



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de
Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Castillo Agurto, Percy Arturo (orcid.org/0000-0001-8223-0309)

ASESOR:

Dr. Sanchez Chero, Manuel Jesus (orcid.org/0000-00003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**PIURA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis, en memoria a mi amado padre, Adriano Fernando Castillo Córdova, hombre maravilloso, lleno de sabiduría y fortaleza, quien Dios llamo a su reino, sin embargo, sigues presente en mi memoria, tu ejemplo, tu valor y tu esfuerzo han quedado plasmados en mí, hoy eres un ángel en mi vida, que bendice mi camino y me brindas esa fortaleza para seguir adelante. Sé que te sientes orgulloso de mí, por cuidar el ser humano máspreciado que dejaste conmigo; mi adorada madre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de humildad y sacrificio, por ser mi motivo de superación en el ámbito personal y profesional.

A mi amada hija por ser mi fuente de inspiración y motivación para cumplir cada meta trazada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	4
III.- METODOLOGÍA.....	15
3.1.- Tipo y diseño de investigación.....	13
3.1.1.- Tipo de investigación.....	13
3.1.2. Diseño de investigación.....	13
3.2.- Variables y operacionalización.....	14
3.3.- Población, muestra y muestreo.....	14
3.3.1.- Población.....	16
3.3.2.- Muestra y muestreo.....	17
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5.- Procedimientos.....	23
IV.- RESULTADOS.....	25
V.- DISCUSIÓN.....	34
VI.- CONCLUSIONES.....	40
VII.- RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población total	18
Tabla 2: Muestra de estudio	18
Tabla 3: Valores de confianza	19
Tabla 4: Ingreso de datos	20
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos	22
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 9: Niveles de calidad de servicio en los usuarios externos	27
Tabla 10: Niveles de satisfacción del usuario externo	28
Tabla 11: Prueba de normalidad de los datos	29
Tabla 12: Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo	30
Tabla 13: Relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario	30
Tabla 14: Relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario	31
Tabla 15: Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario	32
Tabla 16: Relación entre empatía y la satisfacción del usuario	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de calidad de servicio en los usuarios

15

RESUMEN

Este trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer en la comisaria de Piura 2022, se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa, fue de nivel descriptivo y de tipo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 101 personas, se usó como técnica la encuesta, los instrumentos empleados fueron el cuestionario de calidad de servicio que contó con 18 indicadores y el de satisfacción del usuario con 20 indicadores, ambos instrumentos contaron con adecuadas propiedades psicométricas como validez y confiabilidad. Encontrando que entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario existe una relación significativa indicando que, en la medida que mejora la calidad de servicio también mejora el nivel de satisfacción en los usuarios externos, también se encontraron relaciones altas entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción, los niveles bajos y regulares encontrados entre ambas variables indican algunas deficiencias relacionadas con el servicio que se brinda y necesitan mejorarse. Se concluye que es importante que las autoridades de este centro gestionen talleres y charlas orientadas a capacitar y entrenar a todos los colaboradores para mejorar las características del servicio que se brinda.

Palabras clave: calidad de servicio, calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between quality of service and external user satisfaction at the Women's Emergency Center at the police station Piura 2022, it was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology, it was descriptive and correlational, the sample consisted of 101 people, the survey technique was used, the instruments used were the quality of service questionnaire with 18 indicators and the user satisfaction questionnaire with 20 indicators, both instruments had adequate psychometric properties such as validity and reliability. It was found that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction, indicating that as the quality of service improves, the level of satisfaction of external users also improves; high relationships were also found between the dimensions of quality of service and satisfaction; the low and regular levels found between both variables indicate some deficiencies related to the service provided and need to be improved. It is concluded that it is important for the authorities of this center to organize workshops and talks aimed at training and coaching all collaborators to improve the characteristics of the service provided.

Keywords: quality of service, quality of attention, user satisfaction.

I.- INTRODUCCIÓN

El Estado peruano propone y ejecuta políticas y programas sociales que atenúan el problema de la violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar mediante el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. No obstante, este problema social es y seguirá siendo agenda principal hasta que se logre la igualdad de derechos entre hombres y mujeres.

En nuestro País con el fin de confrontar el problema de violencia familiar en todos sus ámbitos se creó el 8 de marzo del año 1999 se creó los Centro Emergencia Mujer (en adelante CEM); con el propósito de otorgar una atención integrada a las personas víctimas de violencia familiar, mediante diferentes servicios como el área social, psicológico y el área legal. A inicios del año 2002 según reportes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 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 señala e intensifican las sanciones a agresores que cometan delitos de violencia familiar o feminicidio en agravio de mujeres e integrantes del grupo familiar.

El Centro de Emergencia Mujer de la comisaría de Piura fue fundado el 22 de octubre del 2020 y hasta la actualidad se han atendido más de 1000 casos de violencia familiar, entre casos de violencia sexual, tentativa de feminicidio, violencia física y violencia psicológica.

La calidad del servicio hace mención al desarrollo de los procesos que son parte de las actividades que una entidad brinda a la población, por lo que el fundamento para cubrir las expectativas de las personas en relación a un servicio brindado. En la actualidad, se han desarrollado varias investigaciones respecto a estos temas (Aspajo, 2018; Huaycochea, 2018); sus conclusiones indican que, cuando el servicio presenta deficiencias, no se logrará el cumplimiento de los objetivos.

Los datos presentados en líneas superiores indican que si bien es cierto la calidad del servicio es un tema considerado por las organizaciones del rubro de los negocios o diferentes rubros, pero no sucede lo mismo con las organizaciones públicas que brindan servicios a los ciudadanos. Si bien es cierto, se han desarrollo

diversos estudios con las variables objeto de estudio, pero la mayoría han sido trabajos en los sectores de salud y educación (Carranza, 2020; Barrientos, 2018; Calisaya, 2022).

A tal efecto se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022?

Esta investigación se justificó a nivel teórico debido a que se hizo un análisis y contrastación entre las teorías de la calidad del servicio ya que la literatura indica que existe una asociación en las condiciones del servicio y la satisfacción del usuario (Günel y Duyan, 2020; Juliana et al. 2021) articulando definiciones claras de acuerdo a la realidad donde se desarrolla la investigación, así mismo este concepto teórico de las variables estudiadas será más sólido y que pueda servir de base para otras investigaciones que se interesen por analizar estas variables con esta clase de población. A nivel práctico, tomando en cuenta los resultados, se hicieron recomendaciones de propuestas de intervención que buscan mejorar la dinámica de estos procesos de tal modo que los usuarios puedan estar satisfechos con los servicios brindados. Finalmente, a nivel metodológico, es importante señalar que los instrumentos que se han empleado cuentan con adecuadas propiedades psicométricas de validez, confiabilidad y baremación acorde al contexto de estudio (Dávila, 2021; Cordero 2018).

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. En cuanto a los objetivos específicos se describen a continuación.

Describir los niveles de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022; Identificar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022; Establecer la relación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022; Establecer la relación entre la seguridad y la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022, Establecer

la empatía entre satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura.

En cuanto las hipótesis de esta investigación se plantearon de la siguiente manera:

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022.

Como hipótesis específicas se plantearon las siguientes: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022; Existe relación entre tangibilidad y la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022; Existe relación entre seguridad y la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022; Existe relación entre empatía y la satisfacción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022.

II.- MARCO TEÓRICO

Haciendo una búsqueda de estudios relacionados a la temática se han recopilado los siguientes.

A nivel internacional Lee y Seong (2020) en Corea del Sur realizaron un estudio que como objetivo investigar los impactos en la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Se realizó un cuestionario a usuarios pertenecientes a la universidad. Se contó con una muestra de 252 personas encuestados, este estudio realizó el análisis factorial exploratorio y el de confiabilidad para verificar la confiabilidad y validez de las variables medidas, como instrumento de evaluación se empleó la escala SERVQUAL. Los hallazgos muestran que la mayoría de componentes de la variable la calidad del servicio empresarial presenta efectos sobre la satisfacción y el compromiso, y la satisfacción y el compromiso genera una influencia inversa sobre el desempeño. Además, la satisfacción, el compromiso y el desempeño tienen un efecto en la lealtad. Estos datos permitieron a determinar en mejorar la calidad del servicio empresarial en esta organización, se tienen que poner énfasis especial en la satisfacción, compromiso y desempeño de los usuarios para aumentar el nivel de lealtad de los usuarios.

Hassan y Ahme (2020) en Qatar desarrollaron un trabajo destinado a determinar cuales es la percepción de los ciudadanos de Qatar con respecto a los factores que influyen en su satisfacción con el sistema Metrash2. El estudio integró el modelo de aceptación de tecnología (TAM) y el modelo de éxito del sistema de información (ISSM) para explorar los factores se asocian con el tema de la satisfacción en personas usuarios con el sistema. Después del análisis de los resultados se evidenció que la utilidad que se percibe y la facilidad que perciben los clientes fueron predictores significativos de las intenciones de comportamiento ($R^2 = 0,554$). Además, la calidad del servicio determina la forma y el comportamiento de las personas ser predictores significativos de la satisfacción de los usuarios ($R^2 = 0,789$). La conclusión de la investigación no respaldó la función de la calidad del sistema en predecir el grado de satisfacción en los consumidores. Se llegó a concluir que el gobierno de Qatar debe centrarse en la utilidad y la facilidad para manejar y, manipular el sistema para impulsar a los ciudadanos a usarlo, convencer a los ciudadanos de usar Metrash2 para una mejor calidad de servicio.

A nivel nacional, Meza (2021) ha desarrollado un estudio orientado a encontrar el grado de asociación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario perteneciente a un núcleo que presta servicios. Debido a su alcance fue un trabajo correlacional descriptivo ya que se buscó estimar relaciones. El universo muestral estuvo integrado por 132 personas, se empleó como instrumento es cuestionario que busca conocer las características de la calidad de servicio y otro para evaluar las características de satisfacción en las personas que asisten a este centro. Los hallazgos más notables indicaron que tanto la atención y la satisfacción presentan una directa correlación de 0.778 y un valor p de 0,000, también se evidenció que todos los factores de la variable calidad de atención presentan una correlación superior a 0.40 y una significancia de 0.000, lo que indica que todas estas asociadas con la satisfacción. Tomando en cuenta estos datos, se dio por sentado que en la medida que mejoran las condiciones de una variable, también pasa lo mismo con otra.

Dávila (2021) en la ciudad de Lima realizó un trabajo que estuvo orientado conocer cómo se asocia la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en personas que reciben atención en un centro de salud, fue un estudio de tipo correlacional orientado establecer asociaciones entre variables, se empleó una muestra de 50 participantes, se usaron dos instrumentos para el levantamiento de los datos, una escala de la evaluación. Los resultados más importantes mostraron que del total de participantes, el 84% cree que el servicio que recibe es regular, lo mismo en las dimensiones se observó que los más altos porcentajes (54%, 36%) creen que la calidad de los servicios ofrecidos debe mejorar sustantivamente; en cuanto a las relaciones entre variables se han encontrado que existe una correlación positiva ya que la significancia fue < 0.05 . después de explicar los resultados se puede dar como conclusión que, las asociaciones encontradas son importantes para hacer planes de mejora en cualquiera de esta variable, puesto que los cambios que sucedan en una, también generan cambios en la otra variable.

León (2020) en la ciudad de Tarapoto realizó un trabajo que finalidad conocer el grado de asociación que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los trabajadores en una entidad bancaria perteneciente al Banco de la Nación la una provincia del Alto Marañón, para tal fin se empleó una metodología cuantitativa y

un diseño correlacional ya que se describen las relaciones existentes en los elementos observados, la población muestral esto constituida por 352 adultos que se atendían en esta posta medica de la región.

A nivel local, Honorio (2020) en Piura desarrolló un trabajo cuyo fin fue conocer qué asociación presenta las formas de satisfacción del usuario y la forma de atender al cliente, para el cumplimiento de estos objetivos, fue un trabajo aplicado y de alcance relacional, se contó con 60 participantes quienes respondieron a dos escalas que contaban con adecuadas propiedades psicométricas como validez y confiabilidad. Los resultados más importantes revelaron las personas tienen una baja satisfacción y sólo un 11% afirma estar satisfecho con los servicios ofrecidos; por otro lado, teniendo la segunda variable, se encontró que más del 30% de personas refiere que se tiene una visión en la calidad de atención es deficiente; en cuanto a los resultados de correlación se determinó que existe una conexión valorativa entre el servicio que se ofrece y la satisfacción ya que la significancia fue <0.005 . Llegando a concluir que la satisfacción de las personas y la calidad de atención implica que, si mejora una, la otra mejora, de otro lado, si tienes hacer deficiente, la otra también se mueve en esa dirección.

Para una mayor comprensión de la calidad del servicio se explican las siguientes definiciones, características, dimensiones y teorías.

Antes de centrarse en las definiciones del tema que nos ocupa, es necesario clarificar que la calidad es un elemento inherente para que se desarrolle un buen servicio.

La calidad del servicio se conceptúa como una medida del nivel de calidad proporcionado por las expectativas del cliente, ofertar un buen servicio significa que el servicio es consistente y cubre las expectativas de los clientes (Kotler, 2012). Se ha encontrado que la calidad del servicio también está relacionada con el potencial de servicio de una organización para hacer que los usuarios queden satisfechos considerando las características y condiciones que tiene el servicio ofertado al público (Collins, 2017).

Dicho de otra forma, un servicio de buena calidad tiene que ver con las comparaciones que hacen las personas en función a lo que quieren recibir, tiene que ver con cubrir las expectativas que tienen sobre el trato que se les brinda, las personas comparan lo que se le brinda y lo que él pensaba que poder recibir haciendo una valoración del proceso que dura el servicio que se le brinda (Redhead, 2013; Parasuraman et al., 1988). Entonces cuando se habla sobre la calidad de los servicios dentro de las entidades, se alude respecto a las diversas características del producto como características atractivas que satisfacen los deseos del cliente y así brindar satisfacción con el uso del producto (Namin, 2017; Saling y Setini, 2020).

La calidad de servicios presenta diversas características que a continuación se proceden a mencionar.

Primero, la calidad consiste en que el servicio que se brinda esté libre de deficiencias o daños. La especialidad o excelencia del servicio puede ser medido a través de las características de la satisfacción en los usuarios, por lo tanto, para mejorar el servicio siempre se considera a las personas, es decir siempre está enfocada en el cliente (Namin, 2017; Saling y Setini, 2020). Segundo, la gestión de la calidad total se definió como la transformación de los procesos en la tarea de gestión en las organizaciones, que incluye centrar las energías de la organización de todos los procedimientos y funciones, y sobre todo de las diferentes etapas de trabajo, ya que la calidad no es más que conocer los deseos del cliente y convertirlos en especificaciones que satisfagan las necesidades del cliente (Anil & Satish, 2019).

Tercero, la calidad se ha convertido en la función principal de muchas organizaciones debido a que es la única estrategia y estilo de vida que les permite sobrevivir y persistir ante los efectos de los sucesivos y rápidos cambios ambientales y mayor conciencia de los consumidores sobre la buena calidad de los bienes o varios servicios que se les proporcionan (Almaamari et al., 2017).

Cuarto, es fundamental que instituciones se esfuercen y ofrecer servicios de calidad a sus públicos objetivos que exceden sus necesidades y aspiraciones (Al-Shdaifat, 2015). Debido a las competencias que existen entre organizaciones en brindar

servicios diversos a la población, se ha vuelto necesario que las organizaciones adopten una estrategia que potencie la calidad que garantiza servicios de alta calidad y así poder expandirse en los diversos ámbitos (Kotler & Keller, 2000). Se ha comprobado que al mejorar la calidad de los servicios repercute para una mayor satisfacción para los usuarios en los servicios que recibe (Agyapong & Kwateng, 2018; Ahmed et al, 2020).

La base de la gestión de calidad total es desarrollar la cultura organizacional y actitud comprometida con la satisfacción de las necesidades del cliente mediante la entrega de servicios que coincidan sus demandas (Talib et al., 2020; Toke y Kalpande, 2020).

Para evaluar las percepciones sobre calidad de servicio, se han planteado con dos elementos. La calidad funcional incluye la evaluación del servicio entrega que consiste la funcionalidad de todos los servicios (Günel y Duyan, 2020). No obstante, para efectos de esta investigación y en acuerdo con Parasuraman, et al, 1988 y Redhead (2013), su medición puede hacerse 4 dimensiones.

Confiabilidad, tiene que ver brindar el servicio sin cometer errores posibles (Bustamante et al., 2020), está relacionada con la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio requerido en el tiempo esperado y la entrega completa de los productos (Dávila, 2021; Cordero, 2018).

Seguridad, esta dimensión alude a la conducta de los representantes de las organizaciones que brindan el servicio, garantizando tranquilidad a los usuarios (Bustamante et al.,2020). Dicho de otra forma, estudia la forma en cómo se el servicio que se ofrece, implica ser cortés con los trabajadores y su destreza para responder favorablemente a las diversas preguntas e inquietudes hechas por los clientes (Dávila, 2021).

Empatía, trata de la evaluación de la atención personalizada que los colaboradores de una organización dan a los usuarios considerando el tiempo que mejor se adecue a sus condiciones de los individuos (Cordero, 2018). En suma, esta dimensión tiene que, con la calidad de las relaciones humanas, ser flexible con las personas en temas atenciones según las necesidades, flexibilidad de horarios de trabajo en los usuarios (Castillo, 2018).

Ahora es importante considerar algunos modelos teóricos que sustentan la variable de calidad de servicio. Existen diversos enfoques, sin embargo, en este trabajo se considera el modelo SERVQUAL que significa calidad de servicio y la gestión de la calidad total.

El modelo SERVQUAL, es una herramienta analítica que permite la identificación organizada de las brechas de calidad de servicio entre un número de variables que afectan a la calidad de la oferta. Este modelo se centra en las condiciones externas de la organización, desde esta perspectiva se proponen 5 dimensiones que son confiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y sensibilidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Bustamante, 2020; Redhead, 2015).

El modelo de la gestión de la calidad conocida por sus siglas (TQM). Desde esta perspectiva. Este modelo de gestión de calidad es un método esencial para instituir el cambio en una organización para mejorar la calidad (Sweis & Alsayyed, 2019), juega un rol enérgico en las prácticas de gestión de la organización en desarrollo (Khadour et al., 2016; Schakaki & Watson, 2017; Talib et al., 2020).

Este modelo se basa en prácticas de gestión y liderazgo que se comprometan con la mejora continua de la calidad y proporciona energía y motivación para la mejora del servicio (Brown, 2010; Alshurideh et al., 2019).

El punto cardinal de este modelo es que posibilita oportunidades a las organizaciones para crear capacidad a través de la cual puedan competir en un mercado global, es un enfoque para mejorar la competitividad y la flexibilidad a través de la planificación, organización y comprensión de cada actividad e involucrando a todos el capital humano, este enfoque orienta a que la dirección adopta una visión estratégica de calidad y se centra en la prevención más que inspección. Como una estrategia detallada para desarrollar la eficacia de una organización a través de involucrando a todas las personas involucradas en la comprensión del proceso, su punto de centralidad está en el usuario para satisfacer sus expectativas a través de la mejora continua en calidad en la producción y servicios que se ofrece (Talib et al., 2012; Baidoun et al., 2018). Las organizaciones que han implementado este modelo, han disfrutado de beneficios diversos, las organizaciones han disfrutado de una mayor eficiencia, mejorando

sustancialmente en la calidad, productividad y mejora la calidad ((Lashgari et al., 2015; Talib et al., 2020). (Ahmad et al, 2020).

Respecto a la segunda variable que es la satisfacción del usuario, se pueden articular diversas concepciones teóricas. De manera general se define como una percepción favorable y sentirse satisfecho con un servicio que se recibe. Sin embargo, antes de definir la variables, es importante entender la experiencia del usuario es sumamente trascendental para formar las bases de la satisfacción, en la interacción del usuario con los servicios o productos hace que se vaya construyendo un juicio valorativo de todo ello, bajo este tenor, se infiere que en la satisfacción de las personas respecto a un producto, incluye las percepciones sobre aspectos prácticos como la utilidad, la facilidad de uso y la eficiencia del producto o servicio (Koonsanit & Nishiuchi, 2021).

La sensación que siente una persona como resultado de satisfacer sus necesidades es expresada como satisfacción del cliente (Günel y Duyan, 2020). Otros autores definen la satisfacción del usuario como la valoración global del producto por parte del cliente después de haberlo experimentado (Hojat et al., 2011). Según Mohsan et al., (2011) la satisfacción se refiere a la forma en como un servicio o un producto cumplen necesidades y lo que espera recibir en los usuarios que tiene relación con una empresa. Cuando se cumple con las expectativas de satisfacción en los clientes, se potencia su fidelización y repercute en sus intenciones de repetir la compra y su comportamiento en el futuro (Ahmed, 2020; Mekadmi & Louati, 2018).

Para propósito de este estudio, se entiende la satisfacción usuario como la satisfacción las personas se encuentran satisfechas en la medida que el servicio que se brinda cubre las diversas expectativas en los usuarios. Si estás necesidades y expectativas que se tiene son muy bajas, o si las personas tienen un limitado acceso a diversos servicios, es posible que se encuentre satisfecho al obtener servicios que tengan como características la deficiencia (Granado et al, 2006; Castillo, 2018).

La variable de satisfacción del usuario presenta características importantes que resulta oportuno mencionarlos.

En primer lugar, los nuevos desafíos significan que las empresas también deben cambiar para hacer frente a la competencia, las organizaciones para volverse competitivas tienen que reestructurar las operaciones, la cultura y adoptar sistemas que están enfocados en el cliente para entregar calidad y cumplir con la satisfacción de los usuarios de una empresa. Por lo tanto, habilidad de entregar excelente calidad a los clientes es la clave para sobrevivir y ser globalmente competitivo (Kurdi et al., 2020; Ahmad et al. 2020).

En segundo lugar, si bien la satisfacción del usuario se logra cuando una organización cumple o supera las expectativas de los clientes (Lee y Johnson 1997; Oh 2000), no necesariamente indica que la oferta de servicios de un proveedor de servicios sea loable. Por ejemplo, cuando las expectativas de los consumidores de una oferta de servicio son relativamente bajas debido a la ignorancia, la experiencia limitada en un contexto particular o la baja participación, sus percepciones de la oferta de servicio pueden ser favorables sin merecerlo (Malhotra et al. 1994; Günel y Duyan, 2020).

Por último, la satisfacción se define como una evaluación global de un producto o servicio formado a partir de la experiencia de consumo a lo largo del tiempo. Investigadores han determinado la relación entre la satisfacción y la retención de usuarios y han encontrado empíricamente que la satisfacción es vinculada a la lealtad del usuario. Los investigadores argumentan que los usuarios satisfechos compran volúmenes más grandes y frecuentes de bienes y servicios, lo que mejora la rentabilidad de los proveedores (Kim et al, 2018).

Según Granado et al (2006) la satisfacción del usuario presenta tres dimensiones fundamentales.

Dimensión humana, tiene que ver con brindar un eficaz servicio que garantice el bienestar de las personas, teniendo una comprensión de sus necesidades teniendo cuidado de sus los aspectos que tengan que ver con la economía (Cordero, 2018; Davila, 2021). El componente técnico científica, hace referencia a las circunstancias que determinan la forma en cómo se valora la atención técnica, que

se expresa en los servicios que se brindan y elementos materiales que destina la organización (Granado, 2007), entre estas condiciones se enmarcan la disponibilidad, calidad de los recursos humanos y materiales que cuenta la organización (Cordero, 2018). Dimensión entorno, tiene que ver con la disposición que las empresas para adecuar instalaciones que mejoren sustantivamente la atención a los usuarios, con oportunidades para todas las personas en un trato igualitario, Dicho de otra forma, se refiere a todos los cambios en el ambiente que hace la empresa para mejorar las características de los servicios que presta donde sean asequibles para todas las personas, también tiene que ver con la comodidad, Bajo esta línea directriz, se enmarca la calidad como parte de la estrategia de responsabilidad social, que no sólo debe entenderse desde una la óptica del cumplimiento de las mejores prácticas del ambiente y sociales, sino también como el ofrecimiento de servicios y productos donde se garantices que las personas beneficiarias pueden estar satisfechos con lo que reciben (Hernández et al, 2018).

En un sentido más amplio, la gestión la calidad se conceptualiza como el compuesto de propiedades que tiene servicio y producto el cual busca lograr la satisfacción de las necesidades de las personas expresas o implícitas. Desde esta perspectiva, el rol que juega la opinión de las personas, su forma de percibir y su valoración que tienen sobre el funcionamiento de los servicios son componentes capitales en la definición de la calidad y su valoración es imprescindible para prestar un servicio correcto y de buena calidad. (Granado, 2007).

III.- METODOLOGÍA

3.1.- Tipo y diseño de investigación

3.1.1.- Tipo de investigación

Es una investigación básica debido a que estuvo dirigida a la búsqueda de un conocimiento pleno mediante la clarificación de las características importantes que presenta un problema que se ha seleccionado (CONCYECT, 2020).

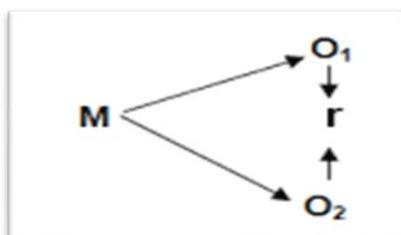
Tiene su fundamentación en el paradigma positivista y en una metodología cuantitativa debido a que se hará una cuantificación de las variables a estudiar mediante el establecimiento de categorías que medirán las dimensiones y los indicadores del tema de la presente investigación.

3.1.2. Diseño de investigación

Se trató de un trabajo de nivel descriptivo correlacional por la razón que en primer lugar se ordenó los resultados producto de las características observadas sobre el tema por separado como son la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios; y en segundo lugar se asoció sus dimensiones para establecer una eventual correlación que se pueda encontrar (Sánchez et al, 2018).

No experimental debido a que no se interviene con programas manipulando variables, sino que se evalúan los datos tal como sucede por lo del contexto de estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario. Así también será correlacional ya que está orientada a encontrar una asociación entre las variables a estudiar (Hernández et al, 2018). Su diseño es de la siguiente manera:

Figura 1
Diseño correlacional



Donde:

M= muestra

O1= observación de la variable 1

O2: observación de la variable 2

R= correlación entre las variables.

3.2.- Variables y operacionalización

Las variables en estudio serán:

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

La Variable calidad de servicio, **Es** un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el **servicio** al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión

Definición operacional

la variable Calidad de servicios es la relación entre el uso o la satisfacción con el precio. Desde este punto de vista, un producto de calidad es aquel que es tan útil como los productos con los que compete y se vende a un precio más bajo o bien aquel que ofrece mejor uso o satisfacción a un precio comparable.

Indicadores

La variable se medirá a través de la aplicación de un cuestionario, el cual consta de 18 ítems. Este instrumento está diseñado con el objetivo de recopilar las respuestas de 101 usuarios.

Escala de medición

La escala de medición utilizada fue ordinal (tipo Likert): Bueno (3), Regular (2), Malo (1); (en donde se atribuyó tres niveles o rangos: alto, medio y bajo).

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personal.

Definición operacional

Respecto a la Satisfacción del usuario, Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió en el centro de emergencia de Piura.

Indicadores

La variable satisfacción del usuario se medirá mediante la aplicación de un cuestionario, el cual consta de 20 ítems. Este instrumento fue preparado con el objetivo de recoger la respuesta de los 101 usuarios.

Escala de medición

La escala de medición utilizada en dicho trabajo fue ordinal (tipo Likert): Insatisfecho (1), mediamente satisfecho (2), satisfecho (3).

3.3.- Población, muestra y muestreo

3.3.1.- Población

Según el registro del Centro de Emergencia Mujer de la Ciudad de Piura, son 200 usuarios que asisten a esta institución para ser atendidos en las distintas áreas y por diversas problemáticas (Centro de Emergencia Mujer en comisaría de Piura, 2022).

Tabla 1

Población total de usuarios del centro de Emergencia Mujer en la comisaría de Piura

Descripción de área	Cantidad
Área legal	100
Servicio psicológico	50
Asistente social	50
TOTAL	200

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Criterios de inclusión. Son personas mayores de 18 años, personas que sean usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la comisaría de Piura, usuarios que tengan la disponibilidad de colaborar en la investigación y personas que residentes en la ciudad de Piura.

criterios de exclusión. Son persona que sean de otras provincias de la ciudad de Piura, usuarios de otros centros de emergencia mujer, usuarios de otros tipos de denuncias.

3.3.2.- Muestra

La muestra está compuesta entendida como el subconjunto de elemento a estudiar (Fernández y Mendoza, 2018), la muestra para este estudio está constituida por 101 personas considerando a todos los que son mayores de 18 años que se atienden en este centro.

Tabla 2

Muestra de estudio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer en la comisaría de Piura.

Descripción de área	Cantidad de personas
Área legal	60
Servicio psicológico	30
Asistente social	11
TOTAL	101

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

La muestra realizada en la presente investigación es probabilística simple, se suministró la fórmula estadística:

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

Tabla 3

Valores de confianza

Valores de confianza Z	
96%	1.97
91%	1.66
92%	1.6
92%	1.75
94	1.82
95	1.88

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

DONDE

Z= nivel de confianza (correspondiente con la tabla de valores de Z)

p= porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =1-p

N= tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e= error de estimación máxima

n= tamaño de la muestra

Tabla 4

Ingreso de datos

Z=	1.65
p=	50%
q=	50%
N	300
e	5%

TAMANO DE LA MUESTRA n= 142,98

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

3.3.3.- Muestreo

En este trabajo se utilizó un muestreo no probabilístico que consiste en una selección intencionada y con focalización a seleccionar por razones del estudio ciertos elementos sobre otros (Sánchez et al, 2018), en este caso una muestra de los usuarios que pertenecen al Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura, su cobertura y alcanzarán a todas las áreas de la institución.

Unidad de análisis

Para esta investigación son todas aquellas personas que son usuarias del Centro de Emergencia Mujer y tienen una edad mayor a los 18 años.

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para fines de este trabajo se ha utilizado como técnica a la encuesta debido a que es un instrumento que facilita recoger los datos de una manera ordenada facilitando el procesamiento estadístico (Casas et al, 2006).

El primer instrumento utilizado, se llama cuestionario de calidad de servicio”, fue diseñado por Cordero (2018), el país de procedencia es Perú, su ámbito de aplicación es hospitales y centros de salud, tiene una aplicación personalizada y grupal, se aplica en 10 minutos aproximadamente, tiene 20 reactivos distribuidos en 4 dimensiones que son confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía, el tipo de respuesta para cada ítem es una escala tipo Likert.

El segundo instrumento fue el cuestionario de satisfacción del usuario fue creado por Granado et al (2007), fue adaptado al contexto peruano por Cordero (2018), tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que reciben por parte de las organizaciones, especialmente las de salud, se puede aplicar de manera individual y colectiva en un tiempo aproximado de 10 minutos. El cuestionario está estructurado en 3 dimensiones y cuenta con 18 ítems.

Validez de contenido

La validez de contenido de los instrumentos de las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario se obtendrá mediante el método de juicio de tres expertos, para esto los peritos en validar los instrumentos serán con grado de magister y doctorado con amplia experiencia en investigación psicométrica, estas personas evaluarán los ítems tomando en cuenta tres criterios fundamentales que son la pertinencia, la claridad y la relevancia, de tal manera que exista una relación lógica entre los reactivos, indicadores, dimensiones con la variable, su procesamiento será empleando el estadístico Aiken. En primer lugar, se enviaron los documentos donde se consignarán los objetivos de la investigación, se levantarán las observaciones que puedan hacer los expertos, posteriormente, una vez que se hayan hecho, se realizará la aplicación de los instrumentos a la población.

Validez de criterio

Cada una de las variables están claramente explicada en las bases teóricas de la investigación, cada una de ellas está dividida en función sus dimensiones e indicadores. En el caso de la calidad del servicio tiene tres dimensiones que son confiabilidad, tangencialidad y empatía que han sido parte de los instrumentos usados por (Davila et al, 2021); en cuanto a la satisfacción del usuario tiene tres dimensiones que son la dimensión humana, la dimensión técnica científica y las condiciones del entorno que han constituido parte de los cuestionarios empleados por (Cordero, 2018).

Validez de constructo

Ambas variables están definidas conceptualmente dentro del marco teórico de este estudio por los validadores de los instrumentos que emplearon en sus investigaciones. La variable de calidad de servicio se fundamenta en los conceptos de (Davila, 2019), en tanto que la satisfacción de usuario encuentra su asidero en los aportes de (Cordero, 2018) cada definición de estas variables tiene relación con los diversos conceptos que se discuten en las teorías de este trabajo.

La fiabilidad de consistencia interna será estimada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach por la que determinada q se encuentran asociadas a un conjunto de ítem, de esta manera también se obtendrá la precisión y exactitud de los datos en el tiempo y espacio. Al analizar la confiabilidad que presentan los instrumentos que se van a emplear se ha encontrado que la escala de calidad de servicio, ha mostrado valores aceptados de 0.87 (Davila, 2021) y en caso de la escala de satisfacción del usuario, se ha observado que ha mostrado valores de confiabilidad aceptados de 0,938 (Cordero, 2018), de igual forma en otras investigaciones la confiabilidad ha mostrado propiedades psicométricas adecuadas.

En la confiabilidad de los instrumentos tenemos:

Cuestionario de calidad de servicio

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido ^(a)	0	,0
	Total	23	100,0

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

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	18

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Cuestionario de satisfacción del usuario

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido (a)	0	,0
	Total	23	100,0

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

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	20

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

3.5.- Procedimientos

Para el presente trabajo la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022” se cumple con el siguiente procedimiento:

Modo de recolección de datos. Se ha coordinado con los representantes del Centro de Emergencia Mujer para obtener la autorización de los instrumentos de evaluación. Se ha hará la respectiva validez y confiabilidad de los dos instrumentos de recolección de datos que son el cuestionario de calidad de servicio y el

cuestionario de satisfacción del usuario. Se sacará copias de los instrumentos acorde a la cantidad de la muestra que son 200 por dos porque son dos cuestionarios. Por último, se llevará la aplicación de los instrumentos a la población objetivo.

Manipulación de variables. Para asegurar la garantía en cuando a la manipulación de variables, se toman en cuenta lo siguientes criterios: Validez y fiabilidad de los instrumentos tal como se detalla en la sección de instrumentos y técnicas. Se consideran los aspectos éticos señalando los de mayor trascendencia como es la beneficencia, no maleficiencia, autonomía, justicia y la veracidad en todo el desarrollo de la investigación. Se cumplirá con las actividades programadas dentro del cronograma estipulado en el trabajo.

Coordinaciones institucionales. Se enviará un documento a las autoridades del Centro de Emergencia Mujer en coordinaciones con los jefes de cada área, donde se recibirá la respuesta al documento para aplicar los instrumentos que será consignado dentro de la sección de anexos.

3.6.- Método de análisis de datos

Para la investigación sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022”, basado en un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño descriptivo correlacional se empleará la siguiente forma para el análisis de los datos.

Pruebas previas. Se va a emplear la prueba de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra será mayor que 50 personas para determinar la normalidad de los datos y de esta manera poder usar el estadígrafo adecuada para estimar las correlaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Generación de datos. Con los datos que se ha obtenido de cada una las variables estudiadas, se procederá a general una base de datos con la ayuda de Microsoft Office que posteriormente serán exportados al programa estadístico SPSS-25 para hacer el análisis respectivo.

Pruebas finales. Para estimar las correlaciones entre las variables se van a emplear dos pruebas su uso dependerá del tipo de datos que se obtenga. Si los datos

presentan una distribución normal, se empleará la prueba de Pearson; por el contrario si los datos no siguen una curva normal, se emplearán pruebas no paramétricas como el Rho de Spearman.

Tipo de análisis. Dado a que la investigación es de enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, se emplearán las correlaciones simples bivariadas de forma cuantitativa.

Visualización de datos. Para los resultados a nivel descriptivo se emplearán tablas de frecuencia y en las correlaciones se emplearán tablas de correlación apoyadas con sus respectivos gráficos generados por el programa estadístico que se empleará.

Análisis e interpretación de datos. Se seguirá de forma estricta todos los protocolos relacionados con la estadística de correlación para poder obtener una lectura adecuada de cada data que se considere significativo en coherencia con los objetivos planteadas y la prueba de contrastación de hipótesis.

3.7.- Aspectos éticos

Para una adecuada ejecución de la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022” se seguirán los criterios señalados en la guía de productos observables por la Universidad Cesar Vallejo 2022.

Beneficencia. El objetivo de este estudio como se ha lo ha detallado en la parte de la introducción tiene como sujetos de estudio a todos los usuarios externos del Centro de Emergencia Mujer, por tal motivo la presente investigación busca tener control en cuanto a la información, se tomará en cuenta la seriedad, los aspectos metodológicos ajustados al rigor científico que se solicita.

No maleficencia. En este estudio, no se busca dañar a ninguna persona, sino que tiene como fin primordial recoger información para poder desarrollar mecanismos de intervención para seguir brindando una mayor calidad de atención. A fin de salvaguardar un eventual caso que pudiera poner en peligro la información recolectada, se protegerá en todo momento los datos brindados por los usuarios,

en todo momento se guarda el principio de confidencialidad y por tal razón es que los datos son levantados en el anonimato.

Autonomía. El tema, método y procedimientos del estudio sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, se he seleccionado la libertad después de analizar el diagnóstico de la realidad que presenta la población (ver punto 1) y en conformidad con la adaptación de una ruta metodológica pertinente a las variables de estudio (paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y diseño descriptico correlacional).

Justifica. Los resultados que esta incursión sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Emergencia mujer, se enmarca en una necesidad de bien común y bien social amparada en nuestro caso, por los principios de la democracia, la gobernabilidad democrática y la gobernanza, todo espacio donde el valor justicia es sentido.

En esta investigación se ha seguido los siguientes aspectos éticos y lineamientos donde se regulan las investigaciones con seres humanos.

Primero se respetará estrictamente la propiedad intelectual, es decir se hará la citación respectiva de los autores siguiente los criterios de las normas APA séptima edición. Segundo, se gestionarán los permisos respectivos por parte de las autoridades de la institución a fin de que se brinde todas las facilidades para el empleo de los instrumentos de evaluación. Tercero, los datos serán levantados en el anonimato con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad y su publicación de los resultados será estrictamente con fines académicos. Finalmente, se tendrán en cuenta el consentimiento informado como símbolo de la participación voluntaria de los todos los participantes.

IV.- RESULTADOS

Se procede a presentar los resultados más importantes encontrado en la investigación, para una facilitar la comprensión de estos se presentan en función a los objetivos planteados.

Tabla 9

Niveles de calidad de servicio en los usuarios externos

Calidad_recod					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	40	39,6	39,6	39,6
	Regular	33	32,7	32,7	72,3
	Buena	28	27,7	27,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Apreciaciones

Los usuarios externos del Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura, se observa que es mayor porcentaje (39,6%) lo percibe como deficiente, ya que no cumple con un brindar un buen servicio, los usuarios no ven una infraestructura moderna, ni reciben un trato personalizado por parte de los profesionales. Un 32,7% como regular, ya que ha sido atendido en medianas condiciones los cuales han sido atendidos, pero el usuario siente que aún puede mejorar el servicio que brinda el CEM. Por último, un 27,7% lo percibe como buena, ya que han sido usuarios que atendidos por profesionales con empatía y les han brindado seguridad y confianza. De manera general 72% refiere se necesita mejorar el servicio.

Tabla 10

Niveles de satisfacción del usuario externo

Satisfacción_recod					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	38	37,6	37,6	37,6
	Medianamente satisfecho	32	31,7	31,7	69,3
	Satisfecho	31	30,7	30,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Interpretaciones

Se observa que, de los 101 participantes, el 37,6% está insatisfecho, por no recibir un trato cordial y amable, además de no respetar el orden de llegada de los usuarios. El 31,7% está medianamente satisfecho, ya que afirma haber recibido charlas educativas por parte de los profesionales y han sido orientados en los trámites de su denuncia. Por último, sólo un 30,7% refiere estar satisfecho, ya que tanto el profesional como el ambiente del CEM han cumplido con todas sus expectativas, al tener un entorno adecuado, han recibido la información, ayuda y confidencialidad necesaria.

Tabla 11

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad_servicio	,128	101	,000
Confiabilidad	,157	101	,000
Tangibilidad	,163	101	,000
Seguridad	,196	101	,000
Empatía	,160	101	,000
Satisfacción_usuario	,138	101	,000
D_humana	,133	101	,000
D_TécnicoCientífico	,181	101	,000
D_entorno	,189	101	,000

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy.

Apreciaciones

- En la tabla 11 se presentan los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones.
- Se observa que P valor es de 0.000 mucho menor que el valor establecido para que exista normalidad en los datos.
- Al analizar el P valor siendo menor que 0.05, se entiende que los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 12

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo

			Satisfacción usuario
Rho de Spearman	Calidad_servicio	Coeficiente de correlación	,907**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Apreciaciones

- En la tabla 12 se muestran los resultados de las correlaciones encontradas entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo tomando como referencia una muestra de 101 colaboradores.
- Se evidencia que el P valor que es la significancia bilateral es de 0.000 en comparación con los parámetros observado en el SPSS 0.01.
- Relacionado con el coeficiente de correlación de Spearman se evidencia un valor de 0.907 lo que indica una correlación positiva directa y alta.
- De tal forma se corrobora con la H1 que sostiene que existe una relación positiva y directa de 0.907 entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Tabla 13

Relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario externo

			Satisfacción_usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,859**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Apreciaciones

- La tabla 13 muestra los resultados de las correlaciones existentes entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario externo consideración una muestra de 101 personas.
- Se determina que un valor de 0.000 en comparación con los parámetros evidenciados en el SPSS 0.01.
- Al realizar las comparaciones del P valor con los parámetros del SPSS, lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica un vínculo directo entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario.
- Con el respecto al tamaño del coeficiente de Spearman se observa un valor de 0.859 que significa una relación altamente significativa.
- Bajo estos hallazgos se puede corroborar la H1 que indica que entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa de 0.859.

Tabla 14

Relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario externo

			Satisfacción_usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Apreciaciones

- La tabla 14 muestra los resultados de las correlaciones que existen entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario externo consideración una muestra de 101 personas que se atienden en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura.
- Se visualiza que el P valor relacionado con la significancia bilateral alcanza un valor de 0.000 en comparación con los parámetros evidenciados en el SPSS 0.01.
- Al hacer las comparaciones del P valor y los parámetros del SPSS, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que indica una relación directa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario externo.
- Con el respecto al tamaño del coeficiente de Spearman se observa un valor de 0.771 que significa una relación altamente significativa.
- Bajo estos hallazgos se puede corroborar la H1 que sostiene que entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa de 0.771.

Tabla 15

Relación entre seguridad y la satisfacción del usuario externo

		Satisfacción_us uario
Rho de	Seguridad	
Spearman	Coeficiente de correlación	,839**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	101

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Apreciaciones

- Se visualiza que el P valor relacionado con la significancia bilateral alcanza un valor de 0.000 en comparación con los parámetros evidenciados en el SPSS 0.01.
- Al hacer las comparaciones del P valor con los parámetros del SPSS, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica una

relación directa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo.

- Con el respecto al tamaño del coeficiente de Spearman se observa un valor de 0.839 que significa una relación altamente significativa.
- Bajo estos hallazgos científicamente se comprueba la H1 que sostiene que entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa de 0.839.

Tabla 16

Relación entre dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo

		Satisfacción_usuario	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,900**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	101

Fuente: Elaborado por Castillo Agurto Percy

Apreciaciones

- La tabla 16 muestra los resultados obtenidos de las correlaciones entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo considerando una muestra de 101 personas que se atienden en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura.
- Se visualiza que el P valor relacionado con la significancia bilateral alcanza un valor de 0.000 en comparación con los parámetros evidenciados en el SPSS 0.01.
- Con el respecto al tamaño del coeficiente de Spearman se observa un valor de 0.900 lo que indica una relación altamente significativa.
- Estos hallazgos indican que, científicamente se comprueba la H1 que sostiene que entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa de 0.900.

V.- DISCUSIÓN

En la tabla 12, se visualiza que el Rho de Spearman fue de 0.90 y un P valor de 0.000, lo cual implica que es altamente significativa ya que el parámetro estándar en 0.05, por lo tanto, al ser menos que el valor señalado nos lleva a rechazar la hipótesis nula H_0 , y aceptar la hipótesis positiva H_1 que sostiene que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo tienen una relación directa y significativa. Datos que son comparados con los hallazgos de Dávila (2021) quien investigó las correlaciones que existen entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en personas que reciben atención en un centro de salud, encontrando como resultado que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios tiene una relación directa y significativa ya que la significancia fue de < 0.05 ; al analizar estas variables en el entorno organizacional también se reportan resultados análogos, Lee y Seong (2020) en Corea del Sur realizaron un estudio orientado a investigar los impactos de la calidad del servicio empresarial y la satisfacción de los clientes, encontrando que las dimensiones de la calidad de servicio empresarial generan efectos en los niveles de la satisfacción y el compromiso, y la satisfacción y el compromiso genera una influencia inversa sobre el desempeño. Estos resultados significan que, en la dimensión que mejora la calidad de servicio referida a la confiabilidad, la tangibilidad, la seguridad y sienten que los colaboradores son empáticos y brindan buena calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988); también mejora sustancialmente la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que se les brinda debido a que consideran que sus expectativas son cubiertas (Granado et al, 2006; Castillo, 2018). Por lo tanto, las relaciones encontradas en el estudio indican que a mejor calidad de servicio que se ofrece, mejor es la satisfacción del usuario sobre la calidad de servicios que reciben.

Se determina que las variables planteadas han mostrado estar apareadas en diferentes poblaciones y ámbitos de estudio, por lo tanto, de la forma que las personas perciban un buen servicio brindado se encontrarán plenamente satisfechas con el servicio recibido, por lo tanto, para mantener satisfechos a los usuarios, se deben mejorar las condiciones de los servicios que la organización oferta al público. Un aspecto importante a señalar, es que, si bien es cierto los resultados muestran altas correlaciones entre las variables, se han encontrado las

siguientes dificultades: la poca colaboración de las autoridades para apoyar en el proceso de tramites de gestión de los permisos respectivos para aplicar los instrumentos, en segundo lugar, los datos han sido aplicados de forma online donde no se ha tenido control de variables intervinientes; finalmente, se han encontrado dificultades para llegar a la población objetivo. Por lo que sería importantes que en otras investigaciones se tomen en cuenta estas limitaciones y se pueda gestionar las bases de datos de los usuarios con sus direcciones de teléfonos y correos electrónicos y enviarles de manera personalizada, o en todo caso, que las condiciones sanitarias mejoren, sería mejor la aplicación presencial de los instrumentos. Estos resultados, son de particular relevancia, debido a que, al comprobar científicamente la asociación entre estas variables, se podrá plantear el diseño y ejecución de programas de intervención que busque mejorar las condiciones de los usuarios que se atienden en el Centro de Emergencia Mujer.

Según los resultados de la tabla 9, el 72% de usuarios percibe la calidad de servicio como deficiente y regular y un 28% lo percibe como alta, lo que significa, que no se está cumpliendo las expectativas de las personas respecto al servicio que esperan recibir. Según la tabla 10, el 69% de encuestados están insatisfechos del servicio que reciben en el Centro de Emergencia, y un 31% tiene una buena satisfacción, esto significa que, la mayoría de personas considera que no se cumplen con sus expectativas. Lo que se redefine con lo sentado por Dávila (2021) quien, al estudiar las presentes variables en un hospital de la ciudad De Lima, encontró que el 84% del trabajo brindado, debe mejorarse. Datos que se comprueban con los hallazgos de Honorio (2020) quien al analizar la satisfacción y la calidad de servicios ha encontrado un bajo nivel de satisfacción y sólo un 11% afirma estar satisfecho con los servicios ofrecidos; el 30% refiere que la calidad de atención es deficiente. Teóricamente, estos resultados significan que los usuarios sienten que no se cumple con la precisión en cumplir con los horarios de atenciones (Aptaguna & Pitaloka, 2016), lo que repercute en que las creencias y percepción de que las relaciones humanas y las condiciones técnicas necesitan mejorarse (Günel y Duyan, 2020).

Estos resultados llevan a comprender que, a pesar de los esfuerzos hechos en este Centro para mejorar los servicios y calidad de atención, aún se siguen presentando

falencias. Un aspecto que ha favorecido para encontrar estos resultados, ha sido en que los instrumentos han contado con ítems precisos y no han sido extensos, ayudó también el poder ser aplicados de forma remota; sin embargo, entre las debilidades que se han presentado, ha sido la asequibilidad a las personas, poder identificar correctamente a los usuarios de este Centro. El resultado de la presente investigación ha determinado que el servicio que se ofrece, necesita mejorar, si estas problemáticas continúan, se tendrá usuarios insatisfechos que dejarán de acudir al centro y se generarán malas percepciones sobre la misión del Centro. Bajo este contexto, esta investigación resulta relevante en que constituye como diagnóstico para poder hacer recomendaciones en propuestas de mejora a las

Las relaciones encontradas redefinen lo sentado por Hassan y Ahme (2020) quienes han investigado la relación entre percepción de los ciudadanos de Qatar con respecto a los factores que influyen en su satisfacción en algunas organizaciones, hallando que los clientes sobre el servicio y la satisfacción tienen una correlación de 0,554 y una significancia bilateral de 0.000. Estos resultados, implican que el grado de fiabilidad que se refiere a brindar servicio libre de errores o retrasos siendo eficiente, hace que las personas se encuentran satisfechas con el servicio recibido (Bustamante et al., 2020), estos análisis comparativos ayudan a clarificar que las organizaciones para fidelizar a los clientes, para lograr que estén contentos el servicio brindado, necesitan mejorar las deficiencias y ser más eficientes en la calidad de servicios ofertados. Entre las fortalezas que se han encontrado en esta pericia, es haber comprobado que las personas perciben que el servicio ofertado presenta diversos errores, existe una ineficiencia por algunos colaboradores; como debilidades se deja constancia que estos resultados son en base a una muestra de 101 personas, sería importante que otros estudios amplíen su muestra y puedan seguir corroborando estos hallazgos. Realizar este trabajo ha sido relevante debido a que por lo menos, se ha podido comprender que un componente en la calidad de servicio, es la confiabilidad, la gente no tiene confianza, esto constituye una línea base para desarrollar mecanismos de intervención y mejorar estas condiciones.

Según la tabla 14, la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario tienen la relación de ,771** y una sig. ,000, se visualiza que el valor P es menor al valor

estándar (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 que indica que la tangibilidad y la satisfacción del usuario externo tienen una asociación significativa. Sin embargo, otros estudios han encontrado resultados heterogéneos, León (2020) al analizar las relaciones entre las variables presentadas en colaboradores del Banco de la Nación, ha encontrado una relación débil (0.226) sig. 0.002, esto significa que, para esta población, estas variables no presentan una relación fuerte. La interpretación de estos resultados se robustece con lo acentuado por Castillo (2018) quien explica que las condiciones de la infraestructura y todos los elementos que se pueden palpar en una organización incrementa en nivel de satisfacción en las personas ya que encuentran seguridad en estos ambientes (Rogel, 2018).

Estos resultados indican que las condiciones de la infraestructura y los objetos que hay en el interior, determinar que se encuentren seguros y con ello, se incrementan sus niveles de satisfacción con los servicios que reciben. Resulta importante mencionar algunas fortalezas y debilidades encontradas; como fortaleza se ha encontrado que los usuarios ven la infraestructura como deficiente en las instalaciones del Centro y, esto hace que estén insatisfechos; en cuanto a las debilidades, las personas que han participado sólo han dado un juicio valorativo tomando como referencia sala de espera, mas no de todas las instalaciones del Centro. La trascendencia de este estudio radica en que, ha permitido conocer que es muy importante la fachada, el orden de las cosas, los materiales y sobre todo el diseño de cómo esté elaborado, esto hace tengan una buena o mala percepción, esto permitirá hacer recomendaciones respectivas a las autoridades competentes para que tomen en cuenta estos aspectos.

En la tabla 15 se evidencia que, la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario tienen una relación directa y significativa de 839** y una sig. 0.000; menos que el P valor estándar que es 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 que sostiene que la seguridad tiene relación con la satisfacción del usuario externo, indicando que, a mayor seguridad mayor satisfacción por parte de los usuarios. Datos que se redefinen con lo sentado por Honorio (2020) quien, al analizar la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en una clínica, ha determinado que existe una correlación significativa

entre el servicio que se ofrece y la satisfacción ya que la significancia fue <0.005 . Desde una perspectiva teórica, se cumple lo propuesto por Bustamante et al. (2020) quien refiere que el comportamiento de los colaboradores de las organizaciones que brindan servicios garantizando la tranquilidad a los usuarios respondiendo a sus dudas e inquietudes, hace que las personas tengan un mayor nivel de satisfacción.

Estos hallazgos ayudan a comprender que es importante que las organizaciones tanto privadas como estatales capaciten a sus colaboradores para fortalecer las relaciones humanas con los usuarios y absolver las dudas de los clientes. Es importante señalar algunas debilidades y fortalezas en la ejecución de esta investigación; como debilidad es que las personas han dado un juicio de opinión generalizando las cosas, es decir, si sólo acudieron una vez al centro y una sola persona los atendió, producto de esta experiencia elaboran un juicio de valor, sería importante hacer un filtro y encuestar a las personas que se atienden continuamente para ver si estos resultados se mantienen. Como fortaleza, el estudio es importante porque permitirá hacer las recomendaciones a las autoridades para la gestión de programas destinados mejorar las habilidades comunicativas en los colaboradores para poder dar seguridad en los usuarios externos.

Bajo estos resultados, se subraya que el trato que los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer son importantes para generar una buena satisfacción percibida por los usuarios externos, como debilidad en esta investigación, ha sido el no poder controlar las variables intervinientes y asegurarse que las personas hayan respondido en un solo tiempo los cuestionarios, puesto que, cuando se lo desarrolla por partes pierden el sentido, por lo tanto sería importante que otros estudios tomen los datos de manera presencial y poder tener control de variables intervinientes. Pero muy al margen de esto, este estudio ha demostrado que la forma en que tratan los colaboradores a los usuarios hace que tengan una baja o alta satisfacción, en este sentido, esta investigación es relevante porque sirve como antecedente para seguir investigando estas variables en estos centros y poder hacer las propuestas respectivas para mejorar la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.

VI.- CONCLUSIONES

1. La relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en base a las 101 personas registradas en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura, no sólo indica que existe una relación, sino que es alta, lo que señala que una excelente calidad de servicio incrementa la satisfacción de los usuarios, algo que confirma la hipótesis planteada tener mayor número personas insatisfechas, puede deberse a las deficiencias en el servicio brindado, no atender estas urgencias en el futuro puede generar problemas en que los colaboradores puedan cumplir con los objetivos de centro.
2. Los bajos y regulares niveles de calidad de servicio y satisfacción, ayudan a describir los servicios y cómo esto perjudica a los usuarios, estos hallazgos permiten realizar sugerencias, en el desarrollo de actividades para mejorar los servicios brindados, posiblemente causada por la falta de iniciativas, recursos insuficientes y falta de planificación por parte de las autoridades de este centro de Emergencia Mujer, esto generaría a futuro alejamiento de usuarios por la atención recibida.
3. La relación entre confiabilidad y la satisfacción del usuario, no sólo indica asociación, sino que es alta, a mayor confianza en la atención brindada, mejor será satisfacción de los usuarios, las mejoras o deficiencias en la confianza explican la calidad de satisfacción, por lo tanto, se deben realizar intervenciones para evitar ausencia de personal y descontentamiento en los usuarios.
4. Las relaciones encontradas entre la tangibilidad y la satisfacción, indica que las condiciones de infraestructura y materiales, mejoran sustancialmente los niveles de satisfacción, cuando estas condiciones no son adecuadas se generan reclamos y desmotivación en las personas, desarrollar planes de mejora, en futuro se incrementarán los reclamos de los usuarios.
5. La forma en que los colaboradores brindan seguridad en las orientaciones a los consultantes, hace que los niveles de satisfacción pueden incrementarse, cuando se tienen colaboradores inseguros las personas no están satisfechas, sino se capacita al personal para brindar una atención con seguridad, los reclamos de las personas incrementarán.

6. La alta coherencia entre la empatía y la satisfacción, nos indica que la confianza, ayuda y el acompañamiento mejora los niveles de satisfacción en los usuarios, ya que, a mayor empatía, mayor satisfacción, el tener colaboradores indiferentes perjudica el cumplimiento de la misión de este Centro, por ello, deben realizar mejoras en esto para evitar quejas y reclamos a futuro.

VII.- RECOMENDACIONES

Ante la significativa correlación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se reafirma con la literatura consultada, futuros investigadores deberían enfocarse en seguir estudiando estas variables en los Centros de Emergencia y de estas manera seguir confirmando estos hallazgos, además sería importante que se comparen con los usuarios de otros Centros, conociendo esta relación significativa, las autoridades de esta organización deben gestionar programas de intervención con la finalidad de mejorar estas características debido a que la relación implica si una mejora, la otra también lo hace.

Frente a los niveles regulares y bajos de calidad de servicio y satisfacción del usuario, se debería ser más armonioso según lo encontrado por otras investigaciones, las autoridades del Centro de Emergencia Mujer deberían promover talleres y charlas que permita que los colaboradores sean entrenados y capacitados para brindar un buen servicio expresa en confianza, confiabilidad, seguridad donde no sólo participen las personas que brindan atención al público.

Mediante mis instrumentos de la presente investigación han sido aplicados en centros de salud, postas y en algunos casos empresas comerciales; como lo consta en estudios recientes; sin embargo, muy poco se ha aplicados en Centros de Emergencia Mujer, esta investigación es una de las primeras que se hace en la ciudad de Piura, por lo que se sugiere que otros investigadores sigan aplicando estos instrumentos en Centro de Emergencia Mujer, para seguir garantizando sus resultados.

REFERENCIAS

- Agyapong, A., Afi, J. D., & Kwateng, K. O. (2017). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 2 (4), 1–13
<https://www.semanticscholar.org/paper/Examining-the-effect-of-perceived-service-quality-Agyapong-Afi/3ab85d2eab7751ef3ebf5896844f7ab596b25e9d>
- Ahmad, A., Muhammad, A. y Amina, M. (2020). An Empirical Examination of the Effect of TQM Practices on Hospital Service Quality: An Assessment Study in UAE Hospitals. *Sys Rev Pharm-11(9):347-362*.
<https://www.sysrevpharm.org/abstract/an-empirical-examination-of-the-effect-of-tqm-practices-on-hospital-service-quality-an-assessment-study-in-uae-hospitals-66149.html>
- Ahmed, A., Samer, M., Radwan, M. y Mazen, J. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. Arab American University, Palestine. *Erru*. Volume 62, Issue 03.
<https://www.researchgate.net/profile/Samer-Arqawi>
- Alshurideh, M., Alsharari, N. M., & Al Kurdi, B. (2019). Supply chain integration and customer relationship management in the airline logistics. *Theoretical Economics Letters*, 9(02), 392-414.
https://www.researchgate.net/publication/331351836_Supply_Chain_Integration_and_Customer_Relationship_Management_in_the_Airline_Logistics
- Almajali, D., Masa'deh, R. & Tarhini, A., (2016). Antecedents of ERP Systems Implementation Success: A Study on Jordanian Healthcare Sector. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(4). 127-135.
https://www.researchgate.net/publication/303681534_Antecedents_of_ERP_systems_implementation_success_A_study_on_Jordanian_healthcare_sector

- Almutairi, K. (2017). Satisfaction of patients attending in primary healthcare centers in Riyadh, Saudi Arabia: a random cross-sectional study. *Journal of religion and health*, 56(3), 876-883. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27294880/>
- Anil, A. & Satish, K. (2019). Enhancing customer satisfaction through total quality management practices—an empirical examination. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13-14), 1528- 1548. <https://www.semanticscholar.org/paper/Enhancing-customer-satisfaction-through-total-%E2%80%93-an-Anil-Satish/ed3d52d3ce8b8fb3b01ec62eeec3f2a48c3f2101>
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). The Influence of Service Quality and Price on Interest in Buying Go-Jek Services. *Widyakala Journal*, 3(2), 49-56. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Aspajo, U. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital De Pucusana, Lima*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3z1Mrqk>
- Baidoun, S., Mohammed, Z., & Omran, A. (2018). Assessment of TQM implementation level in Palestinian healthcare organizations: The case of Gaza Strip hospitals. *The TQM Journal*, 30(2), 98-115. https://www.researchgate.net/publication/322595816_Assessment_of_TQM_implementation_Level_in_Palestinian_Healthcare_Organisations_The_Case_of_Gaza_Strip_Hospitals
- Banco Mundial y Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico. (2018). Washington: *The Global Imperative for Universal Health Coverage*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3yVJebS>

- Bustamante M., Zerda, E. y Obando F. (2020) Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-13. DOI: 10.23878/empr.v13i2.159. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Calisaya, J. (2022). *Gestión de calidad del servicio educativo para la satisfacción de los padres de familia en una Institución Educativa, Arequipa*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3BerdIG>
- Carranza, C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud "San Martín de Porres" Pacasmayo*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3IYsTYB>
- Casas, J., Repullo, R., Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 31(8):527-38. <https://bit.ly/2UDs0d4>
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3Ou24fV>
- Collins, A. (2017). Service Quality (SQ). Perspectives, Management and Improvement Strategies. *Nova Science Publishers*. <https://bit.ly/3opa4nN>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (CONCYTEC, 2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. <https://bit.ly/3Bd7Z5X>
- Cordero K. (2018) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista*. [Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3Ou2mn1>
- Davila, S. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en los usuarios externos del Centro de salud Pueblo Joven de Abancay, Apurímac*. Tesis Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3PPirVp>

- Defensoría del Pueblo. (2019). *Urge reforzar acciones multisectoriales para mejorar la atención y protección a víctimas de violencia*. <https://bit.ly/2nKVRFB>
- Granado de la Orden, S., Rodríguez, C., Olmedo, M., Chacón, A., Vigil, D. y Rodríguez, P. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645. <https://bit.ly/3yVK0Wk>
- Günel, I. y Duyan, M. (2020). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del atleta: un resultado empírico de las instalaciones deportivas de las organizaciones públicas. *Revista Europea de Estudios de Gestión y Marketing*, 5 (3). doi: <http://dx.doi.org/10.46827/ejmms.v5i3.830>
- Gustafsson, A., Johnson, M. y Roos, I. (2005). The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention. *Journal of marketing*, 69(4), 210-218. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jmkg.2005.69.4.210>
- Hassan, A. y Ahme, H. (2020). Exploring the Factors Affecting User Satisfaction With Metrash2 System. *International Journal of Electronic Government Research*. DOI: 10.4018/IJEGR.2020010102
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. Vol. 16. No. 28. Bogotá (Colombia). <https://bit.ly/3PMpVJr>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGRAW- HIL INTERAMERICANA EDITORES. S.A.
- Hizo, E. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga*. [Tesis de maestría Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://bit.ly/3Oxj7h0>
- Hojat, M., Louis, D., Maxwell, K., Markham, F., Wender, R., & Gonnella, J. (2011). A brief instrument to measure patients' overall satisfaction with primary care

physicians. *Family Medicine-Kansas City*, 43(6), 412.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21656396/>

Honorio, A. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención fisioterapéutica del Hospital Las Mercedes, Piura*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3BdpJy3>

Hu, H., Kandampully, J. y Juwaheer, T. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: An empirical study. *The Service Industries Journal*, 29(2), 111-125.

Huaycochea, T. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio lorena Cusco*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3OoXPIS>

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. Vol. 8 / Nº 1, pp. 425-437 ISSN: 2313-3414.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Pramezwar, J., Yudistira, I., Pramono, R., & Situmorang, J. (2021). The Effect of Advertising and Service Quality on Consumer Purchase Intention Hotel: An Experimental Study. *Webology*, 18(2), 815–831.
<https://doi.org/10.14704/WEB/V18I2/WEB18356>

Kim, J., Lee, J. y Zo, H. (2018). Toward sustainable freemium software: the roles of user satisfaction and use context. *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL 19, NO 3. <https://bit.ly/3BesUWy>

Koonsanit, K., & Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of Theoretical & Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3136–3156.
<https://doi.org/10.3390/jtaer16070171>

Kotler, P. (2012). *Marketing management (Millenium ed.)*. New Jersey: University of Phoenix Press.

- Kurdi, B., Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*. <https://bit.ly/3z6z9sC>
- Lashgari, M.H., Arefanian, S., Mohammadshahi, A., & Khoshdel, A. (2015). Effects of the Total Quality Management Implication on Patient Satisfaction in the Emergency Department of Military Hospitals. *Arch Mil Med.Journal*, 3(1), 1-5. <https://bit.ly/3onY4mL>
- Lee, H., Seong, M. (2020). A Study on the Effects of Business Service Quality on Satisfaction, Commitment, Performance, and Loyalty at a Private University. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–453. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.439>
- León. L. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3BfbUPQ>
- López, Pedro Luis. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. <https://bit.ly/2HAtv5h>
- Mekadmi, S. y Louati, R. (2018). An Evaluation Model of User Satisfaction with Enterprise Resource Planning Systems. *University of Carthage, Tunis, Tunisia*. <https://bit.ly/3OvcFHq>
- Meza, K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3zDbUIp>
- Modgil, S., Singh, R. & Foropon, C. (2020). Gestión de calidad en operaciones humanitarias y gestión de socorro en casos de desastre: una revisión y futuras direcciones de investigación. *Ann Oper Res* (2020). <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03695-5>
- Mohsan, F., Nawaz, M., Khan, M., Shaukat, Z., & Aslam, N. (2011). Impact of customer satisfaction on customer loyalty and intentions to switch: Evidence from banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(16).

https://www.researchgate.net/publication/324601595_Impact_of_Customer_Satisfaction_on_Customer_Loyalty_in_the_Banking_Sector

Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. <https://bit.ly/3zt9Is0>

Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 70-81.

Nguyen, T. & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277-285.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/20479700.2019.1647378?cookieSet=1>

Obeidat, B., Sweis, R., Zyod, D. y Alshurideh, M. (2012). The effect of perceived service quality on customer loyalty in internet service providers in Jordan. *Journal of Management Research*, 4(4), 224- 242. https://www.researchgate.net/publication/260082220_The_Effect_of_Perceived_Service_Quality_on_Customer_Loyalty_in_Internet_Service_Providers_in_Jordan

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: una escala múltiple de medición de las percepciones del cliente en la calidad del servicio. *Revista de Finanzas*, 64, 12-40 <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad deservicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de Marketing*, 49, 41-50. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Paredes Larios, C. (2020). calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. *Revista Científica De Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), 2-14. <https://bit.ly/3aZwvNh>

Prieto, J. (2017). *Gestión de inventario y su relación en la rentabilidad de las MIPYMES de telecomunicaciones en el distrito de Los Olivos año 2016*. [Tesis

para obtener el título profesional de Contador Público Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3vaRJid>

Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. Universidad de las Américas, Ecuador. <https://bit.ly/3J15SnH>

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Lima. <https://bit.ly/3aXDw1j>

Saling, T., Zakaria, R, & Setini, M. (2020). Improvement of Satisfaction with the Quality of Customer Service at the Four Start Hotel in Jayapura Papua Indonesia. *Webology*, 17(2),475–486.
<https://doi.org/10.14704/WEB/V17I2/WEB17046>

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://bit.ly/3osWLTi>

Santamaría, E. y Ganciano, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. [Tesis para obtener el grado de maestría en administración pública].
<https://bit.ly/3zrnaaC>

Talib, F., Asjad, M., Atrii, R., Khan, A. (2020). Ranking model of total quality management enablers in healthcare establishments using the best-worst method. *The TQM Journal*, 31(5), 790-814.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Ranking-model-of-total-quality-management-enablers-Talib-Asjad/5038adc16e38bb865b82d2c7d932605eab020e6f>

Toke, L., & Kalpande, S. (2020). Total quality management in small and medium enterprises: An overview in India context. *Quality Management Journal*, 27(3),159-175.

https://www.researchgate.net/publication/342129968_Total_quality_management_in_small_and_medium_enterprises_An_overview_in_Indian_context

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Variable 1 Calidad de servicio	La calidad de servicio es la comparación entre lo que los usuarios esperan recibir, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, valorando el desempeño o percepción del resultado del servicio y puede ser evaluado en función a la confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía (Redhead, 2013; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	La variable de calidad de servicio será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 18 reactivos distribuidos en 4 dimensiones específicas con una escala de medición tipo Likert.	Confiabilidad	1,2,3,4,5	Ordinal Malo Bueno Regular	Técnica de la encuesta Escala de calidad de servicio
			Tangibilidad	6,7,8,9		
			Seguridad	10,11,12,13		
			Empatía	14,15,16,17,18		
Satisfacción del usuario	Es la satisfacción que encuentran las personas no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, esta satisfacción está en función a la calidad de las relaciones humanas, la parte técnica científica y las condiciones del entorno si las expectativas del entorno (Granado et al, 2006; Castillo, 2018).	La variable satisfacción del usuario que significa la forma percepción y valoración sobre la calidad los servicios recibidos, será mediada mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 20 preguntas distribuido en 3 dimensiones.	Dimensión humana	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal Insatisfecho Mediamente satisfecho. Satisfecho	Técnica de la encuesta. Cuestionario de satisfacción del usuario.
			Dimensión técnico científico	8,9,10,11,12,13,14		
			Dimensión entorno.	15,16,17,18,19,20		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario calidad del servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que brinda el centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura durante el presente año 2022 para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Malo (1), Regular (2), Bueno (3).

N°	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Valoración		
		1	2	3
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Centro para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.			
2	Cuando tiene un problema familiar relacionado con la violencia, el personal del centro muestra un sincero interés en solucionarlo			
3	Los profesionales del Centro de Emergencia Mujer realizan bien el servicio que brindan desde un inicio			
4	El Centro concluye el servicio en el tiempo prometido			
5	El Centro insiste en mantener registros libres de errores.			
	DIMENSIÓN 02: TANGIBILIDAD			
6	La Centro tiene equipos de apariencia moderna			
7	Las instalaciones físicas del Centro son visualmente atractivas.			
8	Los responsables del centro mantienen apariencia esmerada en sus ambientes.			
9	Los elementos materiales informativos que le brindan, son visualmente atractivos			
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD			
10	El comportamiento de los responsables del centro transmite confianza a los usuarios			
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones que realizan en el Centro.			
12	Los trabajadores del Centro siempre amables con los usuarios.			
13	Los colaboradores del centro tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.			
	DIMENSIÓN 04: EMPATIA			
14	Los profesionales dan a los usuarios una atención individualizada			
15	El centro tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios			
16	El Centro tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios			
17	El Centro de Emergencia Mujer se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios			
18	El personal del Centro comprende las necesidades específicas de sus usuarios			

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura durante el presente año 2022; para ello marca con una "x" en el casillero que creas conveniente.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Insatisfecho (1), mediamente satisfecho (2), satisfecho (3).

N°	Dimensión 01: Dimensión humana	Valoración		
01	El personal le brinda un trato cordial y amable.			
02	El personal del Centro respeta el orden de llegada de los usuarios.			
03	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.			
04	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre sus problemas que está pasando.			
05	El personal del Centro de Emergencia respeta su privacidad durante la atención.			
06	El personal del Centro atiende cuidadosamente.			
07	El personal del Centro Emergencia se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
	Dimensión 02: Técnico científico			
08	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.			
09	El personal del Centro que lo atiende le orienta sobre los tramites que va a realizar.			
10	Ud. Comprende las indicaciones del personal relacionadas en cuanto a las actividades que va a realizar.			
11	El personal del Centro lo orienta sobre los pasos a seguir en su proceso de trámite.			
12	Le brindan en la oficina de atención al público todas las informaciones que necesita.			
13	El personal mantiene confidencialidad en cuanto a sus problemas que consulta.			
14	El tiempo que dura su atención es suficiente.			
	Dimensión 03: Entorno			
15	La sala de espera del Centro de Emergencia está limpia.			
16	La sala de espera del Centro de Emergencia tiene buena ventilación.			
17	La sala del Centro de Emergencia está ordenada.			
18	La sala del Centro de Emergencia está bien iluminada.			
19	Los baños que están del Centro de Emergencia están limpios permanentemente.			
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos en la sala de espera y oficinas.			

ANEXO 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO	TIPO DE INVESTIGACION	
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022?	Objetivo general	<p>H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022.</p>	VARIABLE 1 Calidad de servicio	Confiability	1,2,3,4,5	Cuestionario de calidad de servicio	Enfoque cuantitativo	
	determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022.			Tangibilidad	6,7,8,9		DISEÑO DE INVESTIGACION	
				Seguridad	10,11,12,13			
	Objetivos específicos			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir los niveles de calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. 	VARIABLE 2 Satisfacción del usuario.		Empatía	14,15,16,17,18
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir los niveles de calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión seguridad y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. ▪ Establecer la relación entre dimensión empatía y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022. 		Dimensión humana			1,2,3,4,5,6,7	POBLACION Y MUESTRA	
			Dimensión técnico científico			8,9,10,11,12,13,14	Población= 2000 usuarios adultos Muestra= 200	
					Dimensión entorno.	15,16,17,18,19,20	ANALISIS ESTADISTICO	
							Programa estadístico SPSS-26	

ANEXO 04: fórmula de cálculo de la muestra

FORMA DE CALCULO

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

Valores de confianza Z	
95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93	1.81
94	1.89

DONDE

Z= nivel de confianza (correspondiente con la tabla de valores de Z)

p= porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =1-p

N= tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e= error de estimación máxima

n= tamaño de la muestra

INGRESO DE DATOS

Z=	1.65
p=	50%
q=	50%
N	300
e	5%

TAMANO DE LA MUESTRA n= 142,98

ANEXO 5: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Validez de contenido

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Título de la investigación: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura -2022”

N°	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Centro para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	x		x		x		
2	Cuando tiene un problema familiar relacionado con la violencia, el personal del centro muestra un sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
3	Los profesionales del Centro de Emergencia Mujer realizan bien el servicio que brindan desde un inicio	x		x		x		
4	El Centro concluye el servicio en el tiempo prometido	x		x		x		
5	El Centro insiste en mantener registros libres de errores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 02: TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La Centro tiene equipos de apariencia moderna	x		x		x		
7	Las instalaciones físicas del Centro son visualmente atractivas.	x		x		x		
8	Los responsables del centro mantienen apariencia esmerada en sus ambientes.	x		x		x		
9	Los elementos materiales informativos que le brindan, son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El comportamiento de los responsables del centro transmite confianza a los usuarios	x		x		x		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones que realizan en el Centro.	x		x		x		
12	Los trabajadores del Centro siempre amables con los usuarios.	x		x		x		
13	Los colaboradores del centro tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 04: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Los profesionales dan a los usuarios una atención individualizada	x		x		x		

15	El centro tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	x		x		x	
16	El Centro tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	x		x		x	
17	El Centro de Emergencia Mujer se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	x		x		x	
18	El personal del Centro comprende las necesidades específicas de sus usuarios	x		x		x	

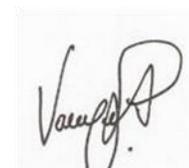
Observaciones: precisar si hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad	Aplicable (X)	Aplicable después de corregir ()	No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez	Mayra Vanessa Jimenes Alvarado	DNI: 42415601	
Especialidad del validador	Psicología Educativa		

Pertinencia	El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
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.

12 de noviembre del 2022



Firma del experto

C.Ps. P. 20063

JUEZ 2

Título de la investigación: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022”

N°	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Centro para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	x		x		x		
2	Cuando tiene un problema familiar relacionado con la violencia, el personal del centro muestra un sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
3	Los profesionales del Centro de Emergencia Mujer realizan bien el servicio que brindan desde un inicio	x		x		x		
4	El Centro concluye el servicio en el tiempo prometido	x		x		x		
5	El Centro insiste en mantener registros libres de errores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 02: TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La Centro tiene equipos de apariencia moderna	x		x		x		
7	Las instalaciones físicas del Centro son visualmente atractivas.	x		x		x		
8	Los responsables del centro mantienen apariencia esmerada en sus ambientes.	x		x		x		
9	Los elementos materiales informativos que le brindan, son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El comportamiento de los responsables del centro transmite confianza a los usuarios	x		x		x		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones que realizan en el Centro.	x		x		x		
12	Los trabajadores del Centro siempre amables con los usuarios.	x		x		x		
13	Los colaboradores del centro tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 04: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Los profesionales dan a los usuarios una atención individualizada	x		x		x		
15	El centro tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	x		x		x		
16	El Centro tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	x		x		x		
17	El Centro de Emergencia Mujer se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	x		x		x		
18	El personal del Centro comprende las necesidades específicas de sus usuarios	x		x		x		

Observaciones: precisar su hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad	Aplicable (X)	Aplicable después de corregir ()	No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez	IRMA BARZOLA ZAMBRANO	DNI: 0907670459	
Especialidad del validador	Psicología Educativa		

Pertinencia	El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
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.

12 de noviembre del 2022



Firma del experto

DNI: 0907670459

JUEZ 3

Título de la investigación: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Emergencia Mujer de la comisaria de Piura 2022”

N°	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del Centro para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades.	x		x		x		
2	Cuando tiene un problema familiar relacionado con la violencia, el personal del centro muestra un sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
3	Los profesionales del Centro de Emergencia Mujer realizan bien el servicio que brindan desde un inicio	x		x		x		
4	El Centro concluye el servicio en el tiempo prometido	x		x		x		
5	El Centro insiste en mantener registros libres de errores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 02: TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La Centro tiene equipos de apariencia moderna	x		x		x		
7	Las instalaciones físicas del Centro son visualmente atractivas.	x		x		x		
8	Los responsables del centro mantienen apariencia esmerada en sus ambientes.	x		x		x		
9	Los elementos materiales informativos que le brindan, son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El comportamiento de los responsables del centro transmite confianza a los usuarios	x		x		x		
11	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones que realizan en el Centro.	x		x		x		
12	Los trabajadores del Centro siempre amables con los usuarios.	x		x		x		
13	Los colaboradores del centro tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 04: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	Los profesionales dan a los usuarios una atención individualizada	x		x		x		
15	El centro tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios	x		x		x		
16	El Centro tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios	x		x		x		
17	El Centro de Emergencia Mujer se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	x		x		x		
18	El personal del Centro comprende las necesidades específicas de sus usuarios	x		x		x		

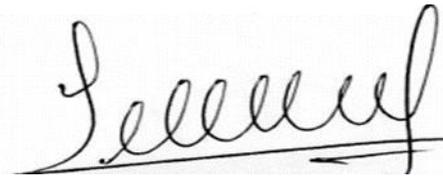
Observaciones: precisar si hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad	Aplicable (X)	Aplicable después de corregir ()	No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez	Alberto Remaycuna Vasquez	DNI: 44477456	
Especialidad del validador	Clínica, investigación en la línea psicométrica		

Pertinencia	El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
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.

12 de noviembre del 2022



Firma del experto

C.Ps. P. 41359

PRUEBA PILOTO

Base de datos calidad de servicio

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Suj	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Calidad_ser	Confiabilidad	Tangibilidad	Seguridad	Empatia	
2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	40	8	10	9	13	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	14	12	12	15	
5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	11	8	8	10	
6	5	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	30	7	6	8	9	
7	6	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	37	10	6	9	12	
8	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
9	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
10	9	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	34	10	7	7	10	
11	10	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	46	12	10	10	14	
12	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	37	10	8	8	11	
13	12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	51	14	12	12	13	
14	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
15	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	8	8	10	
16	15	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	43	12	9	8	14	
17	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
18	17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	51	15	10	12	14	
19	18	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	8	7	8	10	
20	19	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	28	8	6	6	8	
21	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
22	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
23	22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	42	11	8	10	13	
24	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	40	10	8	10	12	
25	24	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	42	12	9	10	11	
26	25	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	48	14	10	10	14	
27	26	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	50	13	11	12	14	
28	27	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	10	9	8	10	

28	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
28	27	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	10	9	8	10	
29	28	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	1	40	11	8	8	13	
30	29	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	45	12	10	11	12	
31	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	10	8	8	11	
32	31	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	46	11	11	11	13	
33	32	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	32	8	8	6	10	
34	33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	8	8	10	
35	34	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	48	15	9	10	14	
36	35	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	41	10	11	9	11	
37	36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	8	8	10	
38	37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	8	8	10	
39	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
40	39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	15	10	12	15	
41	40	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	41	12	9	9	11	
42	41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	9	8	8	10	
43	42	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	32	9	7	7	9	
44	43	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	43	12	10	9	12	
45	44	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	41	11	10	9	11	
46	45	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	40	8	12	9	11	
47	46	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	12	8	8	10	
48	47	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	8	4	8	10	
49	48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	8	8	10	
50	49	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	51	13	12	12	14	
51	50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	19	5	4	5	5	
52	51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52	14	11	12	15	
53	52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	8	8	10	
54	53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
55	54	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	14	12	12	15	

55	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
55	54	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	14	12	12	15	
56	55	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	10	9	8	10	
57	56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	46	15	12	8	11	
58	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
59	58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	5	4	4	5	
60	59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	15	12	12	15	
61	60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	14	12	12	15	
62	61	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	40	11	8	8	13	
63	62	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	46	14	8	11	13	
64	63	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	9	6	8	10	
65	64	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	38	10	9	8	11	
66	65	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	51	14	12	12	13	

Confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Items	Interpretación
Confiabilidad	,901	5	Aceptable
Tangibilidad	,894	4	Aceptable
Seguridad	,906	4	Aceptable
Empatía	,877	5	Aceptable
Escala total	,968	18	Aceptable

Apreciaciones

Se evidencia que los valores a nivel general y por dimensiones presenta categorías aceptables debido a que son superiores a 0.70 en conformidad con la literatura.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Validez de contenido

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Dimensión 01: Dimensión humana	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	El personal le brinda un trato cordial y amable.	x		x		x		
02	El personal del Centro respeta el orden de llegada de los usuarios.	x		x		x		
03	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	x		x		x		
04	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre sus problemas que está pasando.	x		x		x		
05	El personal del Centro de Emergencia respeta su privacidad durante la atención.	x		x		x		
06	El personal del Centro atiende cuidadosamente.	x		x		x		
07	El personal del Centro Emergencia se encuentra correctamente uniformado y limpio.	x		x		x		
	Dimensión 02: Técnico científico	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
08	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	x		x		x		
09	El personal del Centro que lo atiende le orienta sobre los tramites que va a realizar.	x		x		x		
10	Ud. Comprende las indicaciones del personal relacionadas en cuanto a las actividades que va a realizar.	x		x		x		
11	El personal del Centro lo orienta sobre los pasos a seguir en su proceso de trámite.	x		x		x		
12	Le brindan en la oficina de atención al público todas las informaciones que necesita.	x		x		x		
13	El personal mantiene confidencialidad en cuanto a sus problemas que consulta.	x		x		x		
14	El tiempo que dura su atención es suficiente.	x		x		x		
	Dimensión 03: Entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La sala de espera del Centro de Emergencia está limpia.	x		x		x		
16	La sala de espera del Centro de Emergencia tiene buena ventilación.	x		x		x		
17	La sala del Centro de Emergencia está ordenada.	x		x		x		
18	La sala del Centro de Emergencia está bien iluminada.	x		x		x		

19	Los baños que están del Centro de Emergencia están limpios permanentemente.	x		x		x		
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos en la sala de espera y oficinas.	x		x		x		

Observaciones: precisar si hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad	Aplicable (X)	Aplicable después de corregir ()	No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez	Mayra Vanessa Jiménez Alvarado	DNI: 42415601	
Especialidad del validador	Psicología Educativa		

Pertinencia	El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
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.

12 de noviembre del 2022



Firma del experto

C.Ps. P. 20063

Juez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Dimensión 01: Dimensión humana	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	El personal le brinda un trato cordial y amable.	x		x		x		
02	El personal del Centro respeta el orden de llegada de los usuarios.	x		x		x		
03	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	x		x		x		
04	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre sus problemas que está pasando.	x		x		x		
05	El personal del Centro de Emergencia respeta su privacidad durante la atención.	x		x		x		
06	El personal del Centro atiende cuidadosamente.	x		x		x		
07	El personal del Centro Emergencia se encuentra correctamente uniformado y limpio.	x		x		x		
	Dimensión 02: Técnico científico	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
08	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	x		x		x		
09	El personal del Centro que lo atiende le orienta sobre los tramites que va a realizar.	x		x		x		
10	Ud. Comprende las indicaciones del personal relacionadas en cuanto a las actividades que va a realizar.	x		x		x		
11	El personal del Centro lo orienta sobre los pasos a seguir en su proceso de trámite.	x		x		x		
12	Le brindan en la oficina de atención al público todas las informaciones que necesita.	x		x		x		
13	El personal mantiene confidencialidad en cuanto a sus problemas que consulta.	x		x		x		
14	El tiempo que dura su atención es suficiente.	x		x		x		
	Dimensión 03: Entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La sala de espera del Centro de Emergencia está limpia.	x		x		x		
16	La sala de espera del Centro de Emergencia tiene buena ventilación.	x		x		x		
17	La sala del Centro de Emergencia está ordenada.	x		x		x		
18	La sala del Centro de Emergencia está bien iluminada.	x		x		x		
19	Los baños que están del Centro de Emergencia están limpios permanentemente.	x		x		x		
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos en la sala de espera y oficinas.	x		x		x		

Observaciones: precisar su hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad	Aplicable (x)	Aplicable después de corregir ()	No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez	IRMA BARZOLA ZAMBRANO	DNI: 0907670459	
Especialidad del validador	Psicología Clínica		

Pertinencia	El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

12 de noviembre del 2022



Firma del experto

DNI: 0907670459

Juez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Dimensión 01: Dimensión humana	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	El personal le brinda un trato cordial y amable.	x		x		x		
02	El personal del Centro respeta el orden de llegada de los usuarios.	x		x		x		
03	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.	x		x		x		
04	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre sus problemas que está pasando.	x		x		x		
05	El personal del Centro de Emergencia respeta su privacidad durante la atención.	x		x		x		
06	El personal del Centro atiende cuidadosamente.	x		x		x		
07	El personal del Centro Emergencia se encuentra correctamente uniformado y limpio.	x		x		x		
	Dimensión 02: Técnico científico	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
08	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.							
09	El personal del Centro que lo atiende le orienta sobre los tramites que va a realizar.	x		x		x		
10	Ud. Comprende las indicaciones del personal relacionadas en cuanto a las actividades que va a realizar.	x		x		x		
11	El personal del Centro lo orienta sobre los pasos a seguir en su proceso de trámite.	x		x		x		
12	Le brindan en la oficina de atención al público todas las informaciones que necesita.	x		x		x		
13	El personal mantiene confidencialidad en cuanto a sus problemas que consulta.	x		x		x		
14	El tiempo que dura su atención es suficiente.	x		x		x		
	Dimensión 03: Entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La sala de espera del Centro de Emergencia está limpia.	x		x		x		
16	La sala de espera del Centro de Emergencia tiene buena ventilación.	x		x		x		
17	La sala del Centro de Emergencia está ordenada.	x		x		x		
18	La sala del Centro de Emergencia está bien iluminada.	x		x		x		
19	Los baños que están del Centro de Emergencia están limpios permanentemente.	x		x		x		
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos en la sala de espera y oficinas.	x		x		x		

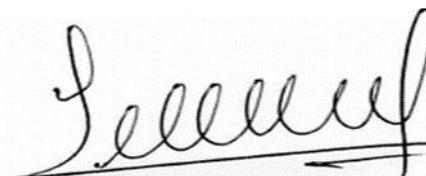
Observaciones: precisar si hay observaciones.

Opinión de aplicabilidad	Aplicable (X)	Aplicable después de corregir ()	No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez	Alberto Remaycuna Vasquez	DNI: 47447456	
Especialidad del validador	Clínica, investigaciones en la línea psicométrica.		

Pertinencia	El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
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.

12 de noviembre del 2022



Firma del experto

C.Ps. P. 41359

PRUEBA PILOTO

Base de datos Satisfacción del Usuario

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	Suj	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Satisfaccion	D_humana	D_tecnico_cientif	D_entorno	
2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	40	17	12	11	
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	20	21	18	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	58	21	19	18	
5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
6	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	2	31	9	8	14	
7	6	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	42	14	13	15	
8	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
9	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
10	9	2	2	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	47	15	17	15	
11	10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	21	20	17	
12	11	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	14	13	12	
13	12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	19	21	18	
14	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
15	14	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	12	12	12	
16	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
17	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
18	17	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	19	21	18	
19	18	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
20	19	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2		34	9	14	11	
21	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
22	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
23	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
24	23	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	51	17	18	16	
25	24	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	52	17	18	17	
26	25	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	52	18	19	15	
27	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
28	27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
29	28	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	48	16	18	14	
30	29	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	55	20	19	16	
31	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
32	31	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	56	20	19	17	
33	32	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	38	16	12	10	
34	33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	39	14	14	11	
35	34	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	54	17	21	16	
36	35	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	46	14	17	15	
37	36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
38	37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	15	14	12	
39	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
40	39	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	52	19	18	15	
41	40	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	48	17	17	14	
42	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
43	42	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	36	13	13	10	
44	43	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	45	18	17	10	
45	44	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	15	14	12	
46	45	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	45	15	16	14	
47	46	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	15	14	12	
48	47	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	11	7	6	
49	48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
50	49	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	57	20	19	18	
51	50	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	33	11	12	10	
52	51	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	51	17	19	15	
53	52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
54	53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
28	27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
29	28	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	48	16	18	14	
30	29	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	55	20	19	16	
31	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
32	31	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	56	20	19	17	
33	32	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	38	16	12	10	
34	33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	39	14	14	11	
35	34	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	54	17	21	16	
36	35	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	46	14	17	15	
37	36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
38	37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	15	14	12	
39	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	21	21	18	
40	39	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	52	19	18	15	
41	40	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	48	17	17	14	
42	41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	14	14	12	
43	42	2	2																							

Confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Items	Interpretación
Dimensión humana	,907	7	Aceptable
Dimensión técnico científico	,936	7	Aceptable
Dimensión entorno.	,930	6	Aceptable
Escala total	,971	20	Aceptable

Apreciaciones

Se observa que el cuestionario de satisfacción del usuario presenta valores superiores a 0.70 a nivel general y por dimensiones, lo que indica que los datos tienen características de precisión y exactitud en el tiempo y espacio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "La Calidad de Servicio y la satisfacción del Usuario en el Centro de Emergencia mujer de la comisaria de Piura 2022", cuyo autor es CASTILLO AGURTO PERCY ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 20-01- 2023 19:40:17

Código documento Trilce: TRI - 0525613