



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de
violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer San Vicente de
Cañete, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ponce Ramirez, Madelin Elizabeth (ORCID: 0000-0002-5156-7299)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda (ORCID: 0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi querido hijo Alexander por ser motor y motivo de este proyecto siendo un sueño que alcanzamos juntos para seguir creciendo y superándonos.

Agradecimiento

A nuestros maestros de la Unidad de Postgrado de la UCV quienes en cada enseñanza nos motivaron en continuar con nuestros propósitos.

A todas aquellas personas que hicieron posible desarrollar mi investigación.

La autora.

Índice de contenido

Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación:	14
3.2. Variables y operacionalización:	14
3.3. Población, muestra y muestreo:	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	15
3.5. Procedimiento:	16
3.6. Método de Análisis:	17
3.7. Aspectos éticos:	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSION	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	18
Tabla 2: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias	19
Tabla 3: Nivel de la calidad de atención de las usuarias	21
Tabla 4: Nivel de la calidad de atención según sus dimensiones	22
Tabla 5: Nivel de satisfacción de las usuarias	24
Tabla 6: Nivel de satisfacción en sus dimensiones	25
Tabla 7: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	26
Tabla 8: Relación de los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias	27
Tabla 9: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	29
Tabla 10: Relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias	30
Tabla 11: Determinación de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias	32
Tabla 12: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	33
Tabla 13: Relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias	34
Tabla 14: Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra	35
Tabla 15: Relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias	36
Tabla 16: Relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias	37

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarias	20
Figura 2: Nivel de la calidad de atención de usuarias	21
Figura 3: Nivel de la calidad de atención según sus dimensiones	23
Figura 4: Nivel de satisfacción de las usuarias	24
Figura 5: Diagrama de dispersión entre los equipos tangibles y la satisfacción	28
Figura 6: Diagrama de dispersión entre la confiabilidad y la satisfacción	31
Figura 7: Diagrama de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarias	32
Figura 8: Diagrama de dispersión entre la empatía y la satisfacción	35
Figura 9: Diagrama de dispersión entre la seguridad y la satisfacción	37

Resumen

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado a fin de determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete.

La metodología usada fue la investigación aplicada de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población que participo en el estudio son 40 usuarias comprendidas en edades de 18 a 60 años, determinadas por muestra no probabilística intencional. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta mediante la aplicación de dos cuestionarios uno de la variable calidad de atención y el segundo de la variable satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos en la investigación revelan que de las participantes el 32.5% percibe un nivel de calidad medio, y referido al nivel de satisfacción el 47% de usuarias percibe un nivel de satisfacción alto. Se concluyó que, existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete para ello se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,765 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como $p < 0,05$ rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, violencia.

Abstract

The present research work was developed to determine the relationship between quality of care and satisfaction of female clients who are victims of violence treated at the CEM of San Vicente de Cañete.

The methodology used was applied research with a non-experimental, descriptive correlational design. The population that participated in the study was 40 clients between 18 and 60 years of age. Age was determined by non-probabilistic purposive sampling. Data were collected by means of a survey through the application of two questionnaires, one for the quality of care variable and the second for the user satisfaction variable.

The results obtained in the research reveal that 32.5% of the participants perceive a medium level of quality, and 47% of the users perceive a high level of satisfaction. It is concluded that there is a direct relationship between the quality of care and the satisfaction of the users who are victims of violence attended at the San Vicente of Cañete CEM. For which Spearman's Rho was applied, with a result of Rho equal to 0.765, which shows a direct and strong relationship, and as $p < 0.05$, it rejects the null hypothesis.

Keywords: quality of care, satisfaction, violence.

I. INTRODUCCIÓN

La violencia de género se percibe en los países de Latinoamérica, pues independientemente de las clases sociales las mujeres con el transcurrir del tiempo han sido violentadas y en muchos casos asesinadas, siendo en la mayoría de los casos dentro del ámbito familiar, estas manifestaciones de violencia se dan de tipo psicológico, físico, sexual y/o económico.

En países como México donde el índice de la violencia contra la mujer se han ido incrementando, se impulsó la creación de centros de atención especializada. El Instituto Mexicano de Seguro Social (en adelante IMSS) revela estudios realizados a mujeres embarazadas, teniendo como principales caracteres de las víctimas de violencia una desapropiación socio cultural y económica. Dicho estudio da a conocer que la violencia contra la mujer en estado de gestación es una problemática de salud pública, lo que sugiere atención del Estado mediante políticas públicas direccionadas a esta problemática.

A lo largo de la evolución social y cultural se ha podido identificar la problemática de violencia familiar como un obstáculo para el desarrollo de las comunidades y de la sociedad misma, ello deteriora capacidades humanas, genera círculos de violencia, se instaura modelos de crianza y convivencia con alto índice de maltrato y abuso infantil generando problemas sociales como: delincuencia, pandillaje, drogadicción entre otros, estas secuelas calan dentro de las familias y de la sociedad.

En el Perú a fin de afrontar la problemática de violencia familiar y sexual, el 8 de marzo del año 1999 se crea el primer Centro Emergencia Mujer (en adelante CEM); este organismo tiene la finalidad de brindar atención a víctimas de violencia familiar, en sus diferentes tipologías, atención brindada mediante el despliegue de servicios en las área social, psicológico y legal; a finales de este mismo año se crearon 13 CEM a nivel nacional. A inicios del año 2002 según reportes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (en adelante MIMP), los CEM atendieron 29 759 casos; revelando a su vez que el índice de feminicidio y tentativa de feminicidio en nuestro país iba en aumento; siendo necesario realizar reformas a nivel legislativo y administrativo por ello se crea la ley 30364, ley que señalan e intensifican las sanciones a agresores que cometan actos de violencia o feminicidio en agravio de mujeres, así mismo dentro de esta normativa se

manifiestan mecanismos y protocolos que guían la atención de estos casos.

A fines de 2007 eran ya 67 CEM instalados en diferentes regiones de nuestro país; pese a ello el índice de violencia y casos de feminicidio no habrían cesado, se identificaron deficiencias en la atención de casos como: procesos legales inconclusos, denuncias no formalizadas, ausencia de atención especializada que brinde soporte y acompañamiento a la víctima por ello el gobierno asumió una nueva mirada para mejorar la atención y acompañamiento de víctimas ; así como contrarrestar el alto índice de feminicidios; deciden enfrentarla a través de la implementación de CEM en Comisaria , para ello se realizó un convenio el año 2016 a nivel de ministerios siendo el Ministerio del Interior (en adelante MINTER) y el MIMP los actores en esta nueva política en la que deciden implementar CEM en Comisaria de esta manera se pueda brindar servicios especializados (social, psicológico y legal) de manera articulada entre el CEM y la dependencia policial; dichos servicios se brindan bajo sistema de 7 x 24 ; con lo que significa su atención los 7 días de la semana las 24 horas del día. Es así que durante los años 2017 y 2019 se implementaron 150 CEM en las Comisarias a nivel nacional.

El CEM de San Vicente de Cañete fue implementado en setiembre de 2018 y a la fecha se han atendido cerca de 2000 casos de violencia familiar, entre casos de violencia sexual y tentativa de feminicidio, aún no se registra casos de feminicidio por ello se debe intensificar el trabajo de promoción y prevención de la temática de violencia a nivel social y educativo. Por otro lado, a pesar de los servicios que brinda el CEM se han identificado desistimientos por parte de las víctimas, considerándolos como uno de los principales factores que no ayuda a encontrar un fallo o sentencia justa en su proceso; lo que la pone en riesgo y a su entorno familiar. Por ello es necesario que el Estado brinde servicios de calidad y especializados para lograr cambios trascendentales, en donde puedan ser capaces de tomar decisiones que las desliguen de sus agresores.

En base a lo presentado la investigación a desarrollar se justifica dado que es evidente el alto número de víctimas de violencia familiar que se dan en nuestra sociedad peruana, quienes vienen siendo atendidas en los servicios de los Centro Emergencia Mujer.

Así mismo, la importancia del presente trabajo de investigación, se fundamenta en que busca medir y analizar la relación entre la calidad de atención

y satisfacción de las usuarias atendidas en el CEM de San Vicente, lo que permitirá sugerir estrategias para mejorar la atención de los servicios que se brindan en el CEM San Vicente de Cañete, ya que se identifica que la problemática de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar debe contar con un servicio especializado y de calidad por parte del Estado.

Por lo expuesto es necesario plantear los problemas que serán desarrollados en la presente investigación; como problema central tenemos ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete durante el periodo 2021? , y como problemas específicos se plantea: ¿Cuál es la relación de los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete?, ¿Cuál es la relación de la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete?, ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete?, ¿Cuál es la relación de la empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete?, ¿Cuál es la relación de la seguridad de servicio y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete?

Para dar respuesta a los problemas identificados se plantean los siguientes objetivos: Se plantea el objetivo general ; determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete; como objetivos específicos se plantea; determinar la relación de los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete, determinar la relación de la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete, determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete, determinar la relación de la empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete, determinar la relación de la seguridad de servicio y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el CEM de San Vicente de Cañete.

Se plantea como hipótesis del estudio: H1= Existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete, y, H0= No existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la temática planteada podemos referir los siguientes antecedentes:

En el ámbito internacional tenemos la investigación de Aiquipa y Cancion (2020) – Colombia; en este estudio se busca analizar el contexto en que se da la violencia a la mujer. Se plantea como objetivo conocer los factores que son influyentes en la decisión de la víctima, incentivándola a continuar o dar por terminada una relación de pareja violenta. La investigación fue cualitativa con un diseño de teoría fundamentada, a través de la aplicación de entrevistas a mujeres adultas. Los datos analizados indican que se da la presencia de factores como dependencia emocional, lo que es una característica propia de mujeres que sufren violencia; quienes también presentan la tendencia protectora, referida a la carencia de afecto y necesidad de protección de la pareja; y el sistema de creencias irracionales lo que resultaría en retomar la relación y dejar de lado la denuncia si fuera el caso, debido a que se naturaliza la violencia y se justifica al no identificarla.

Villatoro (2019) en su estudio aplicado en el Ministerio Público, Suchitepéquez – Guatemala, realizado con el fin de describir factores que influyeron en el retiro de denuncias por parte de las víctimas de violencia intrafamiliar que acudieron al Ministerio de Estado en la oficina de Mazatenango. Este estudio concluye que los factores que explican el retiro de denuncias recibidas del Ministerio de Estado de Mazatenango son el principal problema del maltrato físico, mostrando que los motivos del retiro de víctimas de violencia son los siguientes: Carencia de tiempo para participar en el seguimiento, la carga familiar por la que atraviesan, se debe también a la persuasión de parte de la familia, situación que las hace recaer nuevamente en el círculo de violencia, debido al retomo de la relación con la pareja, pues esto genera dependencia emocional a la que se estaría sometida y contando con medidas de seguridad. Lo que permite analizar esta investigación, es la necesidad de empoderamiento de las víctimas para romper la dependencia emocional en el que se encuentran; de esta manera los procesos de denuncia son el primer paso para sobresalir y mejorar su situación familiar.

Maggi (2018), su estudio se desarrolló en el Hospital General de Milagro

(Guayaquil), con el fin de evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada sobre la satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Nosocomio, desarrollando una metodología con aplicación de encuesta a su muestra siendo 108 hombres y 249 mujeres, llegando a la conclusión que se presenta la insatisfacción de los usuarios identificando las dimensiones según el modelo SERVIQUAL, en las respuestas cuyo nivel fue satisfecho relacionados a la capacidad de respuesta, finalmente las dimensiones de expectativas y percepciones tuvieron valoración baja.

Loor (2017) realiza su investigación en Quito, se planteó identificar el nivel de satisfacción de pacientes que fueron atendidos en el C. S. Nro. 8, identificando los principales factores de insatisfacción. Su metodología fue de tipo transversal descriptivo, cuya muestra fue de 307 personas. Con la investigación concluyen que los usuarios atendidos en un 90% se encontraban satisfechos con el servicio, identificando que se da la presencia de otros factores para percibir un servicio de calidad.

Medrano, Miranda, & Figueras (2017); presentan su investigación científica en México, con el objetivo se analiza las diferencias en el trato a mujeres víctimas de violencia en diversas instituciones médicas en México desde una perspectiva transversal, desde una perspectiva Inter seccional. En la investigación se concluye e identifican deficiencias en el nivel de atención, caracterizando estas diferencias por lugar de procedencia de las usuarias ya sean mujeres indígenas y no indígenas de la zona evaluada, es decir la calidad de atención que recibieron dependería de sus características socio culturales.

Pulido & Sánchez, (2016) presentan su tesis cuyo público objetivo son Mujeres víctimas de Violencia en Managua – Nicaragua. su objetivo busca identificar factores que motivan a las víctimas en desistir de sus denuncias. Las conclusiones a resaltar de este estudio, se identifican que la víctima de violencia se ve influenciada en desistir de la denuncia por violencia, sobre todo por factores económicos, culturales y psicológicos, que toman en cuenta los rasgos psicosociales y emocionales. En su mayoría las mujeres tomadas como muestra

revelaron que sufrieron violencia física por parte de sus parejas, pues se identifica que el agresor lo asume como algo cotidiano al igual la víctima, llegando a normalizar dicha situación, naturalizando la violencia de género dentro de su convivencia.

A nivel nacional tenemos la tesis de Torres (2020) realizada con el objetivo de determinar la relación entre c.s. y satisfacción de las víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia; la metodología aplicada fue de tipo aplicada, transversal y de diseño correlacional. Para el estudio se utilizó como muestra a 59 personas, resulta como conclusión que el 54% de usuarias perciben que el servicio que recibieron fue en un 32% de nivel medio, un 31% de nivel bajo y el 15% perciben que la calidad de servicio es de nivel alto. En cuanto a la satisfacción de usuarios atendidos, un 49% de encuestados revela satisfacción media, el 47% percibe un nivel alto y el 3% es baja. Se obtuvieron valores de 0.938 lo que implica que se da una correlación significativa entre ambas variables.

La tesis desarrollada por Villanueva (2019); busca identificar la relación entre la (cs) y la (su) en los CEM de Juanjui; su investigación fue experimental, con su estudio aplicado a una muestra de 26 mujeres, resultado con valores de sig. bilateral ($0,00 < 0.05$), y un valor 9.488 por lo que concluyó que existe una fuerte relación entre la c.s. y la s.u. del CEM especificando que la importancia de brindar servicios de calidad a fin de lograr la satisfacción de las mujeres que acudieron al servicio.

Se tiene la tesis de Aseo (2018) realizada en el distrito de Trujillo” cuyo objetivo fue establecer la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar, este estudio se realizó mediante el método de correlación descriptiva, cuya muestra fueron 50 usuarias. Los resultados del estudio revelan un valor de $p < .01$ por ende demuestran que la calidad está relacionada con la satisfacción y la atención recibida por los usuarios de Trujillo, donde se debe tener en cuenta que se brindan servicios de niveles medio- alto respecto a la calidad para asegurar la satisfacción de las mujeres atendidas.

En su investigación Malpartida, (2017) nos presenta su tesis realizada en Pomabamba – Ancash. Planteando como objetivo principal establecer la relación que existe entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar. Se utilizó el enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento el cuestionario, aplicando a las usuarias atendidas en el CEM. De acuerdo con los resultados del estudio, se determina que existe una relación directa moderada de 0,658 entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, teniendo en cuenta la alta significancia global, así como el criterio del criterio de evaluación. $\chi^2 = 30,875 > \chi^2_t = 3,841$.

En la tesis de Jinez (2017) realizada en la Cia Santa Barbara, Juliaca. Establece a través de su objetivo determinar el nivel de la relación entre la c.s. y la s.u. que acudieron a los servicios del CEM Comisaria Santa Barbara. Para medir la relación entre la c.s. y la s.u. se aplicaron encuestas a una muestra de 70 personas en total, estos estudios llegan a revelar que la calidad con que los profesionales trabajen en una institución influye en el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de atención, dado que los servicios son brindados a fin de lograr su satisfacción.

A nivel local tenemos como referencia en la tesis de Herrera (2020); realizada en Cañete, la cual busca determinar la incidencia de la c.s. en la s.u. que tributa en la Municipalidad de Cañete. El método utilizado es hipotético deductivo, ya que la investigación que se realiza es fundamental, a nivel de correlación con el diseño no experimental y transversal. Se obtienen valores que revelan que la calidad del servicio es normal en un 65,7% y la satisfacción del usuario se manifiesta en un 55,2% en un nivel bajo de satisfacción. Por lo que se concluye que la c.s. no afecta la s.u.

Mientras que en la tesis de Araujo (2019), la cual ha sido realizada en Cañete, plantea establecer la relación entre las medidas protección en violencia familiar y la calidad percibida en las usuarias; esta investigación presenta como hipótesis que las medidas protección otorgadas por situaciones de violencia familiar se relacionan significativamente con la calidad; el tipo de investigación es correlacional, por lo

tanto se han tomado en cuenta aplicar un total de 50 encuestas a las usuarias, concluyendo que las medidas de protección y la calidad percibida por las usuarias están directamente relacionadas, debido a que al sentirse protegidas con estas resoluciones emitidas sienten seguridad de no ser violentadas nuevamente.

Para Villaverde (2015), en su tesis busco establecer la relación que existe entre la Calidad y transparencia percibida en la Defensa Pública, el estudio ha sido aplicado a través de un tipo de investigación no experimental, utilizando como población el estudio de 110 usuarios que se encuentran ante los servicios de la defensa publica; estos datos han concluido que se evidencia que la calidad se relaciona de manera significativa con la transparencia sentida en la Defensa Pública de Cañete, dado que los usuarios atendidos asumirían su defensa transparente y satisfactoria.

Pariona (2015) en su tesis, realizada para determinar la relación entre la calidad y la transparencia percibida en la defensoría Pública de Cañete, esta investigación presenta como población un total de 110 expertos de los cuales se les aplicara una muestra que vaya conforme el cuestionario revelado, tal es así que de manera positiva se vea la calidad y transparencia percibida a través de la atención, por lo tanto, se reflejaría la calidad de los usuarios ante la satisfacción del trabajo transparente

De acuerdo a las teorías relacionadas a la temática se inicia la descripción de la variable de calidad y posterior a ello la de satisfacción:

Respecto a la teoría que respalda la calidad tenemos lo planteado por Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009) nos presentan su modelo para la medición de la calidad de servicio mediante: "El Modelo SERVIQUAL como instrumento que sirve a la investigación a fin de captar las expectativas y percepciones del consumidor del servicio recibido, planteando cinco dimensiones que representan la calidad": fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles; como primer elemento Fiabilidad, analiza si la organización cumple con lo requerido por el usuario respecto a la entrega del producto o solución de los problemas; Capacidad de respuesta: implica estar dispuestos en ayudar al usuario, brindando

una respuesta rápida y oportuna; Empatía: referida a la atención diferenciada en respuesta a quejas u observaciones del usuario; Seguridad: capaces de crear un clima de confiabilidad y credibilidad; Elementos tangibles: la infraestructura, equipos, materiales, personal. Los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) comentan que dicho instrumento ha sido diseñado para reconocer principalmente aquellos elementos presentes en el momento en el que el usuario le otorga una calificación al servicio, consecuentemente con esos datos se estudian el proceso para incorporar áreas de mejora por decir aquella distinción entre la experiencia al ser atendido y lo que se esperaba anteriormente. Siendo así, con este medio el usuario calificará si el servicio ha sido positivo o negativo, tomando en cuenta su apreciación obtenida respecto a lo que esperaba.

Joseph (1954); en su teoría “Trilogía de Juran” plantea tres aspectos importantes: primero, la planificación de la Calidad, para ello es necesario identificar al cliente que recibe el servicio, necesidades y características del producto siendo que estas responden a las exigencias del consumidor, en función al desarrollo de procesos que sean capaces de generar bajo esos requerimientos del producto que necesitas.; segundo, ejercer un control de la Calidad; es decir supervisar para prever errores en el proceso; tercero, mejora de la calidad y buscar puntos de mejora, ideando estrategias para alcanzar objetivos. Así mismo indica que es necesario definir el mercado y su necesidad, así como dar a conocer las características que presenta el producto y servicio a lograr; por otra parte, impulsar procesos productivos, los que deben cumplir expectativas/conformidad, así como la comparación entre producto y objetivos de calidad, con el fin de actuar sobre las diferencias; y la calidad de los usuarios ante sus características y necesidades diferenciadas para ello se requiere plantear metas , en función al desarrollo de proyectos para solucionar problemas, tal es así que la planificación para alcanzar las metas, registren y den a conocer los resultados. (Chacon y Rugel, p.14, 2018)

Pasando a definir la segunda variable de satisfacción del usuario:

Se presenta la teoría de la “disconfirmación esperada” (Oliver 1980), se estudia a la satisfacción del cliente, dicha satisfacción resulta de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de sus expectativas de compra. Ello quiere

decir que al adquirir o utilizar un servicio, resulta contrastarlos con las expectativas y si estos coinciden se da lugar la confirmación. Sin embargo, al presentar discrepancias entre los resultados y las expectativas, resulta la disconfirmación, esta puede ser negativa (si es que el rendimiento es inferior a lo esperado) o positivo, (si el rendimiento supera lo esperado). (p74. Citado por Llorens y Fuentes, 1995).

Esta teoría se respalda con el planteamiento de Anderson y Sullivan (1993) ambos indican que la satisfacción asume la función del desempeño percibido y de la disconformidad, en ese sentido bajo la teoría de la disconformidad, se desea que las expectativas presenten efectos positivos de manera directa en el desempeño que se percibe respecto al servicio o producto; sin embargo, las expectativas afectaran a la satisfacción solo de manera indirecta, vía desempeño percibido y disconformidad. Esta disconformidad se presenta ya sea de manera positivo o negativo, ejerciendo efectos diferenciados en la satisfacción. Agregado a ello se propone respecto a la evaluación de desempeño, que significaría un aspecto importante en el nivel en que influye la disconformidad. En el caso de que un bien o servicio sea difícil de evaluar, aumenta probablemente el “margen de aceptación” siendo menos posible que se presente la disconformidad; de manera contraria, si es fácil evaluar la calidad de un producto, el margen de aceptación disminuye y será mayor la probabilidad que se dé lugar a la disconformidad. Por último, se espera que la satisfacción impacte de manera positiva en las intenciones a futuro de la compra. (p.75).

Por otro lado, Morillo (2013) en su investigación científica resalta lo planteado por diferentes autores en el que para cumplir con las expectativas del usuario se basa en que la satisfacción al ser un sentimiento de bienestar y placer de lo esperado de un producto o servicio (citado por Sancho, 1998). Deduciendo que los niveles de satisfacción del usuario permiten medir la complacencia de sus expectativas y necesidades por ende concluye que se da una relación estrecha entre calidad y satisfacción del cliente. (p.113)

En la publicación de Haro, Cordova y Chong (2016), a través de su investigación presentan modelos de satisfacción, en relación a la fundamentación teórica y criterios de aplicación, tomando como relevancia el planteamiento de

KANO, el cual esta basada en que la satisfacción del cliente depende de la capacidad de la organización en producir su propio producto o servicio, ya que no todas sus características van a producir la misma satisfacción en el cliente o en el usuario, y algunas de ellas generarían mayor fidelidad con el producto o servicio brindado, pues se generan a través de las siguientes características: El primero de los requisitos básicos se considera como las características del producto que el cliente considera indispensables o necesarias. Ello no repercute en el incremento de la satisfacción del cliente, sin embargo, provocan una insatisfacción notoria, si no se tiene en cuenta la segunda característica: estas características del producto al aumentar de manera proporcional repercuten en la satisfacción del cliente. Cuanto más agreguen u ofrezcan más funciones, mayor será la satisfacción del cliente. La tercera decisión tiene que ver con características que no espera el cliente, es por ello se genera una satisfacción muy satisfactoria. En este planteamiento, todas las peculiaridades que afectan directa o indirectamente a la satisfacción del cliente se clasifican en una de las características mencionadas (p.151).

Se considera importante tomar en cuenta las definiciones de las variables:

Tari (2000) considera la calidad como el vehículo ideal para crear una cultura de calidad enfocada en las necesidades y expectativas del cliente. Define dos principios básicos: el compromiso de la dirección referido al liderazgo con que conduce la organización y la implicación de los empleados, corresponde a la comunicación y formación del personal (p. 39). De igual forma para Kotler (1997) define calidad como: “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrezca a la otra; son inherentemente irrelevantes y no constituyen derechos de propiedad. Su producción podría estar asociada o no a un producto físico que busca cubrir una necesidad” (p. 656).

Mientras que Duque (2005) refiere: “que la creación de programas de evaluación de la calidad de los servicios es relevante considerar el objetivo de mejorarla, especialmente porque los servicios públicos están enfocados a la igualdad y afectan al país en su conjunto” (p, 77). Indica también que; Calidad es “Convertir necesidades futuras del usuario en características mensurables; Por lo tanto, el producto puede diseñarse y fabricarse de manera que proporcione

satisfacción al precio que paga el comprador; La calidad solo se puede determinar a través de un agente.” (Deming, 1989, citado por Duque 2005). Por otro lado, en la atención médica teniendo como objetivo poder proveer satisfacción de las necesidades y expectativas de salud del paciente definen calidad como la satisfacción en su totalidad de las necesidades identificadas del cliente por ello las empresas priorizan la producción de productos o servicios de acuerdo al deseo del cliente con ello estará satisfecho. (A. Gutiérrez; 2004).

Por su parte Evrard nos presenta la definición de la satisfacción del cliente como "un estado de bienestar del cliente resultante de la compra de un producto y del consumo de un servicio ", según el autor esto se refleja de manera muy general ya que no incluye la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, siendo esta una experiencia personal (Edwar, 1993/4; p. 54 citado por Carmona y Leal 1998). Para Oliver (1980) plantea: “La satisfacción del cliente está relacionada a la actitud asumida por el usuario, respecto al producto o servicio recibido, ello parte de la experiencia personal en la compra o el consumo”

La presente investigación está respaldada en el siguiente marco normativo:

Mediante Resolución Ministerial N°100 -2021, se hace referencia a la aprobación del “Protocolo de atención del Centro Emergencia Mujer”, en el que señalan los lineamientos de intervención respecto a la atención que se debe brindar a las personas que acuden al servicio. A este protocolo lo antecede y respalda la promulgación de la Ley 30364, promulgada el 24 de noviembre de 2015, norma emitida por el Estado cuyas disposiciones se dan con el fin de prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar definiendo aspectos importantes que se han tomado en cuenta para la elaboración de la presente investigación. En relación a este contexto, en el Art. 5 de la misma Ley da a conocer la definición de violencia contra la mujer como: “aquella acción y/o conducta que conlleva a causar la muerte, daño o sufrimiento de tipo físico, sexual o psicológico, que se da dentro del ámbito público como privado. (Ley 30364, 2015, Diario oficial El Peruano).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según Chávez (2007) la investigación de tipo aplicada; consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos esta investigación se da con la finalidad de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana.

Diseño de investigación: Tipo no experimental – correlacional; Hernández (2014) este estudio busca conocer la relación o asociación que se da en dos o más variables en una muestra o bajo un contexto determinado. Para poder evaluar dicha relación inicialmente se miden las variables y posterior a ello se cuantifican, analizarlas para establecer sus vinculaciones.

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación las variables a estudiar son:

V1 – Calidad de atención - cuantitativa

V2 – Satisfacción del usuario - cuantitativa

3.3. Población, muestra y muestreo

Ñaupas (2018) define: “La población como el total de sujetos de estudio, que presentan similares características. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados” (p. 334). Para el presente estudio son mujeres víctimas de violencia familiar que fueron atendidas en horario diurno en el CEM de San Vicente de Cañete.

Se cuenta con 40 usuarias atendidas en horario diurno (8:00 am a 4:00 pm) de lunes a viernes durante los meses de enero a marzo del 2021 en el CEM de San Vicente de Cañete.

Hernández et ál. (2018) define la muestra como un subgrupo de la población de quienes se recolectarán datos, previamente definidas y delimitadas de manera precisa (p. 173).

Para el presente trabajo el tamaño de la muestra, se trabajó con el total es decir el 100%, siendo 40 las usuarias incluidas en la investigación, mediante un muestro no probabilístico intencional. Sampieri (2018) sugiere que la elección de los elementos a usar en el estudio no depende de la probabilidad, sino de las características propias de la investigación. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia de acuerdo al acceso de usuarios al CEM San Vicente de Cañete.

Los criterios de inclusión a considerar en la investigación son: usuarias que acudieron al CEM de edades de 18 a 60 años atendidas en el horario de 8:00 am a 4:00 pm; estas personas tengan acceso a un correo electrónico y/o WhatsApp.

Los criterios de exclusión a considerar en la presente investigación son: usuarias atendidas en los servicios del CEM menores de 18 años de edad; usuarias que no cuentan con correos electrónicos y/o WhatsApp.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica; Tamayo (2004) considera que la encuesta es la parte operativa que utiliza el investigador que permiten dar respuesta a problemas de manera descriptiva. En la presente investigación se usa cómo técnica la aplicación de encuestas a las usuarias víctimas de violencia familiar que acuden a CEM de San Vicente de Cañete atendidas en el periodo enero a marzo de 2021.

3.4.2. Instrumentos de recolección; Tamayo (2004) indica que el cuestionario es un instrumento cuya estructura la conforman preguntas formuladas por el investigador, a fin de recabar las percepciones de los encuestados.

Se utilizó como instrumento el cuestionario en la que se plantearon 40 preguntas relacionadas con las variables identificadas a fin de realizar el análisis de las mismas, se utilizó dos cuestionarios contenidos en 40 ítems; 21 referidas a la variable de calidad de atención; y 19 de las cuales referidas a la variable de satisfacción del usuario: cada pregunta está distribuida en las dimensiones: La escala valorativa utilizada de Likert, planteados: 1

(Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces) ,4 (Casi Siempre) y 5 (Siempre). Como valor mínimo de 20 y como valor máximo de 100. Ambos instrumentos fueron recabados de la tesis “Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del CEM, Comisaria de Puente Piedra, 2019 “de la tesista Br. Bona Gregoria Álvarez Salas.

3.4.3. Validez

Hernández (2014) plantea que la validez es el grado en que un instrumento mide la variable a medir. Para el presente estudio se validó mediante el juicio de expertos; así mismo se corroboró con la validación de los instrumentos, los cuestionarios fueron evaluados de acuerdo al criterio de los expertos, integrado por profesionales del MIMP y docentes de la Unidad de Posgrado de la UCV, quienes informaron referente a la aplicabilidad de cada cuestionario. Se tuvo en cuenta pertinencia, claridad y relevancia para validar el contenido de cada ítem.

Validez del contenido por el juicio de expertos del instrumento

	Nombre y apellidos	Especialidad	Juicio de Expertos
1	Chantal Jara Aguirre	Magister en Gestión Educativa	Aplica
2	Carlos Fabian Falcon	Metodólogo	Aplica
3	Olga Bardales Mendoza	Magister en Educación Superior	Aplica

3.4.4. Fiabilidad

En el estudio se planteó evaluar la fiabilidad, para ello se aplicó la fórmula del coeficiente alfa de Crombach: Resultó en el primer instrumento el valor de 0,94 y para el segundo instrumento de 0.95 respectivamente.

3.5. Procedimiento

La recolección de datos se realizó previa coordinación con el CEM San Vicente, así como del representante del Programa AURORA del MIMP, por lo que se solicitó autorización para el desarrollo de la investigación.

Para aplicar el instrumento se plantea de manera individual en la modalidad virtual dada las circunstancias de salud y estado de emergencia sanitaria en la que se encuentra nuestro país. Para la aplicación de la encuesta se usó la plataforma Google drive, y whatss App, se emplea 15 minutos por cada usuaria, dichos instrumentos son aplicados previo consentimiento de los participantes.

3.6. Método de Análisis

En el presente estudio se analizaron los resultados mediante el programa estadístico SPSS V25. Aplicando la estadística descriptiva: frecuencia y porcentajes para el análisis de correlación, confiabilidad de las variables de estudio.

Los resultados son analizados mediante tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se realizó en base a los derechos de autor citándolos bajo las normas APA.

Los principios en relación a la población objeto de estudio son: respeto a la persona, brindando información del objetivo del estudio; así como el uso que se dará a los resultados obtenidos, se guarda respeto y confidencialidad de la identidad de las participantes en el estudio de investigación, así como evitar toda situación o acto que pudiese afectar a los involucrados. Las personas involucradas en la investigación previamente se les pide su consentimiento para la aplicación del instrumento de la investigación dicho consentimiento se realiza mediante llamada telefónica, solicitando su autorización mediante mensaje de WhatsApp o por mensaje de texto medio por el que se envían los cuestionarios a aplicar. Dado que la aplicación se da de manera virtual no se presentan riesgos de contagio por la situación de la pandemia. Los resultados de la investigación serán presentados al Programa AURORA para conocimiento y fines.

IV. RESULTADOS

Se considera para esta prueba 40 usuarios y se aplicará la prueba de Kolmogorov – Smirnov para mostrar la normalidad. Se observan las pruebas de normalidad para la calidad de la atención y satisfacción de las usuarias, considerando que si $p < 0,05$ entonces las distribuciones son no normales, de manera que se aplicará de manera inferencial la correlación no paramétrica.

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Calidad de atención	Satisfacción de las usuarias
N		40	40
Parámetros normales	Media	75,68	70,98
	Desviación estándar	15,034	12,855
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,209	,119
	Positivo	,139	,071
	Negativo	-,209	-,119
Estadístico de prueba		,209	,119
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,003

Es así que en la tabla Nro. 1 se observa que los valores de $p < 0,05$; este valor indica que las variables no pertenecen a una distribución normal por lo que aplicará el Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Se plantean hipótesis:

H1: Existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

Ho: No existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete.

Tabla 2**Relación entre la calidad de atención y la satisfacción CEM de San Vicente**

Correlaciones			Calidad de atención	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,765
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,765	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Para determinar la relación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,765 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como $p < 0,05$ permite rechazar la hipótesis nula. Por lo que, se concluye que existe una relación directa entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

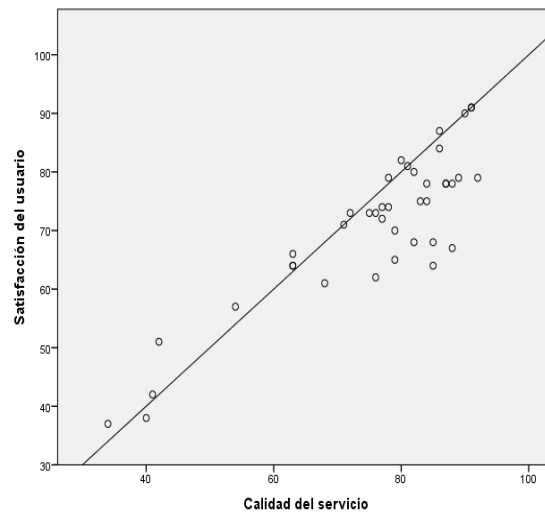


Figura 1: Diagrama de dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

En la figura 1 se observa la dispersión de puntos, es así que los datos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora con el valor Rho encontrado que indica que la relación es significativa, positiva y fuerte, lo que significa que a mejor calidad de atención será mejor la satisfacción del usuario.

Tabla 3

Nivel de la calidad de atención en el CEM de San Vicente de Cañete.

	Nivel de la calidad	
	N	%
Bajo	8	20.0%
Medio	19	47,5%
Alto	13	32,5%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se identificó el nivel de la calidad de atención donde 20,0% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel bajo; 47,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel medio y 32,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel alto.

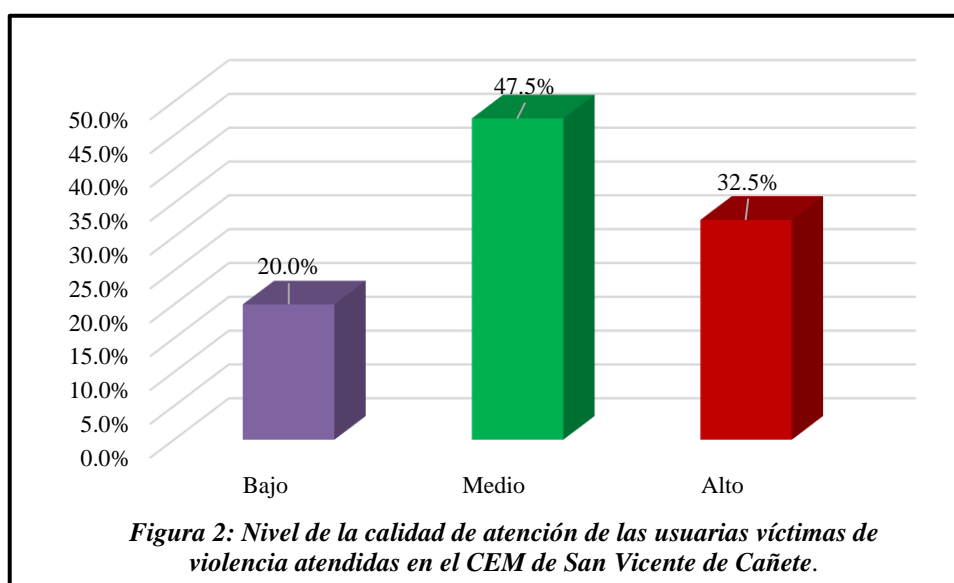
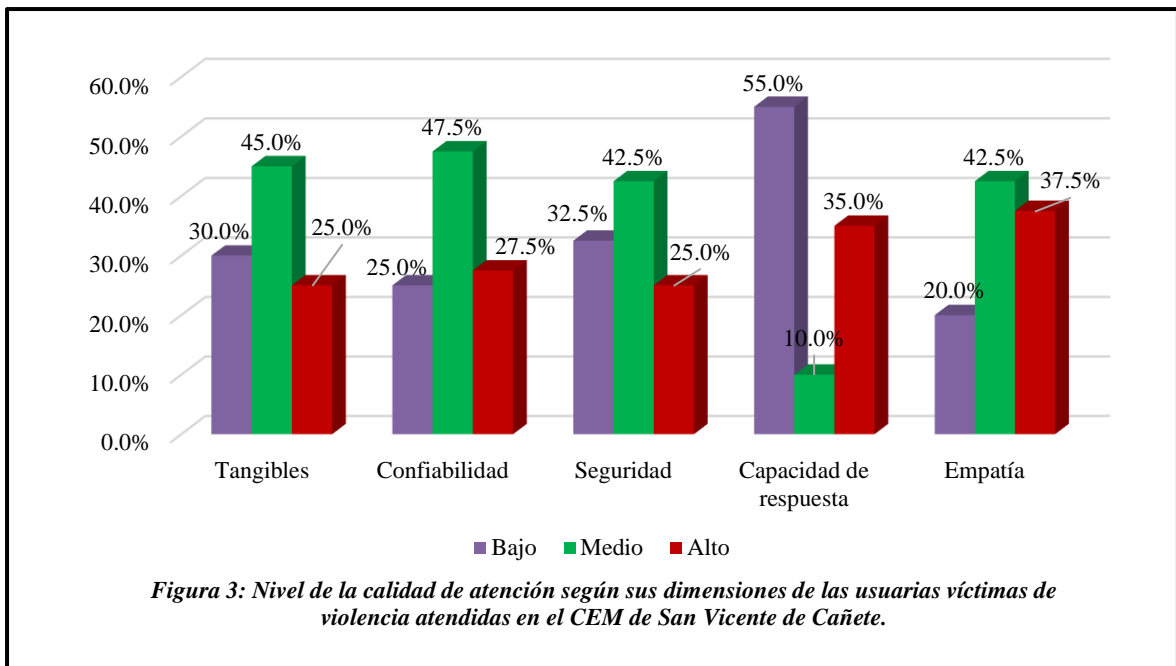


Tabla 4***Nivel de la calidad de atención según sus dimensiones***

		Baremos	N	%
Tangibles	Bajo	[5 – 15]	12	30,0%
	Medio	[16 - 20]	18	45,0%
	Alto	[21 – 25]	10	25,0%
Confiabilidad	Bajo	[5 – 15]	10	25,0%
	Medio	[16 - 20]	19	47,5%
	Alto	[21 – 25]	11	27,5%
Seguridad	Bajo	[4 – 12]	13	32,5%
	Medio	[13 - 16]	17	42,5%
	Alto	[17 – 20]	10	25,0%
Capacidad de respuesta	Bajo	[3 - 9]	22	55,0%
	Medio	[10 - 12]	4	10,0%
	Alto	[13 – 15]	14	35,0%
Empatía	Bajo	[4 – 12]	8	20,0%
	Medio	[13 - 16]	17	42,5%
	Alto	[17 – 20]	15	37,5%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se identificó los niveles de calidad de atención según sus dimensiones es así que en la dimensión tangibles se tiene que 30,0% de las usuarias indican que tiene un nivel bajo; 45,0% indican que tiene un nivel medio y 25,0% indican que tiene un nivel alto. En la de confiabilidad se tiene que 25,0% de las usuarias indican que tiene un nivel bajo; 47,5% indican un nivel medio y 27,5% indican un nivel alto. En la seguridad se tiene que 32,5% de las usuarias indican que tiene un nivel bajo; 42,5% indican que tiene un nivel medio y 25,0% indican que tiene un nivel alto. En la capacidad de respuesta el 55,0% de las usuarias indican que tiene un nivel bajo; 10,0% indican que tiene un nivel medio y 35,0% indican que tiene un nivel alto. En la empatía se tiene que 20,0% de las usuarias indican que tiene un nivel bajo; 42,5% indican un nivel medio y 37,5% indican un nivel alto.



En la figura 3 se observa la percepción de las usuarias frente a las dimensiones, es así que los datos que resaltan son en la dimensión tangibles 45% indican que tiene un nivel alto; respecto a la confiabilidad el 47.5% indican que tiene un nivel alto; en la dimensión de seguridad el 42.5% tiene un nivel alto; en referencia a la capacidad de respuesta 55 % indican que tienen un nivel alto y en la dimensión de empatía el 42.5% indican que tiene un nivel alto de calidad.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de las usuarias en el CEM de San Vicente

	Nivel de satisfacción	
	N	%
Bajo	4	10.0%
Medio	17	42,5%
Alto	19	47,5%
Total	40	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nro. 5 se identificó el nivel de satisfacción donde 10,0% de las usuarias atendidas indican que hay un nivel bajo; 42,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel medio y 47,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel alto.

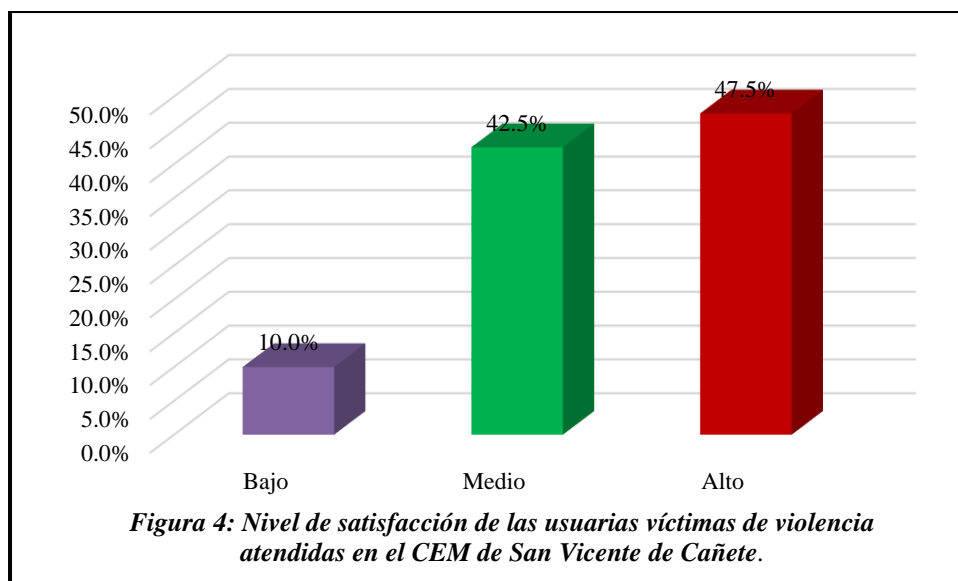


Tabla 6***Nivel de satisfacción en sus dimensiones en el CEM de San Vicente.***

		Baremos	N	%
Expectativa del servicio	Bajo	[8 - 24]	5	12,5%
	Medio	[25 - 32]	20	50,0%
	Alto	[33 – 40]	15	37,5%
Calidad percibida	Bajo	[6 - 18]	6	15,0%
	Medio	[19 - 24]	27	67,5%
	Alto	[25 – 30]	7	17,5%
Valor percibido	Bajo	[5 - 15]	7	17,5%
	Medio	[16 - 20]	17	42,5%
	Alto	[21 – 25]	16	40,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla Nro. 6 se identificó el nivel de satisfacción en sus dimensiones, en la dimensión expectativa del servicio 12,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel bajo; 50,0% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel medio y 37,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel alto. En la dimensión calidad percibida se tiene que 15,0% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel bajo; 67,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel medio y 17,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel alto. En la dimensión valor percibido 17,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel bajo; 42,5% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel medio y 40,0% de las víctimas atendidas indican que hay un nivel alto

Tabla 7***Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra***

En la tabla 7, se observan las pruebas de normalidad para la dimensión equipos tangibles de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias, considerando que si $p < 0,05$ entonces las distribuciones son no normales, de manera que se aplicará de manera inferencial la correlación no paramétrica.

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Equipos tangibles	Satisfacción de las usuarias
N		40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	75,68	30,05
	Desviación estándar	15,034	6,913
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,209	,125
	Positivo	,139	,117
	Negativo	-,209	-,125
Estadístico de prueba		,209	,125
Sig. asintótica (bilateral)		,015	,003

Tabla 8***Relación de los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias.***

Correlaciones				
			Equipos tangibles	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Equipos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,763
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,767	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

A fin de determinar la relación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,763 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como $p < 0,05$ permite concluir que la relación existe y es significativa.

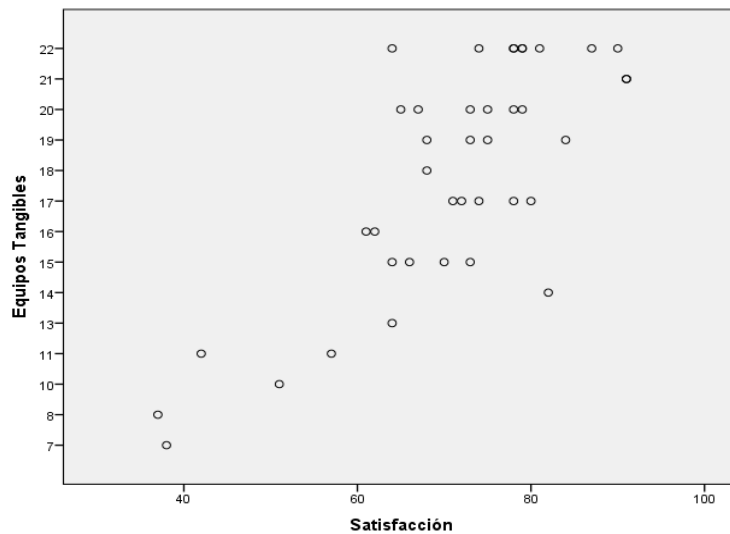


Figura 5: Diagrama de dispersión entre los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar en el centro de Emergencia Mujer San Vicente de Cañete

En la figura 5 se observa la dispersión de puntos, es así que los datos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora con el valor Rho encontrado que revela que la relación es significativa, positiva y fuerte, lo que implica que a mejores equipos tangibles en la calidad de servicio será mejor el nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 9***Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra***

En la tabla 9, se observa las pruebas de normalidad para la dimensión confiabilidad de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias, considerando que si $p < 0,05$ entonces las distribuciones son no normales, de manera que se aplicará de manera inferencial la correlación no paramétrica.

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		confiabilidad	Satisfacción de las usuarias
N		40	40
Parámetros normales	Media	17,75	70,98
	Desviación estándar	4,093	12,855
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,152	,119
	Positivo	,076	,071
	Negativo	-,152	-,119
Estadístico de prueba		,152	,119
Sig. asintótica (bilateral)		,020	,003

Tabla 10***Relación entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias.***

Correlaciones				
			Confiabilidad	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,807
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,807	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Para determinar la relación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,807 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como $p < 0,05$ permite concluir que la relación existe y es significativa

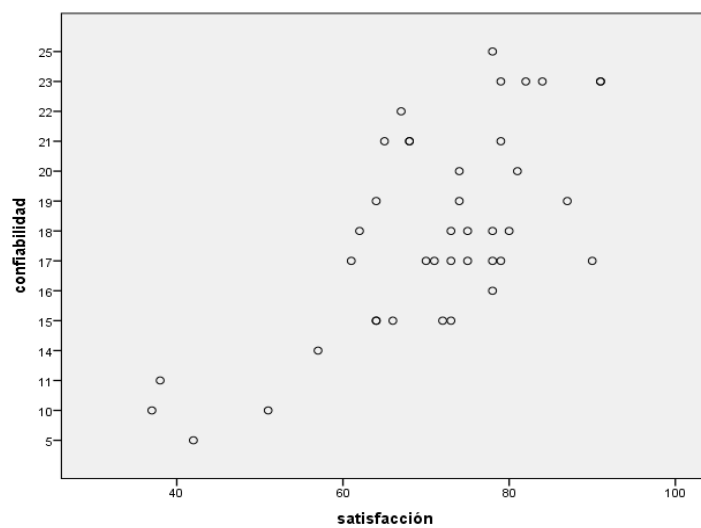


Figura 6: Diagrama de dispersión entre la confiabilidad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

En la figura 6.se observa la dispersión de puntos, es así que los datos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora con el valor Rho encontrado que indica que la relación es significativa, positiva y fuerte, lo que significa que a mejor confiabilidad será mejor la satisfacción del usuario.

Tabla 11

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,710
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,710	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Para determinar la relación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,710 lo que evidencia una relación directa y moderada, además como $p < 0,05$ permite concluir que la relación existe y es significativa.

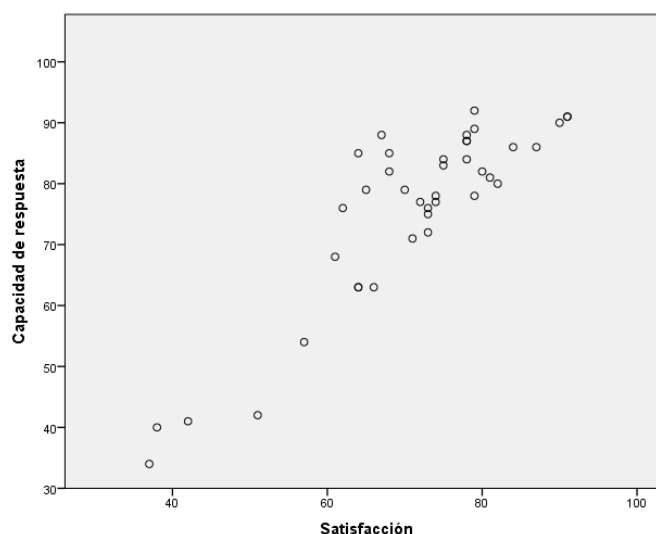


Figura 7: Diagrama de dispersión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

En la figura 7. Se aprecia la dispersión de puntos, es así que los datos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora con el valor Rho encontrado que indica que la relación es significativa, positiva y moderada, lo que significa que a mejor capacidad de respuesta será mejor la satisfacción del usuario

Tabla 12***Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra***

En la tabla Nro. 12, se observan las pruebas de normalidad para la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias, considerando que si $p < 0,05$ entonces las distribuciones son no normales, de manera que se aplicará de manera inferencial la correlación no paramétrica.

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de las usuarias
N		40	40
Parámetros normales	Media	10,50	70,98
	Desviación estándar	3,250	12,855
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,228	,119
	Positivo	,228	,071
	Negativo	-,129	-,119
Estadístico de prueba		,228	,119
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,003

Tabla 13***Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra***

En la tabla 13, se observan las pruebas de normalidad para la dimensión empatía de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias, considerando que si $p < 0,05$ entonces las distribuciones son no normales, de manera que se aplicará de manera inferencial la correlación no paramétrica.

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Empatía	Satisfacción de las usuarias
N		40	40
Parámetros normales	Media	15,50	70,98
	Desviación estándar	3,762	12,855
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,230	,119
	Positivo	,230	,071
	Negativo	-,209	-,119
Estadístico de prueba		,230	,119
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,003

Tabla 14

Relación entre la empatía y la satisfacción de las usuarias

Correlaciones			Empatía	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,759
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,759	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Para determinar la relación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,759 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como $p < 0,05$ permite concluir que la relación existe y es significativa.

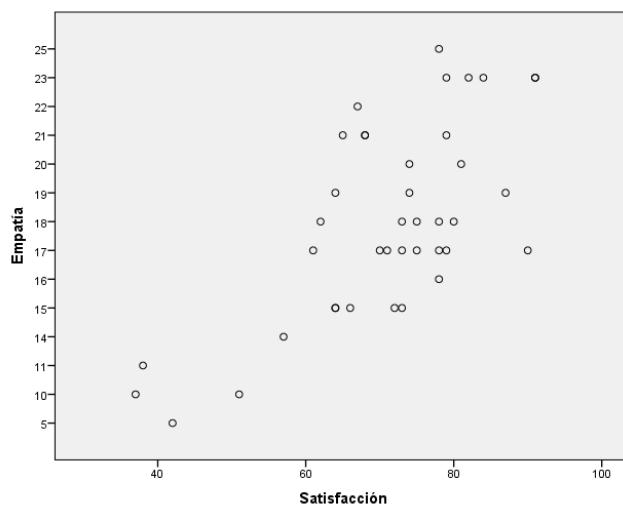


Figura 8: Diagrama de dispersión entre la empatía y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

En la figura 8. se observa la dispersión de puntos, es así que los datos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora con el valor Rho encontrado que indica que la relación es significativa, positiva y fuerte, lo que significa que a mejor empatía será mejor la satisfacción del usuario

Tabla 15

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

En la tabla 15, se observan las pruebas de normalidad para la dimensión seguridad de la calidad de la atención y la satisfacción de las usuarias, considerando que si $p < 0,05$ entonces las distribuciones son no normales, de manera que se aplicará de manera inferencial la correlación no paramétrica.

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Seguridad	Satisfacción de las usuarias
N		40	40
Parámetros normales	Media	14,30	70,98
	Desviación estándar	3,502	12,855
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,131	,119
	Positivo	,069	,071
	Negativo	-,131	-,119
Estadístico de prueba		,131	,119
Sig. asintótica (bilateral)		,033	,003

Tabla 16

Relación entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias.

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción de las usuarias
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,796
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de las usuarias	Coeficiente de correlación	,796	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

A fin de determinar la relación entre las variables se aplicó el Rho de Spearman resultado Rho igual a 0,796 lo que evidencia una relación directa y fuerte, además como $p < 0,05$ permite concluir que la relación existe y es significativa.

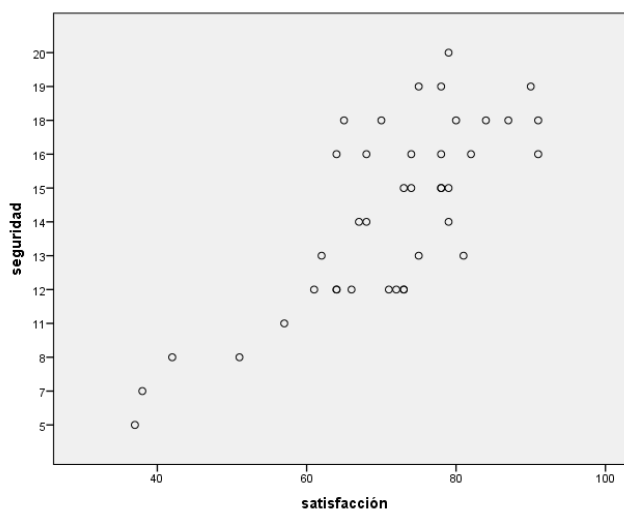


Figura 9: Diagrama de dispersión entre la seguridad y la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete

En la figura 9. se observa la dispersión de puntos, es así que los datos tienen un comportamiento lineal ascendente lo que corrobora con el valor Rho encontrado que indica que la relación es significativa, positiva y fuerte, lo que significa que a mejor seguridad será mejor la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada al ser de tipo cuantitativa se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, con metodología correlacional de las variables calidad de atención y satisfacción de usuarias del CEM de San Vicente, se aplicó la prueba de normalidad y de significancia.

En referencia al objetivo general planteado, se obtienen resultados que revelan que existe una relación directa entre ambas variables calidad y satisfacción; al obtener el valor de $p < 0,05$ permite rechazar la hipótesis nula. Con respecto a la calidad de atención percibida por el usuario los resultados indican que repercute en su satisfacción por lo que están ambas estrechamente relacionadas ello implica que si los valores resultantes revelan una calidad de atención alta y/o moderada (nivel medio), la satisfacción resultante será de nivel medio y/o alto, tal como revelan los resultados en el estudio realizado siendo la calidad percibida como medio en el 47,5%, respecto a la satisfacción resulta un nivel alto en 47.5%. Estos resultados son semejantes con los resultados del estudio de Torres (2020) quien logra el valor de 32% de nivel medio respecto a la calidad de servicio percibida por su población usuaria. Respecto a la satisfacción del usuario, el 49% de sus encuestados revela satisfacción media. Resultados contrarios a los obtenidos en la Tesis de Herrera (2020), los datos obtenidos revelan que la calidad del servicio es normal en un 65,7% y la satisfacción del usuario se manifiesta en un 55,2% en un nivel bajo de satisfacción por ende ambas variables no guardan relación en su tesis; la investigadora concluye en su investigación que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario, es decir no guarda relación ello se contrapone a lo concluyente de la investigación realizada en el CEM San Vicente.

En el caso de los resultados revelados en la investigación de Malpartida (2017), se muestra que existe una correlación moderada con valor de 0,658 entre ambas variables. Al contrario de lo obtenido en la investigación de Jinez (2017) donde se revela una correlación positiva alta con el valor de

0.857 entre el resultado referido a la percepción de la (cs) y el de (su) en el CEM de Santa Barbara, para este caso se asemeja a lo resultante y concluyente de la investigación en el CEM de San Vicente. Así mismo se resalta que al estudio de Malpartida se contraponen la tesis de Villanueva (2019) quien resalta una relación fuerte entre ambas variables, con valores en calidad de un 54% y en satisfacción de un 46%. De acuerdo a las investigaciones citadas la mayoría de los casos se rechaza la hipótesis nula, lo que concuerda con lo investigado en el CEM de San Vicente ya que en la presente investigación los resultados reflejan que a mejor calidad de servicio será mejor la satisfacción del usuario.

En referencia a los objetivos específicos, en el primero que busca determinar la relación entre la dimensión de equipos tangibles y la variable de satisfacción del usuario, resalta el valor de correlación de Spearman de 0,763 lo que evidencia una relación directa y fuerte entre ambas, lo que de acuerdo al planteamiento SERVIQUAL, se resalta que esta dimensión permite medir la calidad por lo que hace deducir que al contar con mejores equipos tangibles en la calidad de servicio será mejor el nivel de satisfacción que percibe el usuario, con ello se indica que la infraestructura y los equipos tecnológicos o informativos con los que se contaban en el servicio son importantes al brindar la atención. Este aspecto coincide con lo que se concluye en la investigación de Malpartida (2017) en el que se indica que el profesionalismo, la comunicación y el brindar comodidad son factores importantes para lograr alcanzar altos niveles de satisfacción siendo semejante a lo concluido en la investigación de San Vicente de Cañete en donde se resalta que al contar con mejores equipos tangibles será mayor la satisfacción del usuario.

En la investigación que se realizó en el CEM San Vicente respecto a la dimensión confiabilidad y la variable de satisfacción se revela el valor de 0,807 por lo que hay entre ambas una relación significativa lo que implica que a mayor confiabilidad percibida por el usuario la satisfacción será óptima en ascendente. Ello implica que el trato y nivel de confianza que se logra con el usuario, agregado a los conocimientos de la problemática al momento de

atenderlos refleja su percepción en la calidad y satisfacción percibida. Ello coincide con el estudio de Aseo Narvaez (2018) ya que se reafirmaría en las puntuaciones obtenidas en el que obtiene un porcentaje medio con valores de 64% respecto a la fiabilidad que percibe el usuario en su atención, vinculándola directamente con el nivel de calidad obtenida lo que la llevo a concluir que el nivel de fiabilidad obtenido en su servicio permite un mayor nivel de calidad.

En la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción resulta un valor de 0,710 ello refiere una relación positiva – moderada, lo que refiere así que será necesario una mejor capacidad de respuesta para una mejor satisfacción del usuario. Revelaría que es necesario una capacidad de respuesta y pronta a los requerimientos del usuario que acudió al servicio, estos resultados del estudio coinciden con la investigación de Torres (2020) ya que por sus resultados resalta el alto nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción con valores de 0,689 evidenciando la necesidad de responder de manera inmediata a las necesidades del usuario, concluyendo que estas dimensiones inciden en la satisfacción del usuario que acude a su servicio.

Para explicar la relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción los valores de 0,759 de los resultados revelan que la relación es positiva – fuerte lo que implica deducir que a mayor empatía percibida por el usuario su satisfacción será mejor. Por lo que es necesario la capacidad de escucha por parte de los profesionales que realizan la atención en el servicio. Coincidentemente los puntajes de la investigación de Aseo Narvaez (2018) se valoran resultados de un 58% de encuestados lo que le permitió concluir la relación de dicha dimensión con el nivel de calidad, por lo que recomienda que es necesario desarrollar la habilidad de atención y escucha a la problemática que presenta el usuario, dichas habilidades desarrolladas por los profesionales del equipo de atención.

En referencia a la dimensión de seguridad y la variable satisfacción la relación se obtiene el valor de 0,796 según el estudio esta relación es significativa por ende a mayor seguridad mejor será la satisfacción del usuario en el CEM de San Vicente, considerando que esta seguridad es percibida mediante las expectativas y las coordinaciones que se realizan en su bienestar. Ello se presenta de manera semejante a los resultados obtenidos en la Tesis de Araujo (2019) siendo su relación significativa moderada con valores de Spearman $=.003 < 0.01$; $Rho=.411$, entre las variables de medidas de protección y calidad obtenida en el CEM Cañete, lo que revelaría el sentido de seguridad que percibe el usuario al acudir a dichos servicios.

Todos estos resultados quieren indicar respecto a las dimensiones del estudio se puede medir la calidad de servicio mediante el alcance de estas dimensiones en el usuario, lo que se reflejaría en su satisfacción. Lo que permite apoyar el planteamiento de Deming quien considera que para el logro de la calidad es decir el producto que para este caso es el servicio brindado deben responder a la necesidad del usuario ya que este es asumido como el agente que determina la calidad. (Deming, 1989, citado por Duque 2005). Lo reafirma también los resultados de Torres (2020) en el que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad guardan estrecha y positiva relación con la variable de satisfacción, lo que implica priorizar la atención a estas dimensiones para lograr una mayor satisfacción del usuario. Se debe considerar los argumentos de la teoría de Morillo (2013) en el que indica que para cubrir las expectativas con las que llega el usuario al servicio se basa en su satisfacción; por ende, los niveles de satisfacción que se logren se darán en respuesta de la evaluación del alcance o logro de sus expectativas y necesidades.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que, si existe relación directa entre las variables calidad de atención y satisfacción de las usuarias en el CEM de San Vicente, ya que mediante Spearman se obtienen un valor de 0,765 lo permite rechazar la hipótesis nula.
- 6.2. Los equipos tangibles y la satisfacción de las usuarias en el CEM de San Vicente tienen un valor de 0,763 por lo que se concluye que, si tienen una relación directa, en tal sentido al contar con infraestructura y equipos tecnológicos en óptimas condiciones repercute en la calidad de atención por ende en nivel de satisfacción del usuario será mayor.
- 6.3. Se concluye que, si se da una relación directa entre confiabilidad y la satisfacción de las usuarias del CEM San Vicente, debido a que presentan un valor de Spearman = 0,807, por lo que, a mayor confianza lograda en la atención, así como las habilidades por parte de los profesionales obtienen una mayor satisfacción del usuario.
- 6.4. La capacidad de respuesta y la satisfacción de las usuarias en el CEM de San Vicente tienen un valor de 0,710 lo que permite concluir que se da una relación directa entre ambas con ello se demuestra que al contar con capacidad de respuesta rápido y ágil se logra una mayor satisfacción del usuario.
- 6.5. Se concluye que la empatía y satisfacción de las usuarias del CEM San Vicente presentan una relación significativa entre ambas, ello debido que revelan un valor de 0.759 en tal sentido permite deducir que al brindar un trato empático y amable por parte de los profesionales mayor será la satisfacción del usuario.
- 6.6. La seguridad y la satisfacción de las usuarias del CEM San Vicente, presentan un valor de 0,796 lo que significa una relación directa entre ambas, por lo que se concluye el personal con habilidades en su atención y coordinaciones realizadas, muestran su interés en las necesidades del usuario generando una mayor satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación se debe articular acciones desde el Programa AURORA con organismos públicos y privados a fin de combatir la problemática que encierra la violencia contra la mujer en sus diversas manifestaciones partiendo desde acciones claras de prevención y promoción; así como atención de estos casos con celeridad, mejorando la calidad de atención y satisfacción de las usuarias siendo que existe una relación significativa entre ambas.

En segundo lugar, se recomienda que en el CEM San Vicente se articule la atención de manera rápida y oportuna para ello el flujo de atención desde la recepción de las denuncias y el trámite que implican acciones por parte de los diversos organismos involucrados sea Ministerio Publico, PNP o Juzgado de Familia sea dentro de un plazo razonable a fin de asegurar el respeto de sus derechos y acceso a la justicia, ya que se tiene una relación directa con su satisfacción.

Como tercera recomendación es necesario trabajar a nivel mental- emocional mediante servicios de recuperación en los centros de salud mental de Cañete, a fin de lograr la recuperación no solo de la víctima sino de sus hijos e hijas, por lo que la articulación del CEM San Vicente con estas instituciones debe ser permanentes logrando así la recuperación y satisfacción del usuario. Para ello es importante articular medios de información que permitan un contacto permanente con la usuaria de esta manera la capacidad de respuesta se da de manera inmediata a la problemática identificada.

Por último, se aprecia los reportes con altos índices de violencia, agregado a la deserción de casos por parte de las usuarias generando incluso que abandonen por completo su proceso quedando sus agresores en muchos casos libres, en otros con penas leves; quedando con ello en riesgo sus vidas y la de sus menores hijos. Por lo los servicios del CEM deben ser óptimos de nivel alto referido a su calidad y satisfacción en su atención siendo necesario tener como política de atención profesionales empáticos, con capacidad de escucha y con habilidades que permitan brindar una respuesta adecuada.

Referencias

- Acuña, D., Romero, C. y López, D. (2016). Quality Management Integral System at the University of La Guajira, Colombia (Artículo científico). Revista Telos, vol. 18, núm. 3, pp. 474-491. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>
- Agüero, J. (2018). Prevalence of violence against women among different ethnic groups in Perú, Inter - American, recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Prevalence-of-Violence-against-Women-among-Different-Ethnic-Groups-in-Peru.pdf>
- Aiquipa Tello, J., & Canción Suárez, N. (2020). Mujeres supervivientes de violencia de pareja: factores y procesos psicológicos implicados en la decisión de permanecer o abandonar la relación. Avances En Psicología Latinoamericana, recuperado de: <https://bit.ly/3wSK6f4>
- Alvarez Salas, B. G. (2019). Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del CEM, Comisaria de Puente Piedra, 2019, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41827>
- Amber, O; Potts, A; O'Donnell, M; Thompson, K; Shah N; Oertelt, S y Gelder N. (2020). Pandemics and Violence Against Women and Children, Center for global development, <https://www.cgdev.org/sites/default/files/pandemics-and-violence-against-women-and-girls.pdf>
- Araujo Colquehuanca F. M. (2019). Medidas de protección en violencia familiar y calidad percibida en usuarias del CEM Cañete, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53958>

- Aseo Narváez, C. J. (2018). Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17639/aseo_nc.pdf?sequence=1
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019). Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador (Artículo científico). Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación. Volumen 19, Número 1, pp. 1-32. Universidad de Costa Rica. DOI: 10.15517/aie.v19i1.35235
- Carmona Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Universidad Pablo de Olavide de Sevilla Leal Millán
- Carmona Lavado, A. y Leal Millán, A.G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Carrillo, F. Haro, Rosas, N. C., & Qui, T. C. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. INNOVA Research Journal, 1(10), 145-155. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n10.2016.64>
- Chacón Cantos, J; Rugel Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Defensoría del Pueblo (2017). La Ley N° 30364, La Administración de Justicia y la Visión de las Víctimas. Serie Informe de Adjuntía N° 063-2017-DP/ADM. Lima, Perú. Recabado de: <https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pubpdf/Informe-de-Adjuntia-N-063-2017-DP-ADM.pdf>
- Diario Oficial "El Peruano" (2017). Ley 30364. Ley para prevenir, sancionar y

erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, Lima: Congreso de la República.

Duque Oliva, Edison Jair (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80 Universidad Nacional de Colombia <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Fraser, E. (2020). Impact of COVID-19 Pandemic on Violence against Women and Girls, Ukaid, <https://www.sddirect.org.uk/media/1881/vawg-helpdesk-284-covid-19-and-vawg.pdf>

Garmendia Lorena, F. (2011). La violencia en América Latina. Anales de la Facultad de Medicina, <https://bit.ly/3xSwJeT>

Hagemann, C. (2020), Protecting women against violence, University of Osnabrück, Germany, recuperado de <https://bit.ly/3jaDMvn>

Herrera Olivar, Erika Victoria (2020) Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020. Universidad Cesar Vallejo recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48537>

Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI (2019). Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019. [Informe en línea]. Lima, Perú. Disponible en: http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1686/libro.pdf

Jiménez y VMC, Ortega VMC, Cruz AG, et al. (2013). Satisfacción del usuario como indicador de calidad.

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

Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35292>

Kotler, P. Y Keller, K. (2012). Dirección de Marketing Decimocuarta edición pearson educación, México.

Loor Jara, E. I. (2017). Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta (Tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito.

Llorens Montes, F.J & Fuentes Fuentes , M. M (1996): Quality vs. Satisfaction: An evaluation of independence by confirmatory factor analysis. Presentation in Congress of Granada, recuperado de:
file:///C:/Users/MADEL/Downloads/Dialnet-CalidadVersusSatisfaccion-187706%20(2).pdf

Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.

Malpartida Vidal, N. G. (2017). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29634>

Masson, V; Benoudji C.; Sotelo, S y Bernard G. (2018). Violence against women and girls and resilience, Braced,
<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/12011.pdf>

Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. Revista Perspectivas, (34), 181-209. Recuperado en 13 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-

[37332014000200005&lng=en](https://doi.org/10.37332014000200005&lng=en) s&tIng=en.

Medrano, A., Miranda, M. & Figueras, V. M. (2017). Violencia de pareja contra las mujeres en México: una mirada a la atención del sector salud desde una perspectiva interseccional. *Multidisciplinary Journal of Gender Studies* <https://www.hipatiapress.com/hpjournals/index.php/generos/article/view/2131>

Mindy, R. (2020). Report on "Violence Against Women Journalists" for the Special Rapporteur on Violence Against Women, its Causes and Consequences, Global Alliance On Media and Center, <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/VAWJournalists/Civil-Society/global-alliance-on-media-gender.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016). Violencia basada en género marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado. [Normativa en línea]. Lima, Perú. Disponible en: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvg/mimp-marco-conceptualviolencia-basada-en-genero.pdf>

Molina Astúa, Milena, Quesada Mena, Luis Diego, Ulate Gómez, Daniel y Vargas Abarca, Sindy. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21 (1), 109-117. Obtenido el 11 de julio de 2021 de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tIng=es.

Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del Estado Mérida, Venezuela (Artículo científico). *Revista de Ciencias Sociales (V)*, vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>

Organizacion de las Naciones Unidas. (2020). The UN and Argentina fight with the

other coronavirus pandemic, gender violence, recuperado de <https://bit.ly/3dcV9I7>

Organización Mundial de la Salud (27 de Noviembre del 2017). Violencia contra la mujer (Artículo científico). Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Ending Violence Against Women, recuperado de <https://bit.ly/3xP1WQf>

Pariona Villaverde, C. (2015). Calidad y Transparencia percibida en la Defensoría Pública de Cañete, Lima, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57136>

Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. (2003). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>

Pulido Murillo, M. Y. & Sánchez Olivares, K. V. (2016). Factores que inciden en el desistimiento de la denuncia por parte de las Mujeres víctimas de Violencia del Barrio Andrés Castro del distrito III del municipio de Managua (Nicaragua), enero- septiembre de 2016. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/10799/>

Revista Médica Herediana. (2001). Calidad en los servicios de salud, Lima, Recabado de versión impresa.

Rights, H. (2018). Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences on online violence against women and girls from a

human rights perspective, general assembly,
<https://undocs.org/pdf?symbol=en/A/HRC/38/47>

Tarí Guilló, Juan José. Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Alicante :
Publicaciones Universidad de Alicante, 2000. ISBN 84-7908-522-3, 161 p.

Torres Díaz, Gloria Natali (2020) Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de
violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto,
Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51072>

Vera, J. y Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user
satisfaction in public health institutions in México. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Villanueva Cabañas, Katherinne (2019). Calidad de los servicios prestados por el
CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de
Juanjui 2019. Universidad Cesar Vallejo Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43284>

Villatoro Velásquez, C. C. (2017). Empoderamiento de la mujer frente al
desistimiento de las denuncias hechas por víctimas de violencia en el
Ministerio Público, Suchitepéquez., Universidad de San Carlos, Guatemala.
Recuperado de: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/13120/>

V., Parasuraman, A. y Berry, J. (2003). Refinement and Reassessment of the
SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67(4), 420-450

World Health Organization. (2017). Promoting gender equality to prevent violence
against women, recuperado de <https://bit.ly/3xLpZPS>

Zeithaml, V. (1998). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods
and Services. Marketing of Services, 186-189. Recuperado de:
www.researchgate.net Zeithaml.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Calidad de Atención	Entendida como un proceso que contribuye en la satisfacción total de acuerdo al requerimiento y de necesidades del cliente (Redhead, 2013)	Se presenta basado en sus dimensiones, tiene como indicadores 21 preguntas que serán analizadas mediante una encuesta aplicada a las usuarias atendidas en el CEM de San Vicente de Cañete.	Tangibles	Infraestructura Comodidad	Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
			Confiabilidad	Desempeño Servicios Credibilidad	
			Capacidad de Respuesta	Prontitud del servicio Disponibilidad	
			Empatía	Atención personalizada Comprensión de Necesidades Tratamiento a la persona	
			Seguridad de servicio	Confianza confidencialidad	
Nivel de Satisfacción	Reflejada en el juicio de la persona respecto al rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado (Kotler 2012)	Se presenta en base a sus dimensiones, cuyos indicadores son 19 preguntas que serán analizadas mediante una encuesta aplicada a usuarias del CEM de San Vicente.	Expectativas del servicio	Trato Atención Comunicación Tiempo	Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca
			Calidad Percibida	Conocimiento de tecnología Uso de materiales Confort	
			Valor percibido	Estrategias de afrontamiento. Satisfacción general.	

Anexo 2. Certificación y validez

Instrumento para medir calidad de atención

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Tangibles						
1	Cree usted que la infraestructura del CEM es adecuada.					
2	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) cuenta con la privacidad necesaria.					
3	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) son cómodos.					
4	Cada profesional que lo atiende cuenta con recursos tecnológicos (Pc, impresora, scanner).					
5	El CEM cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de los servicios que brinda.					
Dimensión 2: Confiabilidad		1	2	3	4	5
6	La acogida que le brindó el CEM le dio confianza de contar su problema.					
7	Considera usted que el personal del CEM cuenta con las habilidades y conocimientos suficientes para los servicios profesionales que ofrece.					
8	La atención que le brindó el CEM cumplió con sus expectativas.					
9	Recomendaría a otras/os ciudadanas/os con problemas de violencia familiar para que sean atendidas por el CEM.					
10	Al termina de recibir los servicios ofrecidos por el CEM, se siente satisfecha con el personal que le asesoró.					
Dimensión 3: Seguridad del servicio		1	2	3	4	5
11	El personal del CEM le mostró interés durante la atención del servicio.					
12	El servicio que usted recibió del CEM cumplió con las expectativas que usted esperaba.					
13	El lugar donde usted recibe la atención cuenta con ambientes higiénicos y adecuados respectivos.					
14	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal del CEM al momento de la atención.					
Dimensión 4: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
15	La atención que le brindó el CEM fue rápida y sin demoras.					
16	El personal del CEM está siempre con disponibilidad para brindar orientación.					
17	El personal del CEM responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5
18	El equipo de profesionales del CEM se interesa por escuchar su problema.					
19	Su relación con el/la psicólogo/a es de absoluta confianza.					
20	Su relación con el/la Trabajador/a Sociales de absoluta confianza.					
21	Su relación con el/la abogado/a es de absoluta confianza.					

Fuente: Adaptado de la tesis Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019. Autor: Br. Bona Gregoria Alvarez Salas

Instrumento para medir satisfacción del usuario

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Expectativa del servicio		1	2	3	4	5
1	La atención en el servicio de admisión del CEM la calificaría como buena.					
2	La atención en el servicio de psicología del CEM la calificaría como buena.					
3	La atención en el servicio de trabajo social del CEM la calificaría como buena.					
4	La atención en el servicio legal del CEM la calificaría como buena.					
5	En general cómo calificaría el servicio del CEM como buena.					
6	Cree usted que el servicio que le brindó el CEM está contribuyendo en la solución del problema de violencia familiar que enfrenta.					
7	En general el CEM brinda la solución a sus problemas.					
8	Son suficientes los servicios que brinda el CEM.					
Dimensión 2: Calidad percibida		1	2	3	4	5
9	El personal del CEM le explica con sencillez y claridad las consultas que usted realiza.					
10	Las respuestas ofrecidas por el personal del CEM son suficientes.					
11	En base a las respuestas ofrecidas por el personal del CEM, cree usted que ellos cuentan con la capacidad y experiencia suficiente para atender su caso.					
12	El personal del CEM le brinda la confianza necesaria para sentirse seguro/a en su proceso.					
13	Alguna vez se ha sentido discriminada/o por el personal del CEM.					
14	El personal del CEM le comunica acerca del avance de su proceso.					
Dimensión 3: Valor percibido		1	2	3	4	5
15	De acuerdo con la particularidad de su caso, el personal del CEM le explica el proceso que seguirá su caso.					
16	En todo momento el personal del CEM se muestra amables y respetuosos.					
17	En todo momento el personal del CEM muestra interés para que usted tenga acceso a la justicia.					
18	El personal del CEM se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
19	Al acudir usted al CEM, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo.					

Fuente: Adaptado de la tesis Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019. Autor: Br. Bona Gregoria Alvarez Salas

Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia:
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibles								
1	Cree usted que la infraestructura del CEM es adecuada.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) cuenta con la privacidad necesaria.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) son cómodos.	✓		✓		✓		
4	Cada profesional que lo atiende cuenta con recursos tecnológicos (Pc, impresora, scanner).	✓		✓		✓		
5	El CEM cuenta con información publicitaria (dúpticos) clara y precisa de los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Confiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La acogida que le brindó el CEM le dio confianza de contar su problema.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el personal del CEM cuenta con las habilidades y conocimientos suficientes para los servicios profesionales que ofrece.	✓		✓		✓		
8	La atención que le brindó el CEM cumplió con sus expectativas.	✓		✓		✓		
9	Recomendaría a otras/os ciudadanas/os con problemas de violencia familiar para que sean atendidas por el CEM.	✓		✓		✓		
10	Al termina de recibir los servicios ofrecidos por el CEM, se siente satisfecha con el personal que le asesoró.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad de servicio		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal del CEM le mostró interés durante la atención del servicio.	✓		✓		✓		
12	El servicio que usted recibió del CEM cumplió con las expectativas que usted esperaba.	✓		✓		✓		
13	El lugar donde usted recibe la atención cuenta con ambientes higiénicos y adecuados respectivos.	✓		✓		✓		
14	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal del CEM al momento de la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La atención que le brindó el CEM fue rápida y sin demoras.	✓		✓		✓		
16	El personal del CEM está siempre con disponibilidad para brindar orientación.	✓		✓		✓		
17	El personal del CEM responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El equipo de profesionales del CEM se interesa por escuchar su problema.	✓		✓		✓		
19	Su relación con el/la psicólogo/a es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		
20	Su relación con el/la Trabajador/a Social es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		
21	Su relación con el/la abogado/a es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable
Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Dr. CHANTAL TIBBO ARAUJO

DNI: 25451925

Especialidad del validador: GERENCIA EDUCACIONAL

Lima, 8 de octubre del 2019.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CP

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

	Dimensiones/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibles								
1	Cree usted que la infraestructura del CEM es adecuada.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) cuenta con la privacidad necesaria.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) son cómodos.	✓		✓		✓		
4	Cada profesional que lo atiende cuenta con recursos tecnológicos (Pc, impresora, scanner).	✓		✓		✓		
5	El CEM cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Confiabilidad								
6	La acogida que le brindó el CEM le dio confianza de contar su problema.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el personal del CEM cuenta con las habilidades y conocimientos suficientes para los servicios profesionales que ofrece.	✓		✓		✓		
8	La atención que le brindó el CEM cumplió con sus expectativas.	✓		✓		✓		
9	Recomendaría a otras/os ciudadanas/os con problemas de violencia familiar para que sean atendidas por el CEM.	✓		✓		✓		
10	Al termina de recibir los servicios ofrecidos por el CEM, se siente satisfecha con el personal que le asesoró.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad de servicio								
11	El personal del CEM le mostró interés durante la atención del servicio.	✓		✓		✓		
12	El servicio que usted recibió del CEM cumplió con las expectativas que usted esperaba.	✓		✓		✓		
13	El lugar donde usted recibe la atención cuenta con ambientes higiénicos y adecuados respectivos.	✓		✓		✓		
14	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal del CEM al momento de la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta								
15	La atención que le brindó el CEM fue rápida y sin demoras.	✓		✓		✓		
16	El personal del CEM está siempre con disponibilidad para brindar orientación.	✓		✓		✓		
17	El personal del CEM responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Empatía								
18	El equipo de profesionales del CEM se interesa por escuchar su problema.	✓		✓		✓		
19	Su relación con el/la psicólogo/a es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		
20	Su relación con el/la Trabajador/a Social es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		
21	Su relación con el/la abogado/a es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg. Carlos Humberto Fabián Falcón

DNI: 43590064

Especialidad del validador: Metodología

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 30 de octubre del 2019.


Dr. Carlos Humberto
Fabián Falcón
INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibles								
1	Cree usted que la infraestructura del CEM es adecuada.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) cuenta con la privacidad necesaria.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes de atención de los servicios (psicología, social y legal) son cómodos.	✓		✓		✓		
4	Cada profesional que lo atiende cuenta con recursos tecnológicos (Pc, impresora, scanner).	✓		✓		✓		
5	El CEM cuenta con información publicitaria (dípticos) clara y precisa de los servicios que brinda.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Confiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La acogida que le brindó el CEM le dio confianza de contar su problema.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el personal del CEM cuenta con las habilidades y conocimientos suficientes para los servicios profesionales que ofrece.	✓		✓		✓		
8	La atención que le brindó el CEM cumplió con sus expectativas.	✓		✓		✓		
9	Recomendaría a otras/os ciudadanas/os con problemas de violencia familiar para que sean atendidas por el CEM.	✓		✓		✓		
10	Al termina de recibir los servicios ofrecidos por el CEM, se siente satisfecha con el personal que le asesoró.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Seguridad de servicio		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal del CEM le mostró interés durante la atención del servicio.	✓		✓		✓		
12	El servicio que usted recibió del CEM cumplió con las expectativas que usted esperaba.	✓		✓		✓		
13	El lugar donde usted recibe la atención cuenta con ambientes higiénicos y adecuados respectivos.	✓		✓		✓		
14	Se sintió seguro de las coordinaciones que hizo con el personal del CEM al momento de la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La atención que le brindó el CEM fue rápida y sin demoras.	✓		✓		✓		
16	El personal del CEM está siempre con disponibilidad para brindar orientación.	✓		✓		✓		
17	El personal del CEM responde con prontitud en la solución de problemas o inconvenientes que surgen durante la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El equipo de profesionales del CEM se interesa por escuchar su problema.	✓		✓		✓		
19	Su relación con el/la psicólogo/a es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		
20	Su relación con el/la Trabajador/a Social es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		
21	Su relación con el/la abogado/a es de absoluta confianza.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. Plaza Rosales Mercedes

DNI: 70392547 Antropóloga

Especialidad del validador: Psicología, Ma. Ed. y Doc. Pedagógica
Experiencia en Exams y Validación de la Prueba

Lima, 30 de octubre del 2019.

¹ Pertinencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia. El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones/Items		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Expectativas del servicio								
1	La atención en el servicio de admisión del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
2	La atención en el servicio de psicología del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
3	La atención en el servicio de trabajo social del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
4	La atención en el servicio legal del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
5	En general cómo calificaría el servicio del CEM como buena.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el servicio que le brindó el CEM está contribuyendo en la solución del problema de violencia familiar que enfrenta.	✓		✓		✓		
7	En general el CEM brinda la solución a sus problemas.	✓		✓		✓		
8	Son suficientes los servicios que brinda el CEM.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad percibida		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El personal del CEM le explica con sencillez y claridad las consultas que usted realiza.	✓		✓		✓		
10	Las respuestas ofrecidas por el personal del CEM son suficientes.	✓		✓		✓		
11	En base a las respuestas ofrecidas por el personal del CEM, cree usted que ellos cuentan con la capacidad y experiencia suficiente para atender su caso.	✓		✓		✓		
12	El personal del CEM le brinda la confianza necesaria para sentirse segura/o en su proceso.	✓		✓		✓		
13	Alguna vez se ha sentido discriminada/o por el personal del CEM.	✓		✓		✓		
14	El personal del CEM le comunica acerca del avance de su proceso.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Valor percibido		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	De acuerdo con la particularidad de su caso, el personal del CEM le explica el proceso que seguirá su caso.	✓		✓		✓		
16	En todo momento el personal del CEM se muestra amables y respetuosos.	✓		✓		✓		
17	En todo momento el personal del CEM muestra interés para que usted tenga acceso a la justicia.	✓		✓		✓		
18	El personal del CEM se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Al acudir usted al CEM, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr./ Mg. Dr. CHRISTALINA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

Lima, 3 de octubre del 2019.

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones/Items		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Expectativas del servicio								
1	La atención en el servicio de admisión del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
2	La atención en el servicio de psicología del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
3	La atención en el servicio de trabajo social del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
4	La atención en el servicio legal del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
5	En general cómo calificaría el servicio del CEM como buena.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el servicio que le brindó el CEM está contribuyendo en la solución del problema de violencia familiar que enfrenta.	✓		✓		✓		
7	En general el CEM brindó la solución a sus problemas.	✓		✓		✓		
8	Son suficientes los servicios que brinda el CEM.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad percibida								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El personal del CEM le explica con sencillez y claridad las consultas que usted realiza.	✓		✓		✓		
10	Las respuestas ofrecidas por el personal del CEM son suficientes.	✓		✓		✓		
11	En base a las respuestas ofrecidas por el personal del CEM, cree usted que ellos cuentan con la capacidad y experiencia suficiente para atender su caso.	✓		✓		✓		
12	El personal del CEM le brinda la confianza necesaria para sentirse segura/o en su proceso.	✓		✓		✓		
13	Alguna vez se ha sentido discriminada/o por el personal del CEM.	✓		✓		✓		
14	El personal del CEM le comunica acerca del avance de su proceso.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Valor percibido								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	De acuerdo con la particularidad de su caso, el personal del CEM le explica el proceso que seguirá su caso.	✓		✓		✓		
16	En todo momento el personal del CEM se muestra amables y respetuosos.	✓		✓		✓		
17	En todo momento el personal del CEM muestra interés para que usted tenga acceso a la justicia.	✓		✓		✓		
18	El personal del CEM se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Al acudir usted al CEM, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (proceder si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Si hay suficiencia
Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg. Carlos Humberto Fabian Falcón

DNI: 43590084

Especialidad del validador: Metodolog

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 30 de octubre del 2019.


Dr. Carlos Humberto
Fabian Falcón
INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Dimensiones/Items		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Expectativas del servicio								
1	La atención en el servicio de admisión del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
2	La atención en el servicio de psicología del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
3	La atención en el servicio de trabajo social del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
4	La atención en el servicio legal del CEM la calificaría como buena.	✓		✓		✓		
5	En general cómo calificaría el servicio del CEM como buena.	✓		✓		✓		
6	Cree usted que el servicio que le brindó el CEM está contribuyendo en la solución del problema de violencia familiar que enfrenta.	✓		✓		✓		
7	En general el CEM brinda la solución a sus problemas.	✓		✓		✓		
8	Son suficientes los servicios que brinda el CEM.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad percibida		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El personal del CEM le explica con sencillez y claridad las consultas que usted realiza.	✓		✓		✓		
10	Las respuestas ofrecidas por el personal del CEM son suficientes.	✓		✓		✓		
11	En base a las respuestas ofrecidas por el personal del CEM, cree usted que ellos cuentan con la capacidad y experiencia suficiente para atender su caso.	✓		✓		✓		
12	El personal del CEM le brinda la confianza necesaria para sentirse segura/o en su proceso.	✓		✓		✓		
13	Alguna vez se ha sentido discriminada/o por el personal del CEM.	✓		✓		✓		
14	El personal del CEM le comunica acerca del avance de su proceso.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Valor percibido		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	De acuerdo con la particularidad de su caso, el personal del CEM le explica el proceso que seguirá su caso.	✓		✓		✓		
16	En todo momento el personal del CEM se muestra amables y respetuosos.	✓		✓		✓		
17	En todo momento el personal del CEM muestra interés para que usted tenga acceso a la justicia.	✓		✓		✓		
18	El personal del CEM se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Al acudir usted al CEM, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Doctor Olga Cecilia Alvarado

DNI: 10292547 Anteproyecto

Especialidad del validador: Doc. Psicología, Mg. Educación - Doctor Andrología

Experiencia en género y educación tanto en mujeres

Lima, 30 de octubre del 2019.


¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 3: Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



POS
GRADO

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

Lima, 19 de Mayo de 2021

Carta P. 016-2021-UCV-EPG-SP

Dra.
ANA MARÍA ALEJANDRA MENDIETA TREFOGLI
DIRECTORA EJECUTIVA
PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES (AURORA) - MIMP

De mi mayor consideración:

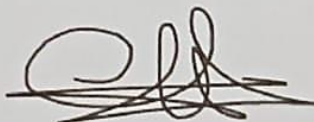
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PONCE RAMIREZ, MADELIN ELIZABETH**; identificada con DNI N° 42337778 y código de matrícula N° 7002487417; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Calidad de atención y satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de San Vicente de Cañete, 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

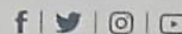
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.




ucv.edu.pe

Anexo 4: Carta de autorización para ejecutar la investigación.

	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Empoderamiento de la Mujer	Programa Nacional Aurora
---	---	-----------------------------------	---------------------------------

"Diciario de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 02 de Julio del 2021


Oficina Ejecutiva para el Desarrollo de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Calle 1000 411 005
Lima 1000 4201 00
Módulo 005 del sector del gobierno
Fonía 011 2021 71 8048 4020

OFICIO N° D000033-2021-MIMP-AURORA-UPPM

Señora
MADÉLIN ELIZABETH PONCE RAMÍREZ
madhe.19@gmail.com

Presente.-

ASUNTO : Solicitud de acceso a estudiante para realizar trabajo de investigación para tesis en el CEM en Comisaría de San Vicente de Cañete .

REFERENCIA : Carta P.016-2021-UCV-EPG-SP
EXP. 2021-0007595


De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en atención a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite la Nota N° D000468-2021-MIMP-AURORA-SISEGC, la misma que contiene el Informe N° D000009-2021-MIMP-AURORA-SISEGC-MCR, a través del cual la Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional AURORA, da respuesta a su solicitud para su conocimiento y fines correspondientes.

Hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA
DIRECTORA
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACIÓN

 N° Exp : 2021-0007595
Este es una copia auténtica generada de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Protección y www.gob.pe/aurora

Anexo 5: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento ante usted, mi nombre es Madelin Elizabeth Ponce Ramirez, en calidad de estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo me encuentro realizando una investigación titulada **“Calidad de atención y satisfacción de usuarias en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de San Vicente de Cañete, 2021”**; el objetivo de la mencionada investigación es determinar la relación entre calidad y satisfacción de las usuarias atendidas en el mencionado CEM y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios virtuales: Uno corresponde a Calidad de atención, el segundo corresponde a satisfacción del servicio, el tiempo de aplicación de los cuestionarios es de aproximado 10 minutos y requerirá ingresar a través de un link vía correo electrónico o whats app.

Cabe señalar que su identidad serán protegidas a través de códigos y así quedarán anónimas, su participación es libre mas no obligatoria y no interfieren en el acceso a los servicios a los que accedió dentro del CEM. De indicar que no desea participar se respetara su decisión.

El procedimiento previo a la aplicación será contacto telefónico y/o via whats app en la que incluye los cuestionarios de manera virtual (anónimo) a fin de cumplir con políticas de privacidad y protocolos de sanidad por la pandemia de Covid 19. De ocurrir o sentir situación incómoda durante la aplicación del instrumento puede dar por finalizada o suspendida su participación.

Finalmente agradecer su participación la que contribuirá analizar la calidad de atención y satisfacción obtenida en los servicios del CEM.

Gracias por su colaboración.

Atte. Madelin E. Ponce

Ramírez

Estudiante de Maestría de la Universidad César Vallejo

Yo..... con número de DNI:.....
acepto participar en la investigación “ **Calidad de atención y satisfacción de usuarias en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de San Vicente de Cañete, 2021**”,
De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado(a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Día:/...../.....

Firma:

Para el presente caso de aceptar ser participante de la investigación indicara su Nro de DNI y la palabra SI ACEPTO PARTICIPAR mediante llamada telefónica y/o mensaje de texto y/o whats APP

Anexo 6: Base de datos estadísticos

CALIDAD DE ATENCIÓN																					
ÍTEMS	TANGIBLES					CONFIABILIDAD					SEGURIDAD DE SERVICIO				CAPACIDAD DE RESPUESTA			EMPATÍA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5
2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1
4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3
5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5
8	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3
9	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
10	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
14	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
15	4	5	5	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3
16	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3
17	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
18	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3
19	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3
21	4	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
23	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5
24	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3
25	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
26	4	5	5	2	2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3

27	4	5	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
28	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5
29	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
30	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	2	2	2	5	3	3
31	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	2	2	2	5	5	5
32	5	5	5	5	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	2	2	3	5	3	3
33	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
34	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5
35	4	4	4	2	2	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
36	5	5	5	5	2	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
37	4	5	5	3	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3
38	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
39	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
40	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3

SATISFACCION DEL USUARIO

ÍTEMS	ESPECTATIVA DEL SERVICIO								CALIDAD PERCIBIDA						VALOR PERCIBIDO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	5
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
8	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4
10	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4	5	5	4	5
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2
12	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	2	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
15	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	1	4	3	5	5	5
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
20	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	5	5	5	4
22	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4
23	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	1	5	4	4	4	3
24	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
25	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	1	5	3	3	3	3
26	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	1	5	5	4	4	5
27	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	1	5	5	4	4	3

MUESTRA

29	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	1	5	4	4	4	4	3
30	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	5
32	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	1	5	2	3	4	3	3
33	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5
34	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	1	5	4	4	4	4	4
35	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	1	5	3	3	4	3	3
36	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5
37	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	5	4	5	4	5
39	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4