



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción de las Usuaris Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el
Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Villar Balladares, Lourdes Mafalda (ORCID: 0000-0001-9239-2352)

ASESOR:

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Piura - Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres, mis cómplices y principales soportes de mi vida. Sin ellos, sin sus empujones, sin su amor y paciencia, no hubiera podido llegar hasta aquí, ni tampoco hubiera podido continuar con tanta presión. A mis hermanos por la comprensión y apoyo constante para seguir prosperando con esta meta trazada.

AGRADECIMIENTO

A todas aquellas personas que colaboraron con esta investigación. El Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop por su constante y objetiva asesoría, y meticulosa forma de guiarme para lograr el resultado esperado. A todas aquellas personas que contribuyeron en el desarrollo de esta investigación.

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:30PM del día 16 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: **“SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER CONTRALMIRANTE VILLAR-TUMBES, 2019”**, presentada/o por el /la bachiller **VILLAR BALLADARES, LOURDES MAFALDA**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

APROBADO POR UNANIMIDAD

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

PIURA, 16 DE DICIEMBRE DE 2019

DR. MENDIVEZ ESPINOZA YVÁN ALEXANDER
PRESIDENTE



MG. GANOZA UBILLUS LUCILA MARÍA
SECRETARIA

DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lourdes Mafalda Villar Balladares, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI 71101254, con la tesis titulada **“Satisfacción de las Usuarias víctimas de Violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) El proyecto de tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagado ni total ni parcialmente.
- 3) El proyecto de tesis no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los datos que se presentan en el proyecto de a tesis constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Piura, julio de 2019



Lourdes Mafalda Villar Balladares

DNI: 71101254

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40
Anexo 01: Instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario.....	40
Anexo 02: Documento de Autorización.....	41
Anexo 03: Juicio de Expertos.....	42
Anexo 04: Confiabilidad de Consistencia Interna-Método Alfa de Crombach.....	57

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 01: Matriz de Variables para estudio Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de Contralmirante Villar, 2019.....	15
Tabla N° 02: Población de usuarias de enero a mayo del 2019 del CEM Contralmirante Villar.....	17
Tabla N° 03: Nivel de Satisfacción Global de las usuarias víctimas de Violencia Familiar contrastada con la hipótesis planteada.....	22
Tabla N° 04: Nivel de Satisfacción para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de Violencia Familiar contrastada con la hipótesis planteada.....	23
Tabla N° 05: Nivel de Satisfacción para la dimensión satisfacción del servicio administrativo de las usuarias víctimas de Violencia Familiar contrastada con la hipótesis planteada.....	24
Figura N° 01: Distribución del nivel de satisfacción global en porcentajes.....	25
Figura N° 02: Distribución del nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción de la perspectiva individual en porcentajes.....	26
Figura N° 03: Distribución del nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción del servicio administrativo en porcentajes.....	27

RESUMEN

Esta investigación buscó determinar el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas por el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo simple. Se usó la técnica de la encuesta con el instrumento de Cuestionario sobre la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar, el cual ya ha sido validado, y al que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicó a 83 usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar, en un estudio que fue censal. La variable Satisfacción del Usuario se dimensionó desde la Satisfacción de la Perspectiva Individual y Satisfacción del Servicio Administrativo en 14 indicadores en total. Se partió de la hipótesis general que las usuarias han demostrado mediante el instrumento de evaluación que están “Satisfechas” con la atención y trato recibido por parte del equipo multidisciplinario, corroborándose la hipótesis general positiva planteada, y con ello corrobora los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación, lo que nos comprueba que el resultado obtenido con respecto al servicio que la usuaria recibe está fuertemente vinculado con la forma en que percibe el usuario el servicio que se le está brindando y esta efectividad la refleja de forma objetiva; por otro lado, el nivel de satisfacción de las dimensiones Satisfacción de la Perspectiva Personal y Satisfacción del Servicio Administrativo por parte de las Usuarias encuestadas fue “Satisfecho”, reflejando la calidad e atención que se está brindando por parte del servicio del Centro Emergencia Mujer. Se recomendó evaluar periódicamente la satisfacción de las usuarias para realizar un análisis del servicio que se está brindando lo cual permitirá mejorar en la atención brindada y crear estrategias de atención, cabe resaltar la importancia de que los profesionales sean evaluados en competencias y desempeño para conocer las debilidades lo que permitirá mejorarlas y las fortalezas para continuar reforzándolas.

Palabras claves: Violencia familiar, usuarias, victimas, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research sought to determine the level of satisfaction of the victims of family violence served by the Emergency Center Woman Rear Admiral Villar. It was proposed under the positivist paradigm and a quantitative methodology; It was a simple descriptive level. The survey technique was used with the questionnaire instrument on the satisfaction of female victims of family violence, which has already been validated, and which was subjected to reliability tests. It was applied to 83 female victims of family violence treated in the Emergency Center Woman of Contralmirante Villar, in a study that was census. The variable User Satisfaction was dimensioned from the Satisfaction of the Individual Perspective and Satisfaction of the Administrative Service in 14 indicators in total. It was based on the general hypothesis that the users have demonstrated through the evaluation instrument that they are "Satisfied" with the attention and treatment received by the multidisciplinary team, corroborating the general positive hypothesis raised, and thereby corroborates the theoretical contributions raised by the different authors seen during the investigation, which shows us that the result obtained with respect to the service that the user receives is strongly linked to the way in which the user perceives the service that is being provided and this effectiveness reflects it objectively; On the other hand, the level of satisfaction of the Satisfaction of the Personal Perspective and Satisfaction of the Administrative Service dimensions by the users surveyed was "Satisfied", reflecting the quality and attention that is being provided by the Women Emergency Center service. It was recommended to periodically evaluate the satisfaction of the users to perform an analysis of the service that is being provided, which will improve the care provided and create care strategies. It is important to highlight the importance of professionals being evaluated in competencies and performance in order to know the Weaknesses will allow us to improve them and strengths to continue reinforcing them

Keywords: Family violence, users, victims, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Violencia Familiar en la actualidad se ha convertido en una temática de total preocupación e investigación a nivel del Perú como de todo el mundo, esto debido al incremento tan evidente de la tasa estadística de casos de violencia familiar que se están dando a diario (violencia física, psicológica y sexual), esta problemática no solo es un tema que tiene que involucrar solo a la sociedad sino también a la política pública del estado que incluye a la sociedad y entidades de diferentes sectores. Según la ley N° 30364 (2016) refiere que la violencia en el entorno familiar es comprendida como algún hecho o comportamiento cualquiera que cause menoscabo, muerte o sufrimiento ya sea que se da en el aspecto psicológico, físico o sexual, producido en una circunstancia de conexión de confianza, responsabilidad o poder, por el lado de uno de los que integran el círculo familiar hacia otro de los integrantes.

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2018), en su informe anual 2018 se puede observar que en la Región Tumbes se atendió un total de 2 202 casos, la violencia psicológica es el tipo de violencia con más alta prevalencia con un porcentaje de 54.9% y siguiendo en segundo lugar la violencia física con un porcentaje 42.1%, así mismo la violencia sexual ocupa el tercer lugar con un porcentaje de 2.9% y la de menor prevalencia es la violencia económica con un porcentaje de 0.2%. El Centro Emergencia Mujer de la provincia de Contralmirante Villar en dicho año registró una atención de 175 casos, de los cuales 140 fueron mujeres y 35 varones.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al buscar proteger los derechos de las mujeres, creyó conveniente crear y realizar estrategias que involucren múltiples sectores y disciplinas, para de esta manera abordar de manera integral lo que respecta a la problemática de violencia familiar y sexual, es así que se crea un programa llamado Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) el cual inicio instalando los Centros Emergencia Mujer a nivel nacional, con el objetivo de establecer un ambiente multidisciplinario para atender y prevenir por medio de los servicios de atención en el área psicológica, legal y social, desarrollando también eventos preventivos. Este servicio está dirigido a las personas que en algún momento son dañados por violencia familiar y/o sexual, sin discriminación alguna de sexo, edad o nivel sociocultural.

En el 2016, el gobierno del Perú publicó el Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP donde se da aprobación al Reglamento de la ley 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, dirigida a ordenar la importancia de la mencionada ley, basándose en defender y dar justicia a las personas dañadas por hechos de violencia, brindándoles medidas cautelares o que los protejan, así mismo brindándoles una sanción a las personas culpables. Dicha ley es la base en la cual se apoyan los CEM’s para accionar e intervenir en momentos en que se presenta este tipo casos, y de esta manera brindar la atención oportuna e inmediata a las personas que lo requieran.

El estado ha mostrado un gran interés por optimizar la excelencia de las atenciones y el servicio que brindan cada una de las entidades estatales, procurando poner énfasis en los servicios que se enfocan en la atención al ciudadano, y que estas produzcan una percepción buena sobre el estado y sus instituciones públicas. Pero a pesar de eso se logra visualizar carencias en los servicios públicos que se prestan, lo cual termina por influenciar negativamente en como la ciudadanía percibe la gestión pública y la manera en cómo se desempeña el estado peruano.

