluciones muestran que no hay un vínculo directo significativo de la manera en que se manejan las situaciones de violencia intrafamiliar y la aprehensión de la calidad de servicio en el CEM Huancayo, lo que puede corresponder, en algunos aspectos, al estado promedio emocional constante del usuario en ese momento. Sobre la aplicación de cuestionarios, luego de recibir tratamiento en el CEM Huancayo por temas de violencia intrafamiliar, aunque esto no necesariamente implica que sus casos hayan sido solucionados. (p. 144)

2.1.3. A nivel local

Hallasi, L. (2021). Según su tesis, realizada en Puno, Perú, el objetivo principal es determinar cómo se relacionan la felicidad del cliente y la calidad del servicio en el Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019. Llega a concluir en lo siguiente:

La satisfacción de las usuarias y la calidad del servicio en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Puno están correlacionadas, lo que significa que a mayor éxito en el funcionamiento del establecimiento, mejor es la



calidad del servicio brindado. Del mismo modo, el 72,30% de las usuarias se mostró muy satisfecha con el trato recibido, y el 77,7% de ellas manifestó que la calidad de la atención fue buena. Los datos, los expertos en atención y las características propias de las usuarias/víctimas de violencia contra las mujeres y miembros de agrupaciones familiares están sujetos a cambios a lo largo del tiempo. (p. 79)

La Docente Jinez, E. (2018). En su tesis, realizada en la ciudad peruana de Juliaca, el objetivo principal fue conocer qué tan confiables y satisfechas estaban las usuarias del centro de emergencia para mujeres de la comisaría de Santa Bárbara, en Juliaca, en 2017, llega a concluir en lo siguiente:

La satisfacción de los usufructuarios con el centro de emergencia para mujeres de la comisaría de Santa Bárbara Juliaca está fuertemente relacionada con sus opiniones sobre la calidad del servicio, lo que indica que las percepciones sobre la calidad institucional influyen en los niveles de satisfacción. (p. 68).

2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.2.1. Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Según Peiró, R. (2021). "La teoría de las expectativas dada por profesor de psicología Víctor Vroom consiste en que la persona tiene que comportarse de una manera, esto teniendo en cuenta la recompensa o el resultado que llegara a conseguir tras realizar la acción. Es decir, la persona obtendrá un resultado *post* de acuerdo a su comportamiento *pre*".

"Desde la misma óptica, la Universidad la Salle. (2009). Indica que la teoría de las expectativas, se centra en aquel comportamiento que se enfoca en



mejorar para posteriormente tener una recompensa, pero para ello tendrá que mejorar el rendimiento”.

Marrugo, M., & Perez, B. (2012). “La teoría de Víctor Vroom contiene ciertos aspectos destacados a tomar en cuenta, y estos son”:

Tabla 2

Aspectos de la teoría de las expectativas

Valencia	En este aspecto la persona realiza una valoración de la recompensa la cual se pretende conseguir, Un dato importante a mencionar es que el individuo determine y mida el resultado de su recompensa que posiblemente obtenga. Esto para que no se obtenga el no deseado.
Instrumentalidad	Este aspecto, se medirá la posibilidad de conseguir los resultados que se desean obtener en caso se desarrolle una acción idónea. Es importante mencionar que esta teoría depende mucho de la entidad y su capacidad de respuesta.
Expectativa	Este tercer aspecto, es meramente del individuo, ya que de este partirá la creencia que depositar en el momento de lograr un objetivo, ya que este permitirá que se obtenga una recompensa o resultado esperado.

Nota. El cuadro muestras 3 aspectos fundamentales de la teoría de las expectativas de Vroom.

“Respecto a nuestro tema de investigación, se entenderá esta teoría de la siguiente manera: la víctima de violencia como aquel sujeto que realiza una determinada acción al momento de acudir al CEM (pre) y la cual acude con la posibilidad y creencia de obtener un resultado (post) tras la acción realizada”.



2.2.2. Del desempeño objetivo

2.2.2.1. Noción del desempeño

Para empezar con este punto, se mencionara a Pérez Porto, J. (2019). "quién dice que el acto de realizar (cumplir un deber, llevar a cabo una actividad o completar una tarea) y su resultado son rendimiento, esta actividad también puede tener que ver con el desempeño de una función. Esto ya que la idea de desempeño suele aplicarse al desempeño de un individuo en su entorno laboral, es decir, se refiere al nivel de alcanzar y lograr y con el empleo de habilidades, capacidades y esfuerzos los resultados requeridos".

Según Alveiro, C. (2009) sugiere que contar con unos recursos humanos dedicados y capaces de aportar todos sus conocimientos y habilidades a la empresa es esencial para que una organización siga siendo competitiva. Sin embargo, si no se utiliza un principio fundamental en todo el proceso de contratación, este objetivo no se cumple, como es la referencia. En otras palabras, las referencias deben verse como un sistema interconectado, Empezando por el proceso de selección y terminando con la entrevista de salida durante el ciclo de contratación, también puede examinar esta información en la evaluación del rendimiento del personal.

Según Alveiro, C. (2009). " agrega que, en todas las organizaciones, una vez seleccionado un determinado personal, este debe conocer: los objetivos, políticas y filosofía de la institución a la que acaba de incorporarse, y presentar a sus superiores y colaboradores y orientarle en funciones y procedimientos referentes a su cargo. Es que sí, cuando una organización hay personas que tienen claras sus funciones y la misión de la empresa; las revisiones de



desempeño son un proceso continuo de retroalimentación, apoyo y monitoreo entre líderes y colaboradores. Este se encuentra caracterizado por la participación y el dinamismo, fomentando el aprendizaje mutuo y haciéndolos dueños de mejorar su capacidad para contribuir a las operaciones y logros de la organización; en otras palabras, la evaluación del rendimiento es un enfoque de gestión que implica un diálogo continuo que capacita a los subordinados para participar en el desarrollo y avance de sus responsabilidades, asumiendo así una mayor responsabilidad por los resultados”.

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño objetivo

2.2.2.2.1. Atención personalizada

Respecto a la atención personalizada La Torre Vergara, M. (2018). “indica que es aquel conjunto de técnicas que son creadas con el objetivo de servir a los clientes y el hacer sentir a estos como únicos y especiales”.

Por otra parte, Donis, I. (2019). “indica que la atención hace referencia a un trato personal y directo y el cual se da entre el trabajador y el cliente; y que el primero tomara las necesidades, preferencias y gusto del último. De acuerdo con SDLE (2022) muchas instituciones no cumplen con este aspecto del desempeño, el cual es la atención personalizada”.

Por otra parte, respecto a nuestro tema en sí, la Defensoría del Pueblo (2018) “en el texto *Centro Emergencia Mujer*, indica que el CEM brinda atención”:

- Personalizada

“Esta atención consiste en adaptar o preparar según las necesidades o deseos de cada persona a la que va destinado: como regalos personalizados,



enseñanza personalizada y ciertas atenciones especiales” (Diccionario de la lengua española, 2005).

- **Integral**

Según Ucha, F. (2009). “agrega que: consiste en que se debe dar al cliente una idea global o total respecto a una determinada cuestión”.

- **Gratuita**

“Este término se refiere a un término o medio gratuito y beneficioso, es decir, sin cargo, gratis, en relación con una bonificación o sin cargo por cualquier propiedad, cualquier producto o servicio”.

2.2.2.2. Unidades de atención

En cuanto a las unidades de atención, estas tienen como objetivo el de brindar información y control sobre la atención, para que los clientes tengan una mejor experiencia. Lo mencionado puede ser realizado de una mejor manera si se tiene ayuda en distintas áreas de las cuales requiera el cliente.

Por otra parte, respecto a nuestro tema en sí, el (Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, 2021) en el texto *Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer”*, indica que el CEM posee unidades de atención, y estas son:



Tabla 3

Unidades de atención del CEM

Consejería psicológica	Esta unidad brinda un análisis y apoyo a las víctimas de violencia, esto se realiza a través del escuchar y contención emocional; el especialista aquí realizara una exploración con la finalidad de analizar y tomar distancia alternativa para la situación de la víctima.
Apoyo social	Se realiza entre individuos o entre grupos de individuos (vinculo) tiene la finalidad de mejorar la forma de afrontamiento al estrés, privación o reto, instrumental e informativo.
Orientación legal	Consiste en aquel soporte que se les da a las víctimas tiene que ir acompañado de apoyo legal, para la toma de acciones directas respecto a los aspectos legales que se tenga en el caso.

Nota. El cuadro muestra las unidades de atención del CEM.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3. Expectativas del usuario

2.2.3.1. Noción de expectativas de usuarios

En cuanto a la noción de las expectativas, se tiene una gran variedad de definiciones. Una de tantas, se tomara la definición desde la óptica de los usuarios la cual brindan Perez Porto, J., & Merino, (2009). “esta es una palabra derivada del latín *expectātum* la cual significa mirado o visto, y va dirigido hacia la ilusión, sueño o la esperanza de cumplir un determinado objetivo o meta esperada”.

Siguiendo con lo mencionado, se tiene a Chacon, E. (2013). “quién da una noción de expectativas desde la misma óptica de los clientes, quienes indican



que: las expectativas son aquellas ilusiones que tienen los usuarios o clientes en conseguir un determinado resultado". Christopher, P., & Ballantyne, D. (1994) así como los requisitos y deseos de los clientes, o lo que creen que debe incluir el servicio.

Según Moreno, M. (2011). "en el entorno del usuario, desde un punto de vista psicológico, las expectativas están dictadas por las necesidades percibidas, expresadas o deseadas. En un sentido amplio, la necesidad alude a tres elementos: el impulso de lo que se necesita, la presión de la realidad y el potencial de lo que está por venir por la influencia por los sentidos subjetivos y objetivos".

En efecto, una vez conocidas las definiciones ya mencionadas, se tomará como definición general, la cual se utilizará para los fines de este estudio: son ideas, ilusiones, esperanzas y metas que tiene la víctima de violencia para poder acceder a los servicios de las unidades asistenciales destinados a ayudarles a resolver el problema que atraviesan.

2.2.3.2. Dimensiones de las expectativas

2.2.3.2.1. Necesidades de usuarios

Según QuestionPro, (2022) son las que se aplican a todo el mundo cuando compra un bien o servicio, e incluyen la espiritualidad, la estima y la autorrealización, la seguridad, la pertenencia y las necesidades fisiológicas.

De acuerdo con:



- **Ideas:**

Perez, J., & Gardey, A. (2008). "es una representación de aspecto mental, la cual surge a partir de la imaginación de una persona. Es decir, es aquel deseo o intensión que se tiene al realizar alguna cosa".

Respecto a nuestro tema de investigación, las ideas se comprenderán como el deseo o intensión de buscar y recibir una atención multidisciplinaria por parte del Centro Emergencia Mujer – (CEM).

- **Esperanza**

Significados, (2022). "consiste en aquella esperanza, la cual se da con el deseo y aspiración hacia una meta que aspiramos (posibilidad). Es decir, esta esperanza supone el tener expectativas favorables a nuestros deseos".

Respecto del tema de investigación, la esperanza se entenderá como aquel deseo y expectativa favorable al momento de acudir al Centro Emergencia Mujer – CEM.

- **Ilusión**

Perez, J., & Merino, M. (2009). "la define como una idea o imagen puramente imaginaria que resulta del engaño de los sentidos. Una ilusión es una distorsión de la percepción relacionada con los sentidos".

- **Metas**

Perez, M. (2022). "es una herramienta para elaborar un producto, o en La adquisición de un entendimiento o la satisfacción de una expectativa previamente establecida.

Respecto a nuestro tema de investigación, las metas serán comprendidas como aquella herramienta con la cual se busca lograr un determinado conocimiento y



a través de una expectativa de la víctima al momento de acudir al Centro Emergencia Mujer – CEM”.

2.2.3.3. Demandas

En cuanto a la definición de la demanda, esta tiene una gran cantidad de definiciones y desde varias perspectivas, continuación se mencionarán algunas que considero serán útiles para el presente estudio.

Desde una óptica más genérica, la demanda de casos es la cantidad de servicios que el público desea obtener para una atención eficaz.

Sin embargo, Kotler et al. (2000) afirman que la demanda está impulsada por la capacidad de pago y no sólo por el deseo de un determinado bien (p. 10). Esto coincide con una perspectiva económica. De forma similar, Fischer y Espejo (n.d.) definen la demanda como las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los precios de mercado posibles (p. 240).

Por otra parte, Mankiw, G. (2004). “hace una definición de demanda, la cual consiste en: "la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar" (p. 42).

Desde la perspectiva de la sociología Aguiano (2009) “define a la demanda como aquella expresión de pedido, suplica y rogatoria de una necesidad, un deseo o apetito”.

Para finalizar con el tema de la demanda, se empleará una definición para el presente estudio considerando que también es una exigencia por parte de la víctima de violencia, respecto al servicio que desea adquirir de las unidades



de atención, y la cual tiene como finalidad que las víctimas se sientan satisfechas.

2.2.3.3.1. Demanda de las víctimas

- **Exigencias**

Pérez, J. & Merino, M. (2017). dice: Es la acción de exigir y el resultado de hacerlo: hacer una petición imponente. Esto indica que una demanda no tiene en cuenta, al menos en sentido teórico o simbólico, una respuesta negativa. Por otra parte, cuando alguien pide algo, reconoce que es posible que no se le conceda.

- **Satisfacción**

Perez, M. (2021) Cuando se responde a una necesidad o deseo, los individuos se sienten satisfechos, ya que es una experiencia placentera. Dado que distintos individuos no se sentirán satisfechos con los mismos resultados, se trata de un aspecto subjetivo de cada uno.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Tabla 4

Aspectos metodológicos	
Paradigma	<p>Cualitativo:</p> <p>De acuerdo con Katayama, R. J. (2014). El presente estudio encaja perfectamente en el enfoque cualitativo porque es un procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para estudiar diversos objetos con el fin de comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste (p. 43).</p>
Método	<p>Inductivo:</p> <p>Según Hammersley, M., & Atkinson, P. (1983). nos permite extraer conclusiones generales partiendo de premisas concretas.</p>



Nivel	Descriptivo: Al intentar caracterizar los elementos de la realidad -en este ejemplo, el rendimiento objetivo y las expectativas de las usuarias del Centro de Emergencias para Mujeres - CEM-, la investigación es descriptiva.
Tipo	Básico o puro: Debido a que pretende brindar información sobre el desempeño objetivo y las expectativas por parte de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer - CEM de la zona de Huancané, la investigación es básica o pura.

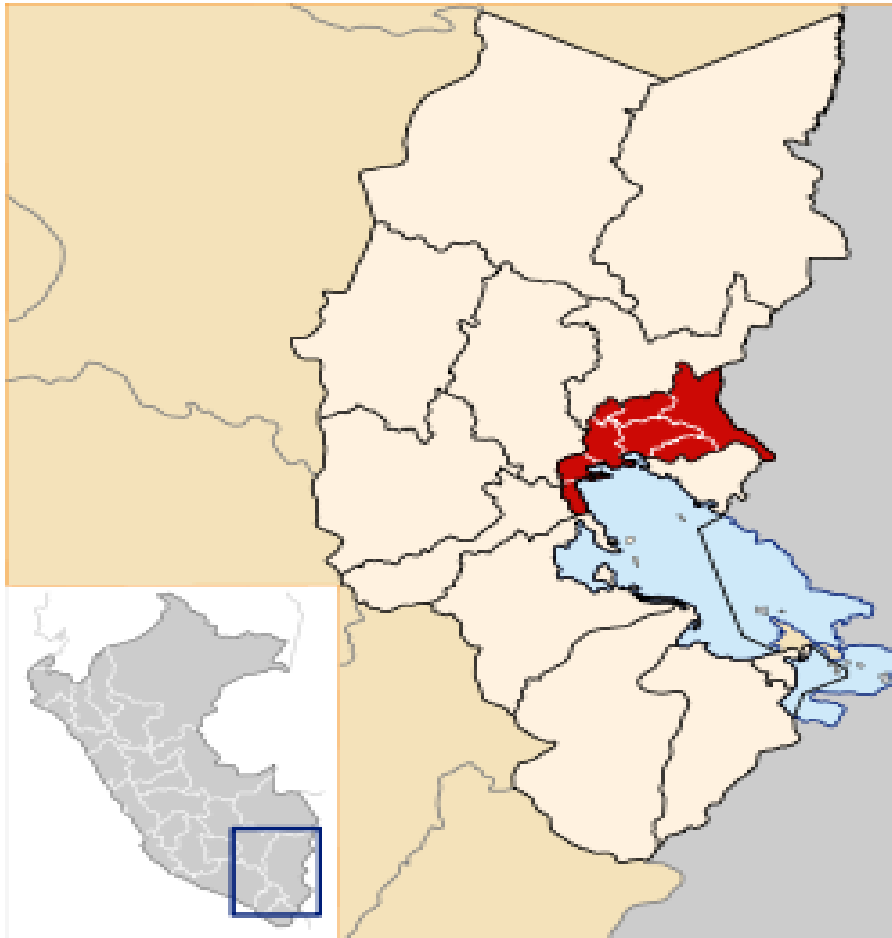
Nota. El cuadro muestra el camino metodológico que empleara el estudio.
Autor: Elaboración propia

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

El objeto de estudio es la provincia y el distrito de Huancané, ambos en el departamento de Puno. La georreferencia de esta localidad es la siguiente:

Figura 1

Georreferenciada del distrito de Huancané.



Nota. “En la presente imagen se observa la ubicación de la Provincia y distrito de Huancané, el cual tiene una superficie de 381.62 km² y se encuentra a una altitud de 3841 m s. n. m”

Fuente: Elaboración propia.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Se tiene como población de estudio a las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de Huancané.



Muestra:

Respecto a la muestra, se tuvo en cuenta que el presente estudio es de carácter cualitativo, es por ello que se vio por conveniente trabajar con el muestreo por conveniencia, esto debido al acceso y disponibilidad de la muestra, el tiempo, entre otros factores que suscitaron el estudio. En aras de lo mencionado se tiene como muestra a 10 usuarias del Centro de Emergencia Mujer de Huancané.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnica:**

Entrevista

- **Instrumento:**

Guía de entrevista



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados obtenidos de la aplicación de la guía de entrevista (Usuarías del Centro de Emergencia Mujer-CEM)

OBJETIVO ESPECIFICO 1:

Describir la atención brindada por el personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia.

Tabla 5

Personalizada: Intervención especializada referente a su patrocinio legal, acompañamiento psicológico y gestión social

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Considera que tuvo una buena intervención especializada referente a su patrocinio legal el, acompañamiento psicológico y la gestión social para el fortalecimiento de las redes socio familiares de la usuaria? ¿Por qué?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Considero que sí, ya que se vio el interés por parte del patrocinio legal, por mi caso. Con respecto al fortalecimiento de las redes socio familiares se dio una



intervención puntual ya que favoreció la misma en mi campo familiar.

Usuaría 2 En parte, porque la Abogada me explicó el procedimiento legal, el psicólogo me ayudó a entender la situación, y la Trabajadora Social me orientó para salir de esta situación de violencia que viví.

Usuaría 3 Si, la intervención que me brindaron fue muy oportuna, ya que me encontraba muy desconcertada y confundida con el hecho ocurrido ya que no entendía él, es que tuvo que terminar de esa manera y la ayuda psicológica me sirvió mucho a comprender la situación y poder estar más tranquila.

Usuaría 4 Si, la intervención que me brindaron fue muy oportuna, ya que me encontraba muy desconcertada y confundida con el hecho ocurrido ya que no entendía él porque, es que tuvo que terminar de esa manera y la ayuda psicológica me sirvió mucho a comprender la situación y poder estar más tranquila. Ahora siento que tengo un lugar a quien pueda recurrir en un incidente de violencia familiar, como fue mi caso.

Usuaría 5 Si a veces, mi patrocinado legal instruyo y ayudo a conocer mis derechos plenamente, además que me ayudo de manera emocional. Por otro lado, mi defensor, sostuvo estrategias muy comprendidas y entendibles. Me ayudaron a consolidar con mis demás parientes.

Usuaría 6

No, porque todo el proceso demoró mucho, además, el personal no trataba con amabilidad, y siempre lo hacía de manera apurada.

Usuaría 7 La experiencia que obtuve en la intervención por parte del personal del CEM fue regular, debido a poco personal y falta de protocolo.



-
- Usuaría 8** Si, las intervenciones fueron precisas sin embargo podrían mejorar en aspectos como atención personalizada y horarios.
- Usuaría 9** A pesar de que emiten el informe psicológico y realizan el acompañamiento legal, esto no es suficiente para los usuarios ya que este informe carece de seguimiento con la evasiva por parte del CEM, de que nos encontramos frente a una pandemia global y el trato con nosotros es solo vía llamadas telefónicas, como tampoco hay una debida intromisión a las instancias judiciales para el seguimiento de procesos.
- Usuaría 10** Sí, en todo momento percibí su interés de apoyarme y guiarme a mí y familia.
-

Nota: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°5**, referente al ítem ¿Considera que tuvo una buena intervención especializada referente a su patrocinio legal, acompañamiento psicológico y la gestión social para el fortalecimiento de las redes socio familiares de la usuaria? La cual se aplicó a 10 usuarias víctimas del Centro de emergencia mujer, y de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan que la atención brindada (patrocinio legal, acompañamiento psicológico y la gestión social) fue realizada de una manera adecuada por parte del personal del Centro Emergencia Mujer, sin embargo, las entrevistadas alegan que se tiene lentitud, la atención se realiza por llamadas, la atención no es tan personalizada, se tienen horarios inadecuados, no se trata con amabilidad, y se hace de una manera apresurada. Según el Diccionario de la lengua española (2005) y los



resultados obtenidos, no se tiene una buena atención personalizada, es decir, las necesidades o deseos de las víctimas no son satisfechas.

Tabla 6

Integral: Satisfacción de las necesidades de búsqueda de protección ante la violencia

Pregunta 2: Desde su experiencia ¿Considera que el personal del CEM logra satisfacer sus necesidades de buscar protección ante la violencia? ¿Por qué?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Considero que sí, pero sucedieron muchos percances con respecto a la protección ante la violencia que he sufrido. Ya que, al sufrir violencia, tenía mucho temor al contar o narrar los hechos sucedidos en mi caso, pero el personal de la CEM buscó generar confianza en mí para compartir mi caso.
Usuaría 2	En parte, porque la Trabajadora Social, el psicólogo, junto a la policía me ayudan a retirarme con mis cosas y mis hijos del lugar que es inseguro para mí, me siento apoyada, ya no estoy sola.
Usuaría 3	Si, se encuentran comprometidas con su trabajo y siento que me están brindando apoyo todo el equipo.
Usuaría 4	No, del todo porque al inicio, me parecía que no les interesaba el caso, o que simplemente no parecía ser de gran interés, hasta que lograron entender la situación, en donde pudieron ayudarme y brindarme el apoyo suficiente para sentirme más segura, y saber que no estoy sola, además en el distrito donde vivo el personal, no se abastece.
Usuaría 5	Muchas veces no hay atención, no se atiende a la hora indicada. además, se demoran más de lo esperado.



-
- Usuaría 6** Mas o menos porque el personal de servicio no sentía empatía por mi caso de violencia.
- Usuaría 7** Desde mi experiencia el centro emergencia mujer a satisfecho mi necesidad de evitar la violencia por parte de mi cónyuge, mediante la orientación al poner mi denuncia y las terapias brindadas por parte del psicólogo.
- Usuaría 8** Si, porque están interesados en la atención que brindan pudiendo enfocar intervención en las necesidades.
- Usuaría 9** En parte, ya que tienen los mecanismos necesarios, pero aún no se inmiscuyen del todo en el ámbito social (relaciones intrafamiliares).
- Usuaría 10** Sí, en todo momento percibí su compromiso en apoyar a la víctima en cumplir su objetivo, que es proteger a la persona que se encuentra vulnerable ante esta situación de violencia.
-

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°6**, referente al ítem ¿Considera que el personal del CEM logra satisfacer sus necesidades de buscar protección ante la violencia? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, y de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan respecto a la atención integral que, el personal del Centro Emergencia mujer si logra satisfacer sus necesidades de parte global y en parte ante la búsqueda de protección de la violencia, ya que el personal no logra inmiscuirse en el ámbito intrafamiliar y muestra algo de desinterés. Al respecto Ucha, F. (2009) indica: que el usuario no recibe de forma total la idea general por parte del personal del Centro de emergencia



Tabla 7

Gratuidad de la atención en el CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Realizo algún pago extra por la atención u otro de similar índole en el Centro de Emergencia Mujer? ¿Por qué?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	No realice ningún pago, ya que me informaron que la atención es gratuita.
Usuaría 2	No, la Abogada me explicó que es un servicio gratuito.
Usuaría 3	No, realice ningún pago adicional, puesto que es, la primera vez que recurro a este tipo de centros de emergencia para brindarme ayuda, en este caso de violencia familiar por parte de mi pareja, y no sabría precisar si a mis familiares pagaron alguna adicional o no, porque no me entere o no me contaron de un caso de esa índole.
Usuaría 4	A veces piden un monto monetario extra, para que te atiendan de inmediato.
Usuaría 5	No, porque me dijeron que el estado lo cubría, solo en la copia de papel se gastó dinero.
Usuaría 6	No pague por ningún servicio realizado por el CEM.
Usuaría 7	No, pero considero que todo el trámite debería ser de un costo más bajo
Usuaría 8	No realice ningún pago
Usuaría 9	No, ninguno.



Usuaría 10 No, se me cobro absolutamente nada y lo dejaron claro que no tendría por qué pagar.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°7**, referente al ítem ¿Realizo algún pago extra por la atención u otro de similar índole en el Centro de Emergencia Mujer? La cual se aplicó a 10 usuarias víctimas del Centro de emergencia mujer, y de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan que no realizaron un pago extra por la atención u otro de similar índole en el Centro de Emergencia Mujer. Y de acuerdo con Definicion. (2022) el Centro de Emergencia cumple con que su atención sea gratuita para las víctimas de violencia.

Tabla 8

Atención de personal de consejería psicológica del CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Considera que el personal de consejería psicológica le orientó o lo hizo crear conciencia de sus derechos? ¿Por qué?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Si, ya que se me brindo información puntual acerca de mis derechos como mujer, lo que me llevo a la conciencia por el tipo de violencia que estuve atravesando en su momento.
Usuaría 2	En parte, me explicaron que debo hacer.



-
- Usuaría 3** Si, recibí una orientación adecuada por parte de la consejería psicológica y si me ayudaron a crear conciencia y valor, para poder enfrentarme a futuro en una situación similar, porque ahora considero que ya conozco mucho más de cerca mis derechos y que nadie puede, corromper o vulnerar mis derechos.
- Usuaría 4** Si, porque los consejos alentadores que me brindaron me ayudaron a sopesar, a manejar mi salud mental. Además, que tengo mayor conocimiento del conjunto de derechos.
- Usuaría 5** Si, porque comprendí que no debo de aceptar golpes de aquellas personas que dicen amarme
- Usuaría 6** .Si, me explicaron, me orientaron me dijeron que no me pueden dar terapia.
- Usuaría 7** Mi experiencia en cuanto al servicio brindado por el personal fue regular, debido a la falta de celeridad brindada por parte de ciertos miembros del CEM.
- Usuaría 8** Si, la ayuda psicológica fue muy oportuna
- Usuaría 9** Si, porque orientó al desarrollo intrafamiliar de una forma distinta a la que se venía dando.
- Usuaría 10** Sí, fueron muy claros en todo momento y explicarme por qué no merezco vivir en violencia.
-

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia del autor

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°8**, referente al ítem ¿Considera que el personal de consejería psicológica le oriento o lo hizo crear conciencia de sus



derechos? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan que la atención brindada por el personal de consejería psicología, logro brindar apoyo psicologico a las víctimas de violencia, y tal como lo señala el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (2021) se logra con el objetivo de la consejería psicológica, ya que se cumple con escuchar a la víctima y brindar una solución a la situación de la víctima.

Tabla 9

Atención del personal de apoyo social del CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Cómo fue el apoyo emocional, instrumental e informativo del personal de apoyo social del CEM?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	La experiencia que obtuve en la intervención por parte del personal del CEM fue regular, debido a poco personal y falta de protocolo.
Usuaría 2	No, logre entender al inicio, algunos formatos que me brindaron para, poder desarrollarlos y con respecto a la información que me dieron si fue entendible y didáctica, que me ayudo a entender, que debería hacer en este caso de violencia, porque antes de venir al centro de emergencia mujer, desconocía el tema.
Usuaría 3	Bueno, me apoyaron y me orientaron.



-
- Usuaría 4** Fue moderada, de vez en cuando me brindaban consejos alentadores, positivos, constructivos, para superar la crisis emocional que estaba viviendo o pasando.
- Usuaría 5** Me brindaron consejería, me hicieron comprender muchas cosas acerca de mis derechos como mujer.
- Usuaría 6** En mi experiencia, pude percibir que la orientación psicológica me ayudo a enfrentar problemas emocionales y en cuanto a la asesoría y orientación legal, me ayudo a registrar datos, hacer una valoración de mi situación remitiendo toda esta información a un juzgado especializado.
- Usuaría 7** No pude interiorizar el apoyo brindado
- Usuaría 8** Bueno.
- Usuaría 9** Muy bueno me hicieron visita domiciliaria y me explicaron.
- Usuaría 10** Bueno, me entregaron la información y publicidad que tenían, por los canales de Información.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°9**, referente al ítem ¿Cómo fue el apoyo emocional, instrumental e informativa del personal de apoyo social del CEM? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan que el apoyo emocional, instrumental e informativo por parte del Centro Emergencia Mujer fue buena, sin embargo, se tuvieron ligeras dificultades, como el poco personal, algunos

especialistas no se dejaron entender o que la víctima no pueda interiorizar la información brindada. Y según el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (2021) se aprecia que los individuo o grupos de personas especializadas en brindar apoyo social, no cumplen en totalidad con el fin de hacer que la víctima pueda afrontar el estrés, privación o reto, instrumental e informativo que requiere la víctima.

Tabla 10

Atención del área de orientación legal del CEM.

Pregunta 6: Desde su experiencia ¿Cómo fue informada sobre las medidas de protección, sanciones, derechos y leyes vigentes sobre la violencia familiar por parte del área de orientación legal?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	La información que recibí por parte de la organización fue de manera objetiva, fácil de comprender, y ligada con el tipo de violencia que sufría, para mi mejor entendimiento.
Usuaría 2	La Abogada se comunicó conmigo, por lo que fui a recoger documentos que tienen mis medidas de protección.
Usuaría 3	Si, me informaron y me indicaron los detalles de las sanciones y derechos a la vez lograron explicarme el procedimiento para el desarrollo y solución con respecto al caso de violencia familiar, que mi persona tuvo que ser la víctima. El área de orientación legal, si tuvo a la amabilidad y la paciencia, para poder apoyarme en este tipo de situaciones,



-
- Usuaría 4** Se me estuvo informando tardía e inoportuna, sobre las medidas de protección que se instauraron, los representantes legales, no me informaron ni me hicieron conocer debidamente la situación legal.
- Usuaría 5** La abogada me explico todo el procedimiento fue bien clara, precisa y entendible
- Usuaría 6** Primero un abogado me informo sobre ese caso, y luego la psicóloga me explico todo.
- Usuaría 7** El juzgado que tomo conocimiento de mi caso, es quien dicta las medidas de protección a mi favor.
- Usuaría 8** Fue de manera muy dinámica y con precisión.
- Usuaría 9** Al presentar la denuncia, la orientación fue completa hacer frente a los órganos jurisdiccionales.
- Usuaría 10** Me fue informada cuando iba a asentar la denuncia por violencia, que las normas vigentes aplicable en estos casos, la protección si extiende a más que mi persona.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°10**, referente al ítem ¿Cómo fue informada sobre las medidas de protección, sanciones, derechos y leyes vigentes sobre la violencia familiar por parte del área de orientación legal? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan que se les informó sobre las medidas de protección, sanciones, derechos y leyes vigentes sobre la violencia familiar



por parte del personal del área de orientación legal. Y según el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual (2021) “el personal de orientación legal brinda un adecuado soporte legal a las víctimas de violencia, esto respecto al apoyo legal en cada caso en concreto”.

Tabla 11

Defensa del abogado de oficio asignado por el CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Cómo fue la defensa del abogado de oficio que le fue asignada por parte del CEM?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Buena, ya que este se encontraba muy bien informado de mi caso y de los maltratos que sufrí.
Usuaría 2	Cumplió con las diligencias
Usuaría 3	Muy buena, tenía conocimiento de la ley, fue muy empática.
Usuaría 4	Si, fue de gran ayuda y el desarrollo de mi defensa por parte del abogado fue impecable, ya que se veía que entendía bastante de la situación por la que estaba pasando, y logro brindarme su servicio como mi abogado defensor y lo mejor de todo es que no logre realizar algún gasto.
Usuaría 5	Fue buena, tomó en cuenta que hizo respetar mis derechos fundamentales, así como me brindo una asesoría adecuada.
Usuaría 6	El abogado me comprendió y me defendió ante el sujeto que me agredió.



-
- Usuaría 7** Tuve una buena orientación por parte del abogado de oficio asignado por el CEM, también ayudo a tomar conocimiento de mis derechos y sobre mi defensa fue buena.
- Usuaría 8** La atención fue buena en cuanto método de explicación.
- Usuaría 9** Teniendo presente las otras respuestas, este solo está presente en las primeras actuaciones.
- Usuaría 10** Muy buena, el abogado que estuvo a cargo de mi defensa en todo momento fue empático y busco siempre guiarme y apoyarme en este tiempo de vulnerabilidad.
-

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia del autor

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°11**, referente al ítem ¿Cómo fue la defensa del abogado de oficio que le fue asignada por parte del CEM? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, y de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas señalan que la defensa del abogado de oficio que les fue asignada por parte del Centro Emergencia Mujer fue adecuada en cada caso en concreto.

OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Describir la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de emergencia mujer.



Tabla 12

Idea de las víctimas al acudir al CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Qué idea tiene del Centro de Emergencia Mujer?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Considero que esta organización brinda las facilidades para hacer respetar los derechos de la mujer, como tal ofrece ayuda a mujeres en situación de violencia ya sea física o psicológica.
Usuaría 2	Es un gran apoyo, a diferencia de años atrás donde una mujer que era víctima de violencia, no sabía a quién pedir ayuda.
Usuaría 3	El Centro Emergencia Mujer, apoya a las mujeres que somos víctimas de violencia por parte de nuestra pareja y es gratuito sus servicios.
Usuaría 4	Es la primera vez que recurro a un centro de emergencia de la mujer, antes desconocía de este centro y fue por recomendación de mi vecina que pude venir a que me ayuden con mi situación, y con esta experiencia puedo decir que es un buen aliado para la mujer que haya sufrido un caso de violencia familiar.
Usuaría 5	Es un centro o institución del estado que se encarga de brindar ayuda y apoyo a las víctimas de actos violentos y agresivos.
Usuaría 6	Que es un lugar en el cual van mujeres violentadas y en abandono.



-
- Usuaría 7** El Centro Emergencia Mujer, es una institución que nos ayuda a todas las personas que hemos pasado por una situación de violencia, brindando una orientación psicológica y legal.
- Usuaría 8** Es una entidad que ayuda a las mujeres en situación de violencia, personas muy interesadas en la integridad de la mujer y de la familia
- Usuaría 9** Institución que ayuda a las usuarias (víctimas de agresión) en el ámbito social y penal.
- Usuaría 10** Que es un lugar donde las mujeres podemos recurrir a fin de buscar protección y tener la certeza que encontraremos la asistencia legal, psicología y acompañamiento para superar tal episodio nada agradable.
-

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°12**, referente al ítem ¿Qué idea tiene del Centro de Emergencia Mujer? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas tienen una noción del Centro de emergencia mujer, la cual es que: brinda facilidades a las mujeres, son de gran apoyo para las víctimas, solo van mujeres violentadas o en abandono, ayuda a todas las personas que sufrieron de violencia. Esta mención de acuerdo con Perez, J., & Gardey, A. (2008) "se puede afirmar que las víctimas ven al CEM con deseo o intención de pedir apoyo y protección ante la violencia".



Tabla 13

Esperanza de las víctimas al acudir al CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Cómo tuvo la confianza y valor para acudir al CEM?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Con valor, ya que la situación en la que me encontraba era humillante. Hablar de mi situación de violencia fue difícil, pero al llegar a la organización me brindaron el apoyo y confianza para contar mi caso y recibir apoyo.
Usuaría 2	Una vecina me habló del CEM, también le ayudó.
Usuaría 3	Me encontraba en una situación muy difícil hasta que mi hermana me acompañó y tome valor para ir al CEM.
Usuaría 4	Al principio tenía mucho miedo de acercarme a este centro de emergencia de la mujer, pero ya esto se salió de control de tanta violencia familiar que padecía por parte de mi pareja, me armé de valor y tuve que acercarme al CEM, y por fortuna lograron ayudarme y brindarme protección. Estoy muy satisfecha.
Usuaría 5	Obtuve confianza y respaldo a través de la ayuda y consejos de mi hermano, es el familiar con el que tengo más confianza
Usuaría 6	Decidí conocer mis derechos porque no aguantaba la violencia que vivía en mi casa.



Usuaría 7 En mi experiencia, tuve muy nerviosa al no saber si tendría la ayuda correspondiente, fue un poco lento el proceso, pero recibí la ayuda que necesitaba.

Usuaría 8 A través de recomendaciones de amigos y familiares

Usuaría 9 Conocimiento por parte de la autoridad policial.

Usuaría 10 Sí la tuve.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°13**, referente al ítem ¿Cómo tuvo la confianza y valor para acudir al CEM? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas indicaron tener confianza y valor al momento de ya no vivir en la situación humillante en la que Vivian, el apoyo de vecinos, a no sentir más miedo, respaldo por parte de familiares, necesidad de que se respeten los derechos, recomendaciones de amigos, entre otros. Estos aspectos, según (Significado, 2022) “indica que las víctimas de violencia acuden al Centro de emergencia mujer con la esperanza de llenar expectativas provenientes del deseo de buscar apoyo y protección”.

Tabla 14

Ilusión de las víctimas al acudir al CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Con cuanta fuerza o intensidad buscaba acudir al CEM por protección?

Participante

Respuesta



- Usuaría 1** Con mucha, ya que me encontraba en situación de desesperanza por el caso de violencia que atravesaba.
- Usuaría 2** Desde que me dijo mi vecina, y también por los fuertes golpes e insultos que recibía por parte de mi ex pareja, busqué ayuda en el CEM.
- Usuaría 3** Porque, mi pareja me estaba agrediendo constantemente y tuve miedo que me mate.
- Usuaría 4** A partir del primer caso que tuve, con respecto a violencia familiar considero como primera opción acudir, nuevamente al CEM, si es que la situación lo amerita ya que ahora me siento con más confianza y protegida.
- Usuaría 5** Moderadamente, ello porque, existen otras instituciones públicas que te atienden y desarrollan mejor su trabajo.
- Usuaría 6** Con mucha intensidad porque me sentía sola y abandonada.
- Usuaría 7** Desde mi punto de vista la ayuda brindada es regular debido a existe demora en el trámite legal.
- Usuaría 8** En cuanto experimente, el caso de violencia o al observar en alguna amistad
- Usuaría 9** No mucha, ya que personas que viven en zonas rurales no conocen de estas instituciones.
- Usuaría 10** El recurrir ha sido entender que no podía soportar más viviendo violencia.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia del autor

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°14**, referente al ítem ¿Con cuanta fuerza o intensidad buscaba acudir al CEM por protección? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas indican que acudieron con la fuerza e intensidad de buscar protección por parte del estado para salir de la situación de violencia. Según J. Perez & Merino (2009) “las victimas tienen una imaginación positiva sobre una atención eficaz por parte del personal del Centro de Emergencia Mujer”.

Tabla 15

Metas de las víctimas al acudir al CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Qué esperaba lograr antes de que acuda al CEM? ¿Por qué?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Esperaba lograr ser escuchada, apoyada y orientada, en la situación por la que atravesaba.
Usuaría 2	La ayuda de alguien para salir de la casa donde vivía con mi ex pareja, para ya no sufrir tanta violencia.
Usuaría 3	Esperaba ser apoyada, tanto psicológicamente como en mi proceso y estaba buscando protección.
Usuaría 4	Si estuvo como me comentaron, ya que pude ir al CEM por recomendación de mi vecina, tanto fue el problema por el cual estaba pasando y puedo decir que, si cumplía con mi expectativa, y fue de gran ayuda.



-
- Usuaría 5** Que el personal encargado, me atienda inmediatamente, de acuerdo a los parámetros que dispone la normativa vigente.
- Usuaría 6** Pensaba que tal vez el proceso podría ser más rápido, pero si demoro un poco.
- Usuaría 7** Mi expectativa era cesar con los actos de violencia que viví y la búsqueda de protección.
- Usuaría 8** Apoyo en la parte legal y apoyo emocional.
- Usuaría 9** Defensa legal desde un inicio hasta el fin del proceso, como también fuera de este, ya que al terminar aún quedan estragos en las familias.
- Usuaría 10** Solucionar los problemas con mi pareja, pero realmente no fue posible evitar llegar al punto que sufriera violencia.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°15**, referente al ítem ¿Qué esperaba lograr antes de que acuda al CEM? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, de los cuales se observa lo siguiente:

Entrevistadas indican que antes de acudir, al CEM esperaban ser escuchadas, apoyadas, orientadas, atendidas con celeridad, para cesar actos de violencia, apoyo legal y emocional. Y según M. Pérez, M. (2022); "las víctimas de violencia buscan cumplir ser comprendidas y llenar expectativas de que serán apoyadas por la institución del Centro de Emergencia Mujer".

Tabla 16

Frecuencia con el cual se cumple las exigencias como víctima y usuaria

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Con que frecuencia el CEM cumple con sus exigencias como víctima y usuaria? ¿Por qué?

Participante	Respuesta
Usuaría 1	Con frecuencia busca cumplir su labor como organización. ahí se me dio la atención correspondiente cuando lo necesité , ya que buscaba ayuda rápida a la situación por la que pasaba.
Usuaría 2	Los profesionales del CEM me han atendido hasta ahora 3 veces, desde que inicié la Denuncia a mi pareja.
Usuaría 3	Si cumple con mis exigencias, la abogada se encarga de hacer seguimiento de mi caso y me comunica, acudo regularmente.
Usuaría 4	Regular, como noté me parecía que no se logran abastecer, con las demás víctimas de violencia, y no pueden atender a todos los casos, que en mi experiencia ocurrió, porque el día en que fui al centro de emergencia mujer hubo tres casos más, aparte del mío y demoraron mucho para poder atenderme.
Usuaría 5	El CEM, de vez en cuando, se rige por los lineamientos de la institución, a veces no se cumplen con las expectativas que tiene la víctima.
Usuaría 6	Mayormente, porque se basa de acuerdo a la gravedad de los casos.



-
- Usuaría 7** Desde mi experiencia puedo señalar que el Centro de Emergencia Mujer cumple en mayor grado con mis necesidades para poder prevenir y evitar más violencia.
- Usuaría 8** Podría mejorar la manera de abordar ante las exigencias sobre todo en el tiempo de atención y la protección
- Usuaría 9** En una etapa liminar es completa.
- Usuaría 10** En la mayor parte, puesto que, es su finalidad apoyar a las personas con violencia.
-

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia del autor

Respecto a la interpretación de la **TABLA N°16**, referente al ítem ¿Con que frecuencia el CEM cumple con sus exigencias como víctima y usuaria? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas indican que sus exigencias más frecuentes son el de recibir atención de manera inmediata a cada víctima de violencia, que cumpla con las expectativas de atención eficaz, que logre apoyar a las víctimas de forma íntegra y personalizada y que brinde protección. Y según Perez, J., & Merino, M. (2017), “se aprecia que las víctimas demandan de manera imperiosa que se cumplan sus expectativas y exigencias de apoyo, protección y orientación (positiva)”.

Tabla 17

Satisfacción con la atención brindada por el CEM

Pregunta 1: Desde su experiencia ¿Considera que se encuentra satisfecha con la atención brindada por el CEM?



Participante	Respuesta
Usuaría 1	Si, hasta cierta medida, aunque los tramites suelen tardar, la organización satisfacía de manera oportuna mis necesidades con respecto al caso de violencia que sufrí, con la consejería y guía de los temas fue de gran ayuda para mí.
Usuaría 2	En parte, me han ayudado y orientado mucho.
Usuaría 3	Si, porque siento el apoyo brindado por los profesionales.
Usuaría 4	Regular, porque sencillamente se demoraron mucho en atenderme, y eso es lo que me disgusta mucho, ya que necesitaba que me ayuden en ese momento, me sentía sola y asustada por todo lo ocurrido.
Usuaría 5	No, porque no se da abasto el personal de salud además de la carencia de medicamentos correspondientes es una limitante
Usuaría 6	Mas o menos, porque el personal debe tener más empatía.
Usuaría 7	Como señale, el Centro Emergencia Mujer cumple en gran parte con mis necesidades en cuanto a la orientación legal y psicológica.
Usuaría 8	No, porque muchas veces el tiempo de espera es un factor que limita la atención.
Usuaría 9	No.
Usuaría 10	Sí.

Fuente: Entrevista desarrollada

Elaboración propia del autor



En la **TABLA N°17**, referente al ítem ¿Considera que se encuentra satisfecha con la atención brindada por el CEM? La cual se aplicó a 10 víctimas y usuarias del Centro de emergencia mujer, de los cuales se observa lo siguiente:

- ❖ Las entrevistadas indican que se encuentran satisfechas de manera regular, esto debido a la demora de los tramites, atención lenta, personal escaso, falta de empatía y comprensión. Y según Perez,M. (2021) “las víctimas no tienen satisfacción plena, es decir, sus deseos o necesidades no se cumplieron de acuerdo a lo esperado”.



CONCLUSIONES

PRIMERA. Por los resultados obtenidos se logró conocer el desempeño objetivo del centro de emergencia mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia en Huancané - 2022, el cual resultó que el desempeño logrado por parte del personal del CEM logra satisfacer las expectativas de las víctimas en parte, ya que ante las demandas de usuarias se tiene un bajo desempeño del personal del CEM.

SEGUNDA. La atención brindada por parte del personal del Centro de Emergencia Mujer son servicios públicos, especializados, gratuitos y multidisciplinarios ante las demandas de las mujeres víctimas de violencia, según entrevista realizada a usuarias víctimas de violencia manifiestan sentirse satisfechas por los servicios brindados en todas las áreas que ofrece el Centro Emergencia mujer

TERCERA. La satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención son: Consejería psicológica, Apoyo social y Orientación legal del Centro de emergencia mujer resultó ser positiva, ya que cuenta con un personal debidamente capacitado para el cargo; sin embargo, se observó que ante un aumento o demanda de víctimas traerá como consecuencia la no celeridad.



SUGERENCIAS

- PRIMERA.** Con el fin de continuar satisfaciendo las expectativas de las víctimas de violencia y así lograr suficientemente la calidad de vida personal y social, recomendamos que el personal del Centro de Emergencia Mujer - Huancané asuma la responsabilidad de los indicadores de desempeño y calidad de atención.
- SEGUNDA.** A los miembros del personal del Centro de Emergencia Mujer - Huancané, proporcionar un entorno que garantice la privacidad, seguridad y atención a los pacientes durante el curso de su tratamiento.
- TERCERA.** Recomendamos a los funcionarios de los diferentes servicios que ofrece el Centro de Emergencia Mujer - Huancané, adoptar con perseverancia los diferentes enfoques e indicadores de calidad de atención, a fin de satisfacer los requerimientos básicos de las usuarias víctimas de maltrato familiar.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiano, S. (2009). *Las necesidades y la demanda Social*. *Revista Kairos*, 4.
<http://www.revistakairos.org/k03-05.htm>
- Alveiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. *Visión de Futuro*, 11(1), 1–22.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Chacon, E. (2013). *Satisfacción y expectativas del cliente*. Monografias.Com.
<http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativacliente.shtml#ixzz31p3s8QYz>
- Defensoria del Pueblo. (2018). *Centros Emergencia Mujer*. In *Serie Informe Defensorial - Informe N° 179*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1175484/Informe-Defensorial-Nº-179-Centros-Emergencia-Mujer-supervisión-a-nivel-nacional-201820200801-1197146-2c52jx.pdf>
- Diccionario de la lengua española. (2005). *personalizado, da*. Wordreference.Com.
<https://www.wordreference.com/definicion/personalizado#:~:text=personalizado%2C%20da,enseñanza%20personalizada.>
- Donis, I. (2019). *Atención personalizada en las empresas*. IPSOIDEAS.
<https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/>
- Fischer, L., & Espejo, J. (n.d.). *Mercadotecnia. Tercera Edición*. Mc Graw Hill.
- Florez, N. (2015). *Expectativas y demandas de la mujeres victimas de violencia: un estudio sobre las unidades de atención en la lucha contra la violencia*



hacia la mujer, en el distrito de villa maria del triunfo [Pontificia Universidad Católica del Perú].

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5930/FLORES_ARCE_NORA_EXPECTATIVAS_DEMANDAS.pdf?sequence=1

Hallasi, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro de Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019* [Universidad Nacional Del Altiplano].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16060/Luz_Karem_Hallasi_Colque.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hammersley, M., & Atkinson, P. (1983). *Ethnography. Principles in practice*. Nueva York, Tavistock.

Jinez, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaría Santa Barbara , Juliaca – 2017*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35292/jinez_me.pdf;jsessionid=E051AEA84963BC4305A070A3A052046E?sequence=1

Juarez, M. (2021). *Violencia contra la mujer y satisfacción del servicio de prevención a usuarios del centro de emergencia mujer Huacho 2020* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5644/MÓNICA BEATRIZ JUÁREZ LÓPEZ.pdf?sequence=1>

Katayama, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Fondo Editorial de la UIGV.



Kotler, P., Camara, D., Gramde, I., & Cruz, I. (2000). *Dirección de Marketing*. Edición del Milenio.

La Torre Vergara, M. (2018). *El Estrés y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Poder Judicial del Distrito de Chimbote, 2018* [Universidad Cesar Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28983/La Torre_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28983/La_Torre_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Malpartida, N. (2017). *Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuaris víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017*. [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mankiw, G. (2004). *Principios de Economía. Tercera Edición*. Mc Graw Hill.

Marrugo, M., & Perez, B. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "Comprende"* [Universidad de Cartagena].
[https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/527/Analisis de la teoria de las expectativas de victor vroom.pdf?sequence=1](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/527/Analisis%20de%20la%20teoria%20de%20las%20expectativas%20de%20victor%20vroom.pdf?sequence=1)

Medina, M. (2020). *Satisfacción y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poble* [Universidad Nacional de Educacion].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4757/Mau>



ricio Alexandre MEDINA MOYANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, M. (2011). *Maestría en Gestión y Desarrollo Social*. Universidad Técnica Particular de Loja Ecuador.

Peiró, R. (2021). *Teoría de las expectativas de Vroom*. Economipedia.Com.
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-expectativas-de-vroom.html>

Perez, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de idea*. Definicion.De.
<https://definicion.de/idea/>

Perez, J., & Merino, M. (2009). *Definición de ilusión*. Definicion.De.
<https://definicion.de/ilusion/><https://definicion.de/ilusion/><https://definicion.de/ilusion/>

Perez, J., & Merino, M. (2017). *Definición de exigencia*. Definicion.De.
<https://definicion.de/exigencia/#:~:text=Esto quiere decir que una,su requerimiento no sea atendido.>

Perez, M. (2021). *Definición de Satisfacción*. ConceptoDefinicion.De.
<https://conceptoDefinicion.de/satisfaccion/>

Perez, M. (2022). *Definición de Meta*. ConceptoDefinicion.De.
<https://conceptoDefinicion.de/meta/>

Pérez Porto, J. (2019). *Definición de desempeño*. Definicion.De.
<https://definicion.de/desempeno/>

Perez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Expectativa*. Definicion.De.
<https://definicion.de/expectativa/>



Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. (2021). *Guía de Atención Integral de los Centros "Emergencia Mujer."*

https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/GUIA-DE-ATENCION-DE-LOS-CEM.pdf

Rosales, L. (2018). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de Contumaza, 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. Universidad César Vallejo

SDLE. (2022). *Atención personalizada al cliente: ¿cómo aplicarla?* Sdle.Com. <https://www.sydle.com/es/blog/atencion-personalizada-al-cliente-610af8348fa4fa7b661ab023/>

Significados. (2022). *Esperanza.* Significados.Com. <https://www.significados.com/esperanza/>

Trucios, J. (2014). *Violencia familiar y calidad de atención en el Centro Emergencia Mujer de Huancayo 2008-2010* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1326/Tesis_Posgrado_Violencia_-_Trucios_De_la_Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucha, F. (2009). *Definición de Integral.* Definicion.Abc. <https://www.definicionabc.com/general/integral.php>

Universidad la Salle. (2009). *Paper la teoría de la expectativas de Vroom.* *American Journal of Research Communication*, 5. <https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-VROOM.pdf>



Villar, L. (2019). *Satisfacción de las Usuarías Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes*, 2019 [Uniersidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43009/Villar_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



Anexo N°1 Matriz de consistencia

TITULO: DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ – 2022					
PROBLEMA GENERALES	OBJETIVO GENERAL	CATEGORIAS	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo es el desempeño objetivo del centro de emergencia mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané – 2022?	Conocer el desempeño objetivo del centro de emergencia mujer desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané – 2022.	Categoría 1: Desempeño objetivo	DIMENSIONES 1: - D1: Atención del personal. - D2: Unidades de atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cualitativo • Método: Inductivo • Nivel: Descriptivo • Tipo: Básico • Temporal: Transversal • Población: 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Entrevista • Instrumento: Guía de entrevista
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO				



<p>¿Cómo es la atención brindada por el personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia?</p>	<p>Describir la atención brindada por el personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia.</p>	<p>Categoría 2: Expectativas</p>	<p>DIMENSIONES 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D1: Necesidades de usuarios. - D2: Demanda de las víctimas. 	<p>Centro de Emergencia Mujer (CEM)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra: 10 usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM). • Muestreo: Convencional 	
<p>¿Cómo es la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de emergencia mujer?</p>	<p>Describir la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de emergencia mujer.</p>				



Anexo N°2 instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO



Guía de entrevista a usuarias del Centro de Emergencia Mujer (CEM)

Estimadas participantes:

Se solicita responder las siguientes preguntas pre – elaboradas en la guía de entrevista sobre el tema de investigación denominado **“DESEMPEÑO OBJETIVO DEL CENTRO DE para EMERGENCIA MUJER: ANÁLISIS DESDE LAS EXPECTATIVAS Y DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, HUANCANÉ – 2022”**, respondiendo las preguntas con sinceridad y claridad.

Este tomara la forma de un dialogo:.

i. Datos generales

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Responde las siguientes preguntas: Si () No ()

ii. Guía de entrevista por objetivos específicos

Objetivo específico 1	Describir la atención del personal del centro de emergencia mujer ante la demanda de las mujeres víctimas de violencia.
Preguntas	
Pregunta N°1	Describe o narre
Desde su experiencia ¿Considera que tuvo una buena intervención especializada referente a su patrocinio legal, acompañamiento psicológico y la gestión social para el fortalecimiento de las redes socio familiares de la usuaria? ¿Por qué?	



Pregunta N°2	Describe o narre
Desde su experiencia ¿Considera que el personal del CEM logra satisfacer sus necesidades de buscar protección ante la violencia? ¿Por qué?	
Pregunta N°3	Describe o narre
Desde su experiencia ¿realizo algún pago extra u de similar índole en el Centro de Emergencia Mujer? ¿Por qué?	
Pregunta N°4	Describe o narre
Desde su experiencia ¿Considera que el personal de la consejería psicológica le oriento o lo hizo crear conciencia de sus derechos? ¿Por qué?	
Pregunta N°5	Describe o narre
Desde su experiencia ¿Cómo fue el apoyo emocional, instrumental e informativa del personal de apoyo social del CEM?	
Pregunta N°6	Describe o narre



Desde su experiencia ¿Cómo se le fue informado sobre las medidas de protección, sanciones, derechos y leyes vigentes sobre la violencia familiar por parte del área de orientación legal?	
Pregunta N°7	Describa o narre
Desde su experiencia ¿Cómo fue la defensa del abogado de oficio que se le fue asignado por parte del CEM?	

Objetivo específico 2	Describir la satisfacción de las necesidades de las usuarias víctimas de violencia en las unidades de atención del Centro de emergencia mujer.
Preguntas	
Pregunta N°8	Describa o narre
Desde su experiencia ¿Qué idea tiene del Centro de Emergencia de Mujer	
Pregunta N°9	Describa o narre
¿Cómo tuvo la confianza y valor para acudir al CEM?	
Pregunta N°10	Describa o narre



Desde su experiencia ¿Con cuanta fuerza o intensidad buscaba acudir al CEM por protección?	
Pregunta N°11	Describa o narre
Desde su experiencia ¿Qué esperaba lograr antes de que acuda al CEM? ¿Por qué?	
Pregunta N°12	Describa o narre
Desde su experiencia ¿Con que frecuencia el CEM cumple con sus exigencias como víctima y usuaria? ¿Por qué?	
Pregunta N°13	Describa o narre
Desde su experiencia ¿Considera que se encuentra satisfecha con la atención brindada por el CEM?	

Estimado participante, gracias por su colaboración.



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: *Fiorela Fidelia Calisaya Alburquerque*
- 1.2. Validado por: *Dr. Segundo Ortiz Cansaya*
- 1.3. Título de la investigación:
Desempeño objetivo del Centro de emergencia mujer: Análisis desde las demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancayo, - 2022
- 1.4. Nombre del instrumento: *Cuestionario*

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																				
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																				
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																				
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																				
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																				
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																				

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Buena*
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *7.5%*
- V. OBSERVACIONES: *Ninguna*
- LUGAR Y FECHA: *01-08-2024*

FIRMA DEL EXPERTO



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 12/09/24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Fiorela Fidela Calisaya Alburqueque
Dirección: Jiron Ramon Castilla N° 1252
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: DNI 45005743
Teléfono: 944 427450 email: calisayaalburqueque@gmail.com

Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Maestría en derecho
Escuela Profesional o Mención: Derecho constitucional y procesal constitucional
Título o Grado Académico a optar: Maestro en derecho
Asesor: Dr. Javier Romulo Quipe Zapana

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: Desempeño objetivo del centro de emergencia mujer : análisis desde las expectativas y demandas de las mujeres víctimas de violencia, Huancané - 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Desempeño, demanda, expectativas, violencia, usuarias

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no-exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: Derecho político, constitucional y procesal constitucional P-36

Firma de Autor



huella digital

12 | 09 | 24

Fecha