El nivel de satisfacción que el usuario tiene con respecto a un servicio que se le ha prestado es medido por la calidad de este servicio ya que es un aspecto muy importante en las falencias que tiene o no el servicio que se ha brindado, así mismo dispone el obtener el beneficio máximo para el usuario a través de la manera en cómo se aplica los conocimientos y materiales con los que se cuenta, teniendo en cuenta lo que el usuario requiere, así mismo las limitaciones y cantidad de bienes de la institución.

En efecto, siendo la persona dañada por un hecho de violencia familiar la usuaria que acude al servicio que brinda el Centro Emergencia Mujer de la provincia de Contralmirante Villar, es de suma importancia que dicho servicio proporcione una excelente condición de atención, a través de asesoría constante, individualizada y eficaz que intervenga de manera positiva en el grado de satisfacción, en especial en la orientación legal y el soporte psicológico, ya que existe una dificultad en la continuidad del proceso legal por parte de la víctima dado que la mayor cantidad de denunciantes terminan abandonando el trámite y se desconoce cuál es la razón.

El presente estudio tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas por el Centro Emergencia Mujer Contralmirante

Villar, Para esta investigación se ha considerado la colaboración de mujeres que han sido dañadas por hechos de violencia y que se dirigen al CEM a reportar y pedir ayuda por el hecho de violencia de la que son víctimas por parte de algún familiar, siendo este reporte desde el mes de enero hasta el mes de mayo. Lo cual permitirá tener un indicador para implementar medidas correctivas a través de un plan de mejora.

Para desarrollar este estudio se indagó antecedentes con investigaciones en el marco de la variable que se está estudiando, a nivel internacional, nacional los cuales se precisan en los siguientes párrafos:

A nivel internacional Gonzales y Garrido (2015) estudiaron la satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. El objetivo de esta investigación fue estudiar cómo es que las mujeres que fueron víctimas de violencia de género estuvieron satisfechas con las acciones que los policías hicieron para protegerlas y que recibieron, en especial cuando se les incorporo un sistema para brindarles un seguimiento. La variable estudiada fue la satisfacción de la víctima y los indicadores fueron la atención recibida y la intervención realizada por parte del grupo policial. La muestra de estudio estuvo constituida por 1128 sujetos en una edad aproximada de 39 años, todos ellos fueron dañados por violencia. Los instrumentos que aplicaron fueron el cuestionario de satisfacción Vs y el cuestionario CSv3, los cuales contaron con 28 interrogantes de las cuales 16 fueron de control y 12 fueron interrogantes claves. Para analizar los resultados se realizaron análisis correspondientes a las bivariantes a través de tablas de contingencia ya que se trataba de variables cualitativas, entre las preguntas del CSv3 y las preguntas de control, se utilizó la prueba chi-cuadrado, proporcionando énfasis a los niveles tipificados ya comprobados y garantizando un nivel estadístico de tipificación p valor de .05. Esta investigación arrojó los siguientes resultados: a) El 80% del total de participantes se reportaron como satisfechas con el trabajo realizado por el equipo policial con respecto a la intervención de sus casos, sobre todo en los ítems de valoración donde se refleja la ayuda que el equipo policial brinda y la respuesta inmediata que estos brindan al decepcionar un caso, se registró un valor alto en 61% y 78%. b) Así mismo en lo que respecta a la información que el equipo de policías facilita la aprobación arrojó un 79%. No obstante, los estudiosos de esta investigación también llegaron a la conclusión que al seleccionar los integrantes para la muestra según territorio fueron muy pequeñas y focalizadas generando que esta sea desigual.

Así mismo Benito Elias (2014) estudió sobre el acercamiento al nivel de satisfacción de mujeres dañadas por violencia de género con los medios utilizados en Girona. Esta investigación se trazó el propósito de que las víctimas violentadas por género que viven en la ciudad de Girona puedan dar un valor a la satisfacción que sienten con respecto a la ayuda que reciben de las diferentes instituciones especializadas para facilitarle la superación del momento vivido. Así mismo como objetivos específicos se buscó: a) Determinar servicios de gratuidad para apoyar a personas dañadas por violencia de género; b) Determinar las falencias al recibir estos servicios; c) Recaudar información sobre la satisfacción de las usuarias; d) Tomar en cuenta las opiniones de las beneficiarias para así mejorar el servicio. La población estuvo constituida por la totalidad de 228 mujeres atendidas en el módulo de la policía de la Municipalidad para atender a víctimas durante el periodo de enero del 2013 al mes de abril del 2014, para hallar la muestra se llevó a cabo un muestreo probabilístico aleatorio simple, trabajando así con la muestra de 14 mujeres. El instrumento utilizado para recoger la información fue 14 entrevistas semiestructuradas y se utilizó la técnica de analizar discursos, estableciendo niveles relevantes integrando los núcleos temáticos para luego analizar e interpretar resultados. A partir de esta investigación se puede concluir que es importante resaltar cada una de las opiniones y sugerencias de las mujeres beneficiadas del servicio que brinda la ciudad. Estas beneficiarias acotan la utilidad y la necesidad de haber sido parte de estos servicios para afrontar la etapa de la situación que vivieron. Mayormente, han dado a conocer que la información recibida fue correcta y les han brindado todas las comodidades para poder ser parte del servicio.

A nivel nacional se cuenta con la investigación de Malpartida Vidal (2017) que investigó acerca del grado de satisfacción y la condición de la atención de las usuarias victimarias de violencia familiar del CEM Pomabamba-Ancash. Esta investigación tuvo como objetivo general medir el grado de satisfacción y la condición de las usuarias que han sido atendidas en el año 2017 en el servicio antes mencionado. Así mismo como objetivos específicos se estudió: a) Determinar el grado de calidad del servicio que se brinda. b) Determinar el grado de satisfacción de las beneficiarias del servicio. c) Determinar si hay vínculo entre la dimensión profesional y la dimensión satisfacción individual de las usuarias. d) Determinar el vínculo entre la dimensión comunicación y la dimensión satisfacción individual de las usuarias. e) Determinar el vínculo entre la dimensión comodidad y trato de los profesionales. La población de esta investigación estuvo constituida por 62 pacientes que llegaron al servicio del Centro Emergencia Mujer y su muestra se constituyó por el 100% de la

población mediante el muestreo No probabilístico intencional, ya que la población total era pequeña y recolectar datos e información se utilizó la técnica de la entrevista a través de 2 instrumentos, uno para mediar la calidad de atención el cual consta de 23 ítems y otro para medir el nivel de satisfacción que también consta de 23 ítems. Para realizar este estudio se utilizó el diseño No experimental-correlacional y al analizar los datos se utilizó tabulaciones, graficación e interpretación de datos, y de este modo utilizando el programa SPSS 22 para el tratamiento y prueba de hipótesis. Como resultado se obtuvo que del total de usuarias encuestadas el 95.2% refiere que la condición de atención es muy buena y el 4.8% manifiesta un nivel regular, con respecto a la satisfacción el 93.5% manifestó que se encontraban muy satisfechas y el 6.5% manifestaron una satisfacción regular. Concluyendo que existe significativa relación entre la condición de atención y satisfacción de las beneficiarias.

Por otro lado, Asseo Narvaez (2018) realizó el estudio de la relación entre la condición de la atención y el grado de satisfacción de las personas atendidas por hechos de violencia familiar en comisaria de familia de Trujillo, con el objetivo general de encontrar si existe vínculo entre la condición de la atención y el grado de satisfacción de las personas afectadas por hechos de violencia en la comisaria de familia de Trujillo, así mismo sus objetivos específicos fueron: 1) Identificar el grado de la condición en que se brinda el servicio a las usuarias; 2) Identificar la condición en que se brinda la atención en las dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles de las personas que han sido dañadas por hechos de violencia en la comisaria de familia de Trujillo; 3) Identificar el grado en que se encuentra satisfecha la usuaria en la comisaria de familia de Trujillo; 4) Identificar el grado en que se encuentra satisfecha en las dimensiones de calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor técnico percibido, confianza y expectativas de las usuarias atendidas. Para elaborar este estudio se realizó una investigación descriptivo-correlacional, No experimental. Realizando el trabajo con una población de 180 féminas que han sido dañadas por hechos de violencia familiar las cuales se atendieron en la comisaria de familia de Trujillo entre los meses de octubre a diciembre del año 2017, entre las edades comprendida de 18 a 59 años. Así mismo la muestra la constituyo 50 mujeres de las 180, se llevó a cabo un muestreo de tipo No probabilístico-discrecional. Se recolectó datos e información a través del cuestionario Service Quality SERVQUAL que se constituye por 5 factores los cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos, siendo estructurado por 16 ítems y del cuestionario de satisfacción que cuenta con una un total de 5 dimensiones: Calidad funcional y técnica percibida, valor técnico percibido,

confianza y expectativas, cada dimensión posee 5 ítems. Y se llegó a las siguientes conclusiones: a) Existe una relación significativa y directa entre el tipo de atención y la manera en cómo están satisfechas las usuarias; b) Las mujeres atendidas en las dimensiones calidad funcional y técnica percibida, confianza, valor técnico y expectativas; presentan una satisfacción media y alta respectivamente. c) La manera en como atendieron y ofrecieron la ayuda en la comisaria, arrojo un grado medio y alto; d) Por último en el grado de cuan satisfechos estuvieron a nivel global, identificaron que el mayor porcentaje de beneficiarias se encuentran de medio y alto grado de satisfacción.

Es importante sustentar teóricamente la investigación por ello se ha planteado una serie de teorías vinculadas a la variable estudiada satisfacción del usuario y la problemática que es violencia familiar:

Al hablar de enfoques teóricos de la satisfacción del usuario, es posible diferenciarlo entre 3 principales los cuales son: Modelo Cognitivo, Modelo Afectivo y Modelo cognitivo-afectivo (Moliner, 2004; Parra, 2006; Oliver, 2010; Palacios, 2013). El modelo cognitivo de la satisfacción sostiene que la satisfacción es una valoración cognoscitiva que el beneficiario elabora, basándose en un patrón de contrastación acerca de los diferentes aspectos del servicio que este adquiere, se denomina así debido a que procede de la evaluación de la coherencia entre el rendimiento del producto y un determinado patrón de comparación para poder asignar una respuesta (Liljander y Strandvik, 1997). Así mismo cuando se refiere al modelo afectivo de la satisfacción, hace a un costado el factor valorativo al tener en cuenta que los sentimientos y emociones ocupan un rol muy importante y fundamental en las opiniones de satisfacción de los beneficiarios y/o usuarios (Spreng y Olshavsky, 1993). Y para finalizar, el modelo cognitivo- afectivo complementa las dos hipótesis antes mencionadas y de esta manera comprende la satisfacción del usuario es el rendimiento de dos fases tanto cognitivo como afectivo, según los autores el modelo mencionado es el más representativo y el cual tiene mayor trascendencia ya que da relevancia a las emociones en las prácticas de uso y por ello en lo que es la satisfacción del usuario, es por ello que las respuestas afectivas a la práctica de consumir se deben considerar ligadas al discernimiento cognitivo como los principales que definen la satisfacción del usuario (Mano y Oliver, 1993).

Por ello se concluye en que en este enfoque el aspecto emocional ejerce un impacto inmediato sobre la opinión de la satisfacción frente al consumo.

En lo que respecta a teorías sobre la satisfacción del usuario podemos visualizar tres las cuales son las que están acorde a la variable y el problema de investigación, tal como se detallan a continuación: a) Teoría de la no confirmación de expectativas, es una teoría que se ha reiniciado desde la comercialización de un producto, recomienda que los usuarios definen su satisfacción cuando comparan la perspectiva que tenían de un servicio con la actividad verdadera, posibilita pronosticar que tan satisfecho o insatisfecho está el usuario al comparar las perspectivas de clase de servicio que va a adquirir con la práctica verdadera al momento de consumirlo. Al referirnos que el comportamiento del servicio o producto adquirido es superior a la perspectiva, produce no confirmación positiva o satisfacción, así mismo cuando es inferior es no confirmación negativa o insatisfacción. Es por ello que para la teoría mencionada el comportamiento del servicio se define como la perspectiva relativa del usuario sobre la condición del servicio o producto luego de haber sido utilizado (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004). Por otro lado, esta teoría evalúa situaciones de importancia y la manera como se ha evaluado hasta la actualidad es a través de encuestas, y como herramienta de evaluación se ha utilizado el cuestionario de preguntas de tipo cerradas con grados de medición. Entre otra de las teorías encontramos b) Teoría del descontento potencial, esta estima que cuando un usuario o cliente realiza una queja es por estas reflejan una serie de muchas respuestas que aparecen a partir de la insatisfacción que experimentan cuando suponen que un servicio sea de una u otra forma; Esta insatisfacción se pueda dar de dos distintas formas: externo y potencial. Cuando definimos el externo, el usuario luce su insatisfacción ante las instituciones que le puedan brindar desenlace al problema; por otro lado, en lo que respecta al potencial, el usuario no da a conocer de manera pública su insatisfacción, pero de igual forma está insatisfecho con la atención recibida.

Según Huang (2006) refiere que las causas por las que se logra un descontento potencial puede ser por:

- Creer que realizar legalmente un descontento no solucionara la situación problemática.
- Pensar que el método para realizar una queja es complejo o por otro lado desconoce de ello.
- Creer que el problema no tiene demasiada importancia como para realizar una queja.

- Creer que realizar una queja atenta contra la dignidad de una persona.
- Pensar que no realizar una queja es parte de la sociedad y sus costumbres o un estilo de vida.

Cuando un usuario está insatisfecho o descontento lo refleja a través de algunas acciones como: menospreciar servicios específicos que han adquirido y dar elogios a otros con la finalidad de mostrar las emociones mediante algún diálogo y hacer sugerencias con respecto al servicio recibido, si logramos visualizar una conducta así podemos determinar que el usuario se encuentra insatisfecho y tiene temor a presentar queja alguna. Y por último encontramos la c) Teoría de la medida de la calidad percibida, esta la fomentó Cronin y Taylor (1992), en contraste con el modelo de no confirmación, este se apoya en la perspectiva que el usuario tiene de algún servicio, según esta inclinación los usuarios crean perspectivas sobre la clase de una atención recibida basándose en la valoración de la práctica en distintos niveles, y finalmente acoplan esas valoraciones y poder determinar un nivel global de cómo se percibe la clase de servicio adquirido.

Por otro lado, podemos considerar varias definiciones de diferentes autores cuando se habla de la variable satisfacción del usuario; entre ellas encontramos: Andía (2002) señala que la satisfacción del usuario comprende la prácticas lógicas o mentales, las cuales se derivan al comparar tanto las perspectivas y la conducta del servicio o producto; está ligada a múltiples factores como las perspectivas, los valores, las exigencias individuales y de la misma entidad. Estos factores determinan que la satisfacción difiera para cada una de las personas según la circunstancia en que se encuentra.

Según Kotler (2012), la satisfacción del cliente es la dimensión de la situación anímica en que se encuentra la persona, esto como producto al comparar entre el comportamiento del servicio percibido o las perspectivas del servicio.

Así mismo Rey (2000) aportó que el estar satisfecho tiene un vínculo estrecho con respecto a la medición subjetiva del nivel del resultado obtenido en dirección a informar; pero se transporta de modo objetivo al entorno de la efectividad del servicio. Así mismo, este autor puntualiza que la satisfacción al orientarse en dirección positiva, va a permitir extender su nivel de confiabilidad para replicarse, lo que quiere decir que se recomendaría su utilización de manera repetida.

El Ministerio de Salud y Dueñas, (2012), plantearon que existe tres dimensiones en lo que respecta a la variable satisfacción del usuario, las mismas que se detallan a continuación:

Como primera dimensión encontramos la dimensión humana, es algo primordial con la intención de que cada uno de las prestaciones que se brinda es dar una atención eficiente y que garantice el bienestar de los seres humanos. Maimones, (1904) citado por Huiza, (2006), refirió que solo se obtendrá el bienestar del alma cuando el cuerpo este en óptimas condiciones. El personal que atiende a usuarios ocupa un papel fundamental que es conocer al usuario y brindarles un trato de cordialidad, comprensión, solidario y respetuoso.

Así mismo otra de las dimensiones es la dimensión Técnico- científica, donde Donabedian, (1996), refiere que hay situaciones que intervienen en la manera en cómo se mide la atención al usuario, en este caso se califica cómo es que los trabajadores rinden en su desempeño de sus labores comparando estos con los componentes y elementos que poseen para la atención. Es decir, se da una calificación a la satisfacción partiendo desde que es lo adecuado dentro del ambiente en que se encuentra, y así mismo establece la meta a la que desea llegar al recibir este servicio.

Y por último en lo que respecta a la dimensión entorno, Marriner, (1999) escribió un tomo llamado “Modelos y Teorías de Enfermería”, donde determina una hipótesis basada en el ambiente que nos rodea, lo que refiere que en la satisfacción tiene influencia diferentes factores personales, sociales y profesionales. Según el Ministerio de Salud (2012), esta dimensión se ha ligado a las comodidades que la entidad tiene para brindar las mejores de las atenciones de su servicio y genera sumar una valoración. Comprende una valoración del confort, ambiente, aseo, confidencialidad y confianza que el beneficiario observa con respecto al servicio, siendo indicadores de medición.

Para complementar nuestro marco teórico referente a la problemática estudiada, por otro lado, se hablará acerca de la Violencia familiar, Ruiz (2002) afirma que existen enfoques teóricos de violencia que explican cómo es que se ha ido estableciendo dentro de nuestra sociedad de los cuales se pueden mencionar: 1. El enfoque sistémico, el cual estudia a las personas como componente de un procedimiento. Principalmente analiza el sistema familiar, subsistema de origen y el subsistema creado. Por otro lado, estudia las interacciones, comunicación, relaciones, es decir el inventado en aquellas interacciones. Así mismo estudia la forma de relacionarse con el ambiente y situaciones de conducta conflictivas que se dan

internamente. Dicho enfoque antes mencionado crea tácticas que reformula la articulación interna familiar, partiendo desde aceptar las discrepancias y obligaciones que existen en sus integrantes.

2. El enfoque de riesgo, realiza un estudio de diferentes causas y posibilidades de llevarse a cabo momentos de violencia familiar, reconociendo a los conjuntos de personas que están en situaciones de mucha vulnerabilidad, lo cual accede a intervenir de forma eficaz.

3. El enfoque de género, menciona calificativos históricos, sociales y culturales otorgados a cada persona según su sexo ya sea varón o mujer dentro de la sociedad y los vínculos que existen entre cada uno de los sexos partiendo de cómo se construye la funcionalidad y culturalidad como una serie de valores, acciones y normas. Y de esta manera estudia los procesos de identidad, normas que las entidades, y sociedad establecen partiendo de las disimilitudes entre mujeres y hombres, creando relaciones diferenciadas de poder en la comunidad. Aquellas acciones de desigualdad se pueden observar en la violencia basada en género y etario.

4. Desde el enfoque de salud pública, de identifica la violencia como una preocupación estatal, ya que se transgrede el privilegio de vivir, y la honra de las personas. Es por ello que la violencia se considera una acción neutral en relaciones relativas. Vincula la expectativa de género y el ecológico como táctica de estudio y actuación de los múltiples factores que más se adecuan a las exigencias de prevención y atención de la violencia en la familiar.

Al referirse a violencia familiar, también estamos hablando de los modelos explicativos de porque se da la violencia familiar, de los cuales detallaremos los 2 más importantes:

MIMP y DEVIDA (2015) refirieron que el modelo explicativo llamado Rueda del poder y control, es cuando los agresores utilizan el poder para creerse superiores sobre sus parejas, abusando de manera psicológica, luego pasando a la violencia física y sexual, cada vez intensificándose más y más. La finalidad aquí es tener el poder y control total sobre su pareja, creyéndose ser dueños de ellas y teniendo derechos sobre ellas. Por otro lado, en un desempeño forense en la sociedad, citado por MIMP y DEVIDA (2015) definen que el modelo llamado escala de violencia, comienza a iniciarse con la violencia psicológica, pasando a la física, luego llevándose a cabo con mayor intensidad, ya utilizando elementos e incrementando sentimientos ya que en esta etapa la víctima de desvaloriza, tal como la violencia se incrementa puede llegar hasta el feminicidio u homicidio.

Díaz y Miranda (2010), citado por MIMP y DEVIDA (2015) refirieron que lo que determina la violencia hacia las féminas, son distintas circunstancias psicológicas, biológicas, socioculturales los cuales determinan estos hechos. Estos factores hacen que la violencia familiar tenga existencia, tanto las víctimas que se han desarrollado y crecido en un ambiente de violencia como los agresores, este modelo se asumió ya que se ha ido dando y enseñando de generación en generación, y esto influía para equilibrar estos comportamientos violentos.

El concepto de violencia definido por la Organización Mundial de la Salud tal vez es uno de los más utilizados en diferentes textos citados que se relacionan a la violencia, y este lo conceptualiza como: la utilización deliberada del poder o fuerza física, ya sea para amenazar o afectar de un humano a otro o a un conjunto de humanos, causando de esta manera daños, lesiones, trastornos o inclusive la muerte (OMS, 2012).

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP y la Comisión Nacional para el Desarrollo y vida sin Drogas – DEVIDA (2015) señalaron la definición de violencia hacia los integrantes del grupo familiar como: tratos inadecuados, maltrato físico, psicológico, sexual o de otro tipo, realizadas por persona que integran el círculo familiar, inclinada mayormente a las personas más vulnerables de la familia: niños, mujeres, adultos mayores. Así mismo, refieren que cuando una persona es testigo de un hecho de violencia entonces llega a ser una víctima indirecta.

Según la ley N° 30364 (2016) conceptualiza la violencia familiar como un acto o conducta que causa perjuicio, sufrimiento o muerte, ya sea que se dé de manera psicológica, física o sexual, que se da en situaciones de unión de confianza, responsabilidad y poder, dirigido de un miembro de la familia hacia otro.

De lo presentado anteriormente, se afirma que la violencia dada en el ambiente familiar, es una acción que va en contra de la valorización de los seres humanos especialmente a los más vulnerables, ejerciendo poder, control hacia la mujer por parte del hombre, esta problemática de la sociedad ha generado consecuencias muy graves, inclusive hasta llegar al feminicidio. Por otro lado, los menores hijos al estar presentes en el hecho de violencia y ser testigos de ello también son considerados como víctimas indirectas, viéndose afectadas diferentes fases de su desenvolvimiento para desarrollarse.

Para formular formalmente la idea principal del problema de la investigación se planteó una interrogante general: ¿Cuál es el nivel global de satisfacción de las usuarias víctimas de

violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019? y dos interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar respecto a la dimensión satisfacción individual? y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar respecto a la dimensión satisfacción de trato administrativo?

Esta investigación se justifica en el aspecto práctico desde el punto que la satisfacción se debe evaluar cada cierto periodo de tiempo, para poder verificar que tan bien o mal se está brindando el servicio y de esta manera se logre gestionar una idea orientada a obtener una mejora continua de la atención que se está brindando. En ese sentido, es de suma importancia recoger información a través de instrumentos cuantitativos, lo cual nos ayude a conocer las opiniones y percepciones del usuario sobre el nivel de satisfacción en base a la clase de atención que están recibiendo por parte del servicio del CEM, y a partir de ello el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) adopte planes de mejora a fin de obtener resultados positivos en la variable de satisfacción con respecto a la atención que brinda uno de sus servicios como es el CEM.

Así mismo adquiere justificación metodológica, ya que en este estudio se preparará un instrumento para darle una medida a la variable satisfacción del usuario, la cual tendrá que cumplir con los criterios de validez y confiabilidad, y de esta manera será de utilidad a otros estudios que se puedan realizar en un futuro, por otro lado, servirá como un material de consulta o que se pueda utilizar dicho instrumento a manera de réplica y ampliación del conocimiento científico de la variable.

Y por último en lo que respecta a una justificación social se puede decir que va a contribuir a la mejora de como se le atiende y como se sientan satisfechas las personas dañadas por hechos de violencia familiar, de igual modo permitirá determinar el nivel de satisfacción para de esta manera lograr hacer las respectivas orientaciones y recomendaciones a víctimas atendidas. Y así mismo se buscará impulsar, preparar y realizar un fundamento con la información recolectada en este estudio, tácticas preventivas o de intervención en base a la labor que realiza el CEM sobre la problemática de violencia. Y si se trata de dar un mayor valor al impacto, servirá inclusive como línea base para duplicar dichas tácticas hasta crear políticas públicas y sociales a favor de la no violencia, dándole un beneficio directo a la sociedad y a las mujeres que han sido o corren el riesgo de ser victimarias de violencia. A

largo plazo, esta investigación es de gran utilidad ya que aportará a la cimentación de una comunidad mejor.

Por otro lado, se brindan algunas respuestas tentativas al problema de la investigación; como se puede observar la hipótesis general positiva es: El nivel de satisfacción global es “Satisfecho” por parte de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019 y la hipótesis general nula es: El nivel satisfacción global no es “Satisfecho” por parte de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

Así mismo en cuanto a las hipótesis específicas se han planteado las siguientes: la hipótesis 1 positiva asume que: el nivel de satisfacción es “Satisfecho” para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019; mientras que la hipótesis 1 nula plantea que: el nivel satisfacción no es “Satisfecho” para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019. La hipótesis 2 positiva considera que: el nivel de satisfacción es “Satisfecho” para la dimensión de satisfacción del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019; por otro lado la hipótesis 2 nula asume que: El nivel satisfacción no es “Satisfecho” para la dimensión del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

Esta investigación posee como objetivo general determinar el nivel de satisfacción global de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019; así mismo en cuanto a los objetivos específicos este estudio busca:

- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión satisfacción personal de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión satisfacción de trato administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Se trata de una investigación fundamentada en el paradigma positivista, de metodología cuantitativa ya que se midió la variable estudiada con respecto a niveles que cuantificaron cada una de las dimensiones e indicadores de la variable a medir referente al tema satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar (Satisfacción de la perspectiva individual y satisfacción del servicio administrativo).

Es una investigación de nivel descriptivo simple ya que se indagó y recogió información actual y de forma directa referente al nivel global de la satisfacción que las usuarias del Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar tienen con respecto al servicio gratuito recibido y de esta manera también se obtuvo resultados por dimensiones, los cuales posteriormente fueron analizados.

2.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación comprende a un diseño no experimental, descriptivo simple ya que la variable satisfacción del usuario no se manipuló ni se influyó de manera directa sobre ella, es decir no relacionó variables, simplemente se recolectó información en su estado natural y se describió de manera directa acerca de la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar.

Así mismo Hernández, Fernández, & Baptista (2010) define que: son investigaciones llevadas a cabo sin manipular la variable estudiada y se limita a observar y analizar el fenómeno en su contexto natural.

Se constituye con el siguiente esquema:



Dónde:

X = Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia.

A = Usuarias del Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar.

2.2. Operacionalización de variables

A continuación, en esta investigación se muestra la definición operacional y conceptual de la variable satisfacción del usuario.

Variable: Satisfacción de las usuarias.

Definición conceptual: una experiencia razonable o sensitiva, derivada de la comparación entre las perspectivas individuales y la conducta del servicio administrativo otorgado (Montiel y Sánchez, 2014).

Definición operacional: se detalla en la tabla que a continuación se muestra:

Tabla 1.

Matriz de variables para estudio satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM de Contralmirante Villar, 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TECNIC/ INSTRUM
Satisfacción de las usuarias	Satisfacción de la perspectiva individual	Trato	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	Encuesta/ Cuestionario
		Atención	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	
		Relaciones	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	
		Lealtad	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	
		Apoyo	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	
		Comunicación	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	
		Tiempo	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho	

Satisfacción del servicio administrativo	Atención	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho
	Tiempo	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho
	Respeto	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho
	Trato	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho
	Conocimiento	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho
	Uso de Materiales	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho
	Confort	Énfasis	a) Satisfecho b) Poco satisfecho c) Nada satisfecho

Fuente: Elaboración Propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Según Hernández et al., (2010) la población es un total de sujetos que tiene la probabilidad de ser estudiado con relación a un problema de estudio.

La población que conformo esta investigación fue el total de 83 usuarias víctimas de violencia familiar que han sido atendidas entre los meses de enero a mayo del año 2019 en el Centro Emergencia Mujer de la Provincia de Contralmirante Villar. Las usuarias del Centro Emergencia Mujer son personas que tienen las siguientes características: víctimas de violencia hacia la mujer o integrantes del grupo familiar, baja autoestima, miedo, crisis de ansiedad y depresión, inseguridad, culpabilización o vergüenza a ser señaladas. Esta población se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 2.

Población de usuarias de enero a mayo del 2019 del CEM Contralmirante Villar

Mes	Cantidad de usuarias
Enero	19
Febrero	10
Marzo	21
Abril	12
Mayo	21
TOTAL	83

Fuente: Elaboración Propia.

2.3.2. Muestra

La muestra es el extracto que es parte del total de la población. Se puede decir que es el subconjunto del total de la población, es decir corresponde a una parte representativa del todo global del que se hará el estudio (Hernández et al., 2010).

En este estudio la muestra fue probabilística censal, ya que el tamaño de la muestra por ser una población pequeña y manejable se trabajó con el 100% de los usuarios de la población total, siendo 83 las personas implicadas en este estudio.

Es por ello que se puede decir que la muestra censal es la cual donde todos los sujetos de investigación de la población se consideran como muestra (Ramírez, 1997).

Los criterios de inclusión que se consideraron fueron: aquellas usuarias que tenían edad mayor o igual a 18 años, que se cuente con su consentimiento, que hayan recibido el servicio completo de las dos áreas de atención (legal y psicológica).

Los criterios de exclusión fueron: aquellas usuarias que tenían edades menores a 18 años, que no se cuente con su consentimiento informado, que solo hayan recibido orientación más no atención.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas:

Las técnicas componen el método preciso que un experto emplea para recolectar información. Las técnicas son de naturaleza útil y activo, de modo que en la investigación a realizar se utilizó la siguiente técnica:

Técnica de la encuesta: lo refiere Briones (1995), es una técnica que tiene la finalidad de recolectar, formular y analizar indagaciones con el fin de obtener un recurso que facilite el análisis de la información recolectada de un colectivo de personas determinado a través de un instrumento.

Esta técnica se aplicó en esta investigación de manera individual y presencial a cada una de las usuarias, así mismo para la aplicación se utilizó lápiz, borrador cuestionario y un aproximado de 10 minutos por usuaria.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos:

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, según Bacells (1994), definió el cuestionario como una lista de preguntas, ítems o afirmaciones, las cuales son estructuradas correctamente, dirigidas a un tipo de población para que estos la respondan por escrito con la finalidad de obtener datos precisos para un fin de estudio.

En esta investigación se aplicó un cuestionario de la variable satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar, estuvo constituido por 22 ítems, asimismo, conformada por dos dimensiones: Satisfacción de la perspectiva individual y satisfacción del servicio administrativo.

2.4.3. Validez

La validez de contenido se elaboró por medio de tres expertos en lo que respecta a la línea de investigación estudiada, a estos expertos se les llamó “jueces”, los cuales definieron si los ítems elaborados en el cuestionario estaban acorde con cada uno de los objetivos de la investigación y respondían cada una de las preguntas de esta, de esta manera se identificó la existencia de consistencia y coherencia en las preguntas del cuestionario, corroborando si en

realidad se medía la variable que se pretendía medir. Los expertos a los que se acudió fueron: Leidy Azucena Ventocilla Idrogo - Licenciada en psicología, Francis Yoel Marchan Rodríguez - Magister en Gestión Pública y Francisca del Rosario Gómez Guerrero – Magister en educación con mención en docencia y gestión educativa, mismos que manifestaron que estaban totalmente de acuerdo con los ítems planteados ya que miden cada una de las dimensiones propuestas, así mismo la redacción de los ítems es clara y coherente.

En referencia a esto Hernández et al. (2010) define que la validez de contenido describe el nivel en que el instrumento evidencia una propiedad específica del contenido que se desea medir.

La validez de criterio se presumió en que la variable satisfacción del usuario está muy bien definida y dividida debido al sustento adecuado que se le ha dado en el marco teórico, esta variable cuenta con dos dimensiones y siete indicadores de cada dimensión, sumando así un total de 14 indicadores, los cuales permitieron generar índices de medida que posteriormente nos dio categorías que nos permitió medir la variable y responder a las preguntas planteadas en la investigación.

La validez de constructo se sustenta en la correcta conceptualización de la variable satisfacción del usuario, la cual se respalda por los diferentes autores que se encuentran citados durante el recorrido de la investigación, esta variable se encuentra basada en los conceptos de Rojas, 2004 y Montiel y Sánchez, 2014; los cuales nos hablan acerca de cómo es que la satisfacción del usuario tiene que ver directamente con la percepción y expectativas que el usuario tiene acerca de un servicio o un producto que consume, estas definiciones garantizan este tipo de validez.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer se obtuvo a través del alfa de Crombach, el cual brindó una medida de consistencia interna, eso se refiere al nivel en que el instrumento aplicado arroje resultados coherentes y consistentes. Al calcular la confiabilidad se procedió a aplicar una prueba piloto a 15 personas con características similares a la población, así mismo los datos generados se organizaron en una base de datos

de Excel y a través de una fórmula se determinó la confiabilidad de alfa de Crombach del instrumento, en este caso al aplicar esta prueba arrojó un resultado de 0,74 lo que nos indicó que la fiabilidad es aceptable.

2.5. Procedimiento

El estudio fundamentó su estrategia en la actividad procedimental de recolección de información, para lo cual se trabajó con una secuencia de pasos que a continuación se detallan:

En un primer momento se realizó la validez de contenido del instrumento a través del juicio de expertos, lo cual se trabajó con la evaluación de 3 jueces expertos en la temática de satisfacción del usuario.

Por otro lado, para hallar la confiabilidad de consistencia interna se aplicó una prueba piloto a 15 usuarias víctimas de violencia atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar, y de esta manera se definió si el instrumento con el que se estaba trabajando era confiable o no para aplicar a ese tipo de población.

Para la recolección de datos sobre la variable satisfacción del usuario, se aplicó el cuestionario a 83 usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM Contralmirante Villar entre los meses de enero a mayo del presente año, previamente definidos como la muestra.

Posteriormente se elaboró una base de datos en Excel con la información obtenida en la aplicación del cuestionario, donde se cuantificó las respuestas del instrumento de tipo Likert según la alternativa marcada.

Con la matriz de base de datos elaborada, la información se procesó y analizó estadísticamente a través del complemento Mega Stat del software Microsoft Excel 2010. Por consiguiente, los resultados obtenidos se interpretaron y discutieron en base a los trabajos previos y a los aportes teóricos previos, posterior a ello se planteó conclusiones y recomendaciones.

La interpretación de los datos y discusión de resultados, estuvo a cargo del investigador.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos de la presente investigación sobre satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM Contralmirante Villar, planteada desde el paradigma

positivista, metodología cuantitativa y nivel descriptivo simple, se siguió la siguiente ruta de análisis de datos:

Pruebas previas: Se recurrió a la prueba de validez de contenido a través del juicio de 3 expertos, así mismo la validez de constructo y Criterio a través de la proyección; por otro lado, se trabajó la Confiabilidad de Consistencia interna a través del método de Alfa de Crombach, para de esta manera comprobar si era un instrumento apto para la aplicación al tipo de población con la que se estaba trabajando.

Generación de datos: cuando se obtuvo los datos al aplicar el cuestionario de la variable satisfacción del usuario se realizó una base de datos haciendo uso del software Microsoft Excel 2010, así mismo para generar los resultados y contrastar las hipótesis se utilizó la prueba estadística Z, ya que lo que se buscaba eran resultados en proporciones teniendo en cuenta que lo que se quería obtener eran niveles de satisfacción tanto globales como por dimensiones.

III. RESULTADOS

Tabla 3

Nivel de Satisfacción Global de las usuarias víctimas de violencia familiar contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,98	0,5	p (as decimal)
81/83	42/83	p (as fraction)
81,34	41,5	X
83	83	N
	0,0549	std. error
	8,75	Z
	0,00	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 3 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción del Usuario) sobre los 83 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada
- El P valor que resultó 00.0 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula: Ho. El nivel satisfacción global no es “Satisfecho” por parte de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva: Hi. El nivel de satisfacción global es “Satisfecho” por parte de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

Tabla 4

Nivel de Satisfacción para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,96	0,5	p (as decimal)
80/83	42/83	p (as fraction)
79,68	41,5	X
83	83	N
	0,0549	std. Error
	8,38	Z
	0,00	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 4 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción del Usuario) sobre los 83 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada
- El P valor que resultó 00.0 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 1 nula: H01. El nivel satisfacción no es “Satisfecho” para la dimensión Satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 positiva: H1. El nivel de satisfacción es “Satisfecho” para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

Tabla 5

Nivel de Satisfacción para la dimensión satisfacción del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar contrastada con la hipótesis planteada.

<i>Observed</i>	<i>Hypothesized</i>	
0,98	0,5	p (as decimal)
81/83	42/83	p (as fraction)
81,34	41,5	X
83	83	n
	0,0549	std. error
	8,75	z
	0,00	p-value (two-tailed)

Apreciaciones:

- En la Tabla 5 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción del Usuario) sobre los 83 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada
- El P valor que resultó 00.0 se compara con el parámetro de excell (5% = 0,05)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 2 nula: H02. El nivel satisfacción no es “Satisfecho” para la dimensión del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis específica 2 positiva: H2. El nivel de satisfacción es “Satisfecho” para la dimensión de satisfacción del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.

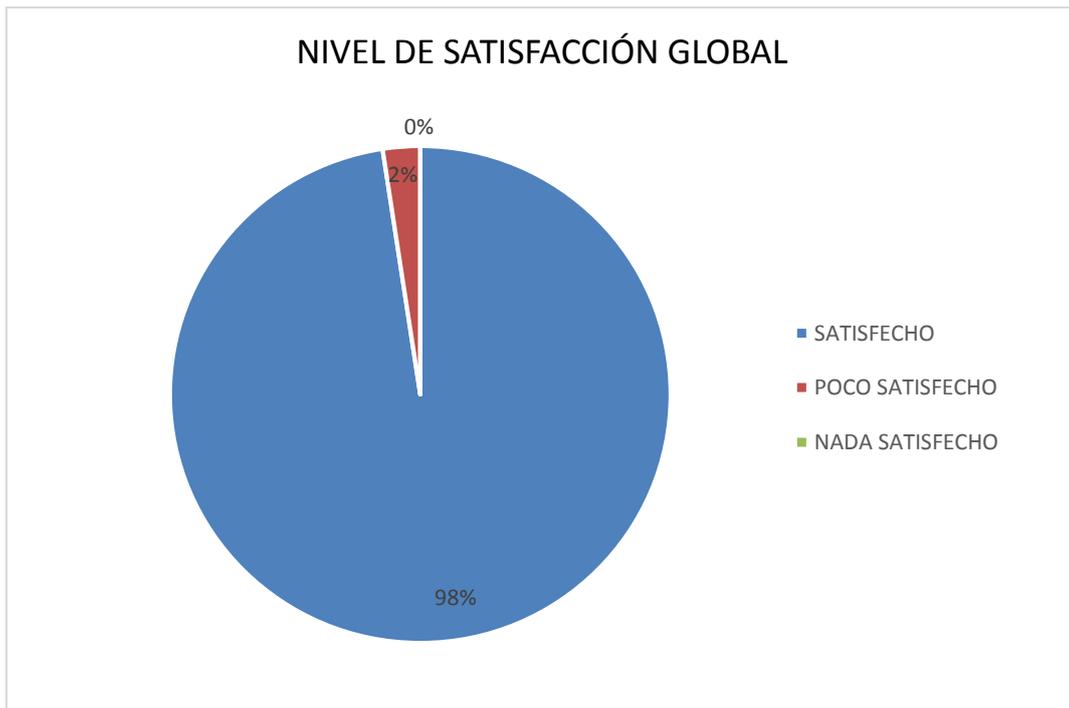


Figura 1. Distribución del nivel de satisfacción global en porcentajes.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones

- En la Figura 1 se aprecia el porcentaje de participantes en la investigación por nivel de satisfacción en lo que respecta a la satisfacción global: 98% de usuarios obtuvieron un nivel “satisfecho”, por otro lado, el 2% obtuvieron un nivel “Poco satisfecho” y por último el 0% de los usuarios obtuvieron “nada satisfecho”.
- El nivel de satisfacción más frecuente fue “satisfecho” con un porcentaje de 98%.
- El nivel de satisfacción menos frecuente fue “nada satisfecho” con un porcentaje de 0%.



Figura 2. Distribución del nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción de la perspectiva individual en porcentajes.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones

- En la Figura 2 se aprecia el porcentaje de participantes en la investigación por nivel de satisfacción en lo que respecta a la satisfacción de la perspectiva individual: 96% de usuarios obtuvieron un nivel “satisfecho”, por otro lado, el 4% obtuvieron un nivel “Poco satisfecho” y por último el 0% de los usuarios obtuvieron “nada satisfecho”.
- El nivel de satisfacción más frecuente fue “satisfecho” con un porcentaje de 96%.
- El nivel de satisfacción menos frecuente fue “nada satisfecho” con un porcentaje de 0%.



Figura 3. Distribución del nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción del servicio administrativo en porcentajes.

Fuente: Elaboración propia.

Apreciaciones

- En la Figura 3 se aprecia el porcentaje de participantes en la investigación por nivel de satisfacción en lo que respecta a la satisfacción del servicio administrativo: 98% de usuarios obtuvieron un nivel “satisfecho”, por otro lado, el 2% obtuvieron un nivel “Poco satisfecho” y por último el 0% de los usuarios obtuvieron “nada satisfecho”.
- El nivel de satisfacción más frecuente fue “satisfecho” con un porcentaje de 98%.
- El nivel de satisfacción menos frecuente fue “nada satisfecho” con un porcentaje de 0%.

IV. DISCUSIÓN

En la Tabla 3, se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción del Usuario) sobre los 83 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada y con un P valor que resultó 00.0 se compara con el parámetro de excell ($5\% = 0,05$) y al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula: H_0 . El nivel satisfacción global no es “Satisfecho” por parte de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019, por tanto, se acepta la hipótesis general positiva: H_1 . El nivel de satisfacción global es “Satisfecho” por parte de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019, se comprueba lo encontrado por Gonzales y Garrido (2015) quienes en su estudio referente la satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España se obtuvo que el 80% del total de participantes se reportaron como satisfechas con el trabajo realizado por el equipo policial con respecto a la intervención de sus casos, sobre todo en los ítems de valoración donde se refleja la ayuda que el equipo policial brinda y la respuesta inmediata que estos brindan al decepcionar un caso. Así mismo con respecto a este dato Rey (2000) teoriza que la satisfacción del usuario está relacionada a una valoración subjetiva que el usuario le da al nivel del resultado alcanzado sobre el servicio que ha recibido, y se traslada de forma objetiva reflejando que tan eficaz ha sido el servicio.

En la Tabla 4 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción del Usuario) sobre los 83 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada y con un P valor que resultó 00.0 se compara con el parámetro de excell ($5\% = 0,05$) y al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 1 nula: H_{01} . El nivel satisfacción no es “Satisfecho” para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019, por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 positiva: H_{11} . El nivel de satisfacción es “Satisfecho” para la dimensión satisfacción de la perspectiva individual de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019, se comprueba lo hallado por Malpartida (2017) que indicó que al medir la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la usuaria en la dimensión satisfacción personal, este indicó que existe una relación

significativa muy fuerte, corroborando que el servicio adecuado, la correcta información brindada y la empatía de los profesionales conlleva a una buena satisfacción de las usuarias víctima de violencia familiar. Esto se logra comprobar con lo dicho por Spreng y Olshavsky (1993) donde teoriza acerca del modelo afectivo de la satisfacción, donde refiere que el usuario considera mucho la valoración de lo afectivo y emocional lo que tiene que ver con el aspecto individual, y estos ocupan un lugar muy importante en como el usuario evalúa la satisfacción.

En la Tabla 5 se aprecia el cálculo de la variable X (Satisfacción del Usuario) sobre los 83 participantes estudiados, en contrastación con el valor de la hipótesis planteada, con un P valor que resultó 00.0 se compara con el parámetro de excell ($5\% = 0,05$) y al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis específica 2 nula: H02. El nivel satisfacción no es “Satisfecho” para la dimensión satisfacción del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019. Por consiguiente, se acepta la hipótesis específica 2 positiva: H2. El nivel de satisfacción es “Satisfecho” para la dimensión de satisfacción del servicio administrativo de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019, esto se puede corroborar en lo encontrado por Malpartida (2017) refirió en su estudio que al medir la correlación entre la dimensión profesionalismo y la satisfacción de las usuarias, indicó que existe una correlación directa moderada, lo que da a entender que los profesionales del CEM de Pomabamba presentan una disposición buena en lo que respecta a abordar casos, resolución y afrontamiento de problemas, conocimiento sobre sus funciones y profesión, y el apoyo, buen trato y atención a las usuarias víctimas de violencia. Así mismo esto se puede comprobar en el modelo cognitivo de la satisfacción, donde se habla que la satisfacción el usuario la evalúa de forma cognitiva, comparando y evaluando de manera coherente los distintos aspectos del servicio que este recibe y estandariza una respuesta, señalo Liljander y Strandvik (1997).

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción global de las 83 usuarias víctimas de violencia familiar atendidas entre los meses de enero a mayo del año 2019 en el Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar, es un nivel de satisfacción “Satisfecho”, es decir las usuarias han demostrado mediante el instrumento de evaluación que están totalmente satisfechas con la atención y trato recibido por parte del equipo multidisciplinario, corroborándose la hipótesis general positiva planteada, y con ello corrobora los aportes teóricos planteados por los diferentes autores vistos durante la investigación, lo que nos comprueba que el resultado obtenido con respecto al servicio que la usuaria recibe está fuertemente vinculado con la forma en que percibe el usuario el servicio que se le está brindando y esta efectividad la refleja de forma objetiva. Es sumamente importante recalcar que cuando una usuaria llega a la atención llega en un estado de desprotección, poca valoración de sí misma, episodios depresivos, nerviosismo y entre otras características, para lo cual es importante una adecuada atención dentro de los parámetros establecidos, para de esta manera la usuaria que ha recibido el servicio se sienta satisfecha tanto con el trato de los profesionales y la atención inmediata.
- En lo que respecta a la evaluación de la dimensión satisfacción de la perspectiva individual, las usuarias estudiadas demostraron estar satisfechas, es decir se comprueba y corrobora con los trabajos previos revisados donde indica que aquellas personas que alcanzaron el más alto bienestar y armonía que pueda tener de forma interna personalmente, demuestra estar complacido por el servicio recibido en la atención por parte de las personas que lo brindan y de esta manera se comprueba la hipótesis positiva, lo que demuestra que el servicio brindado está dentro de los estándares de calidad. Cuando una usuaria acude al servicio siempre llega con una percepción de cómo será el servicio que va a recibir para lo cual es de importancia que se le brinde una atención personalizada según su estado anímico, personalidad, y situación en la que se encuentra en ese momento, para así llenar cada una de sus expectativas y pueda encontrar la solución y ayuda que busca.
- Al medir la dimensión satisfacción del servicio administrativo, los resultados obtenidos arrojaron que las usuarias encuestadas más del 95% se encuentran satisfechas con el servicio brindado, lo que comprueba la hipótesis positiva

planteada, así mismo esto afirma que las usuarias han cubierto su expectativa o necesidad de forma total, logrando un efecto que ella esperaba y quería en lo que respecta a atención, el trato, el conocimiento por parte de las profesionales, el uso de materiales, tiempo y respeto recibido por parte de las profesionales que brindan el servicio. Con este resultado nos muestra que toda la logística y uso adecuado del material de trabajo ha permitido que la usuaria demuestre este resultado al aplicarle la prueba y nos dé un alcance de cómo los profesionales están trabajando en el servicio que se está brindando.

VI. RECOMENDACIONES

- Ante el nivel satisfecho de satisfacción global encontrado, se recomienda al equipo multidisciplinario del Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar evaluar de manera periódica semestral a las usuarias que reciben el servicio, con la finalidad de elaborar análisis comparativos de los resultados periódicos obtenidos y de esta manera identificar falencias y fortalezas con el propósito que realicen planes de acción para mejorar y brindar cada vez un servicio con altos estándares de calidad donde se demuestre y afirme el verdadero objetivo del servicio que el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual está pretendiendo brindar a través del CEM para el bienestar de la usuarias víctimas de violencia.
- Frente a los resultados hallados en lo que respecta al nivel satisfecho obtenido en la dimensión satisfacción de la perspectiva individual, es importante que los profesionales que están a cargo de brindar los servicios en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar continúen asumiendo con compromiso y responsabilidad la calidad del servicio brindado a las usuarias que acuden a este, con la finalidad de seguir satisfaciendo las necesidades mínimas que las usuarias tienen, y así de esta manera seguir contribuyendo a la mejora de brindar un buen servicio con excelentes indicadores de calidad, cubriendo las expectativas de las usuarias facilitando una mejora en su vida personal y social a través de diferentes actividades orientadas a informar a las usuarias como identificar señales de alarma ante situaciones de riesgo de violencia y cómo actuar ante ello.
- Sobre los resultados obtenidos los cuales son satisfechos en la dimensión satisfacción del servicio administrativo, es importante recomendar que el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual que es el ente rector del servicio del CEM, realice evaluaciones pertinentes con respecto al desempeño y competencias que el equipo de profesionales que brinda el servicio de atención posee, con la finalidad de crear un programa de mejora para potenciar las habilidades blandas de los profesionales y lograr seguir brindando un servicio orientado en el respeto, empatía compromiso e inclinación por brindar el apoyo y atención pertinente a usuarias victimas durante el proceso de atención y seguimiento de su caso.
- Con respecto al instrumento creado para medir la satisfacción de las usuarias y los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, es de suma importancia que se

tome como punto de partida para en próximas investigaciones estudiar con mayor profundidad este tema, y de esta manera no solo centrarse en si los profesionales que atienden siguen o no los parámetros y lineamientos de atención, sino cómo es que la usuaria que percibe el servicio se siente con lo brindado y de esta manera fortalecer dicho servicio.

REFERENCIAS

- Andía, C.; Pineda, A.; Sottec, V. Ramírez, J.; Molina, M. y Romero, Z. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*. España: Edit. Ecdal.
- Asseo Narvaez, C. J. (2018). *Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar en la comisaria de familia del distrito de Trujillo, 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Balcells Junyent, J. (1994): *La investigación social: Introducción a los métodos y técnicas*. Barcelona: ESPR-PPU.
- Beneria, L. y Roldán, M. (1992). *Las encrucijadas de clase y género. Trabajo a domicilio, subcontratación y dinámica de la unidad doméstica en la ciudad de México*. México: El Colegio de México I FCE.
- Benito Elias, J. (2014). *Una aproximación a la satisfacción de mujeres víctimas de violencia de género sobre los recursos disponibles en la ciudad de Girona*. (Tesis para obtener el grado académico de Máster en Intervención Criminológica y Victimológica). Universidad Miguel Hernández, España.
- Briones, G. (1995). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores.
- Cordova Berru, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cronin, J.J.; Taylor, S.A. (1992). *Medición de la calidad del servicio: reexaminación y extensión*. *Diario de Marketing*, Volumen (6), 55-68.

- Del Banco, T. y Daley, J. (1996). A través de los ojos del paciente: estrategias para una anticoncepción más exitosa. *Revista Obstétrica y Ginecológica*. Volumen 88 (3), 415-475.
- Donabedian, A. (1966). Evaluatin the quality of medical care MilBank Mem. EE.UU: Fund Q.
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2011). *El ABC de la atención con calidad a la violencia contra la mujer*. Lima. Movimiento Manuela.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Definiendo la satisfacción del consumidor. *Academia de Revisión de la ciencia de marketing*, Edición 1(1), 1- 22.
- Gonzales, J. & Garrido, M. (2015) Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España: validación del Sistema VioGen. *Anuarios de Psicología Jurídica*. Edición (25), 29 – 38.
- Gutiérrez, J. (2009). El acceso a la justicia de mujeres que viven en situación de violencia. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*, Volumen (32), 43-52.
- Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la Investigación*. México D.F. Mc Graw Hill
- Huang, R. (2006). Estudiar el análisis de la información sobre el posible descontento del lector en una biblioteca académica. *Library Management*, Ed. 28 (1/2), 27-35.
- Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Perú: indicadores de Violencia Familiar y sexual, 2000 – 2017. Perú. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Dirección de Marketing*. 14 Edición, Pearson. Madrid, España.
- Lancaster, F.W. (1995). La evaluación de los servicios bibliotecarios: una revisión concisa de la literatura existente. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, Volumen 9 (18): 25-37.*
- Ley N° 30364. Diario Oficial el Peruano, Perú, Lima, 22 de noviembre del 2015.
- Liljander, V.; Strandvik, T. (1997). Emotions in Service Satisfaction. *International Journal of Service Industry Management, VoL 8 (2), 148-169.*
- Malpartida Vidal, N. G. (2017). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la Provincia de Pomabamba – Ancash- 2017.* (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Marriner, A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. 4ta. Ed. Harcourt. Brace. España.
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F. Cengage Learning S.A.
- Mesa de sociedad civil contra desplazamientos forzados por violencia y crimen organizado. (2015). Informe sobre situación de desplazamiento forzado por violencia generalizada en El Salvador. *Revista FESPAD*. Obtenido de <http://www.fespad.org.sv/wpcontent/uploads/2016/01/Informe-2015-desplazamiento-forzado-1.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). *Boletín estadístico: Edición diciembre 2018*. Lima. Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2016). *Plan nacional contra la violencia de genero 2016-2021*. Recuperado de <http://laley.pe/not/3427/aprueban-plan-nacional-contra-la-violencia-degenero/>.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas (2015). Manual de intervención. MIMP-PNVFS: Perú.

MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf

Montiel, V., & Sánchez, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital* (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gerencia de la salud). Instituto Centro Americano de Administración Pública: San José.

Mori, J. L. (2012). Una revisión psicológica a las teorías de la agresividad. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, Volumen 15 (1), 80 - 93.

Morales, V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Buenos Aires, Argentina: Chebuen.

Oberhofer, C.A. (1981) Disponibilidad de documentos: un modelo de evaluación de la satisfacción de la demanda en bibliotecas universitarias. *Ciencia de la Información*. Edición 10 (1): 47-58.

Mano, H. and Oliver, R. L. (1993) Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction. *Journal of Consumer*, Vol. 20 (3) 451-466.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfacción: una perspectiva de comportamiento del consumidor*. New York, EE.UU: ME Sharpe.

- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Violencia contra la mujer*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>
- Organización Mundial de Salud (2012). *Una Postura desde la Unión de Naciones Suramericanas*. Washington, EU.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: Resumen*. Washington, EU.
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Quinta conferencia Mundial de Promoción de la salud. Promoción de la salud: hacia una mayor equidad*. Recuperado de <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsdeps/fulltext/conf5.pdf>
- Palacios, J. L. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid: Madrid.
- Parra, M. C. (2006). *La Insatisfacción del Consumidor y las Respuestas ante la Insatisfacción: un Análisis Teórico y Empírico* (Tesis Doctoral). Universidad Católica de Murcia: Murcia.
- Rojas, R. (2004). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Madrid, España: Editorial Plaza y Valdes.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, Volumen (3), 139 – 153.
- Ruiz, Y. (2002). Biología, cultura y violencia. *Repositori Universitat Jaume I*. Recuperado de: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79630/Forum_2002_13.pdf?sequence

- Salvo, A. R. (2006). Aproximaciones antropológicas al fenómeno de la violencia. *Revista de Antropología*. Edición (18), 31 - 58.
- Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Shi, X.; Holahan, P.J.; Jiurkat, M.P. (2004) Procesos de formación de satisfacción en usuarios de bibliotecas: comprensión de efectos multisectoriales. *La revista de bibliotecología académica*. Edición 30 (2), 122-131.
- Spreng, R. A. and Olshavsky, R. W. (1993) A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of the Academy Of Marketing Science*, Vol. 60 (3): 15-32
- White, T. (1978) Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Revista Ciencia bibliotecaria*, Volumen 2 (2): 78-85.

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EDAD:

DISTRITO:

INSTRUCCIONES: Este instrumento es un cuestionario con la finalidad de realizar un estudio sobre el nivel de satisfacción de las usuarias víctimas de violencia atendidas en el CEM Contralmirante Villar, usted debe de responder de manera consciente, para ello debe de leer con atención y luego marcar en la alternativa que crea conveniente con una equis (x), ya que los resultados nos servirán para fortalecer y mejorar el trabajo que se vienen realizando en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar.

Alternativas:

A. Satisfecho = S

B. Poco Satisfecho = PS

C. Nada satisfecho = NS

	N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS		
			S	PS	NS
SATISFACCIÓN DE LA PERSPECTIVA INDIVIDUAL	01	El trato de los profesionales del CEM ha sido de su entero agrado durante su permanencia.			
	02	Ha sido buena la atención brindada por los profesionales del CEM.			
	03	Durante el tiempo que la atendieron sintió una buena relación entre usted y el equipo de profesionales del CEM Contralmirante Villar.			
	04	El trato brindado por parte del equipo multidisciplinario fue cordial y amable.			
	05	Los profesionales que lo atendieron fueron nobles, respetuosos y sinceros al momento de tratarlo.			
	06	Al momento que llego identificaron el motivo por el que usted acudía al servicio.			
	07	El equipo de profesionales identifica los factores de riesgo del hecho de violencia y las características de la presunta persona agresora y su entorno.			
	08	Los profesionales del CEM le informaron sobre la situación de peligro o riesgo en que se encontraba y le explicaron un plan de protección.			
	09	El equipo del CEM Contralmirante Villar realiza un seguimiento a su caso para ver su efectividad.			
	10	En el CEM Contralmirante Villar le brindaron el apoyo psicológico.			
	11	Los profesionales del CEM utilizan un lenguaje claro y preciso acorde a su lengua materna.			
	12	Después de la atención brindada se siente seguro y con bienestar.			
	13	Cumplen con la hora, fecha y lugar indicado en que se le cito.			
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	14	El área de admisión es cordial, amable, presentable y empática.			
	15	Cree que es prudente el tiempo de espera.			
	16	Los Profesionales del CEM Contralmirante Villar son amables y respetuosos.			
	17	La derivación al servicio para su atención es adecuada y eficiente.			
	18	Los profesionales dominan sus instrumentos y guías para su adecuada atención.			
	19	El CEM Contralmirante Villar tiene profesionales especialistas para tratar casos de Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.			
	20	El CEM Contralmirante Villar cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención al usuario.			
	21	Los servicios dan comodidad al usuario.			
	22	La atención recibida es rápida en el tiempo y momento adecuado.			

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 02: Documento de Autorización



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional Contra la
Violencia Familiar y Sexual

Centro Emergencia Mujer
Contralmirante Villar

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

24 de Mayo del 2019.

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN

Por medio del presente la coordinadora del Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar, autoriza a la Lic. Lourdes Mafalda Villar Balladares, identificada con DNI. 71101254, a realizar la aplicación de encuestas a las usuarias atendidas en el área de atención del CEM antes mencionado, cuyos datos obtenidos serán utilizados única y exclusivamente para la elaboración de su tesis de Maestría en Gestión Pública.

Atentamente,



Abogada María Fiorella de los Milagros Hidalgo Palacios.

COORDINADORA

Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario, que la investigadora Lourdes Mafalda Villar Balladares usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER CONTRALMIRANTE VILLAR-TUMBES, 2019"

Este instrumento mide respectivamente la variable de Satisfacción del usuario. Los ítems del instrumento muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

27 de mayo del 2019.

CEM CONTRALMIRANTE VILLAR

Leidy A. Ventocilla Idrogo
PSICÓLOGA

Leidy Azucena Ventocilla Idrogo

Licencia en Psicología Clínica

Psicóloga del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran importancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área como a futuras aplicaciones para estudiar dicha variable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Leidy Azucena Ventocilla Idrogo.	
Grado profesional:	Maestro () Doctor ()	Bachiller (X)
Área de Formación académica:	Gestión pública () Administración o economía ()	Política y gobernabilidad () Otra <u>Psicología Clínica</u> (X)
Áreas de experiencia profesional:	Atención a usuarias víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	
Institución donde labora:	Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	Tesis de 2da especialidad en violencia intrafamiliar.	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
Autora:	Bach. Lourdes Mafalda Villar Balladares.
Administración:	Individual.
N° ítems:	22 ítems.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Dirigido a:	Usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el CEM Contralmirante Villar.
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 22 reactivos, contiene dos dimensiones que miden la satisfacción del usuario víctima de violencia que recibe el servicio de atención. La encuesta mide las dimensiones: I. SATISFACCIÓN DE LA PERSPECTIVA PERSONAL que comprende desde el ítem 1 al ítem 13; II. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO que comprende desde el ítem 14 al ítem 22, para obtener un resultado donde nos determine la satisfacción global del usuario del servicio brindado.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	DIMENSIONES	Definición/Explicación
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción de la perspectiva individual	En esta dimensión se encuentran varios ítems que miden la satisfacción que el usuario percibe del exterior desde su aspecto individual. Así mismo las puntuaciones altas son características de un individuo que cuenta con un enfoque determinado para brindar opinión sobre algo determinado (Montiel y Sánchez, 2014).
	Satisfacción del servicio administrativo	Esta dimensión contiene ítems que miden que tan satisfecho está el usuario del servicio administrativo brindado por los profesionales del área de atención. Una puntuación alta en esta dimensión indicaría que el servicio administrativo que se está brindando es adecuado ya que el usuario al recibirlo reflejo estar satisfecho (Montiel y Sánchez, 2014).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO elaborado por la Bach. Lourdes Mafalda Villar Balladares. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer detenidamente los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así mismo solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: Satisfacción de la perspectiva individual.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el usuario se encuentra totalmente satisfecho desde su perspectiva individual con respecto al servicio que ha recibido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato	1. El trato de los profesionales del CEM ha sido de su entero agrado durante su permanencia.	4	4	4	
	4. El trato brindado por parte del equipo multidisciplinario fue cordial y amable.	4	4	4	
Atención	2. Ha sido buena la atención brindada por los profesionales del CEM.	4	4	4	
	6. Al momento que llego identificaron el motivo por el que usted acudía al servicio.	4	4	4	
	7.El equipo de profesionales identifica los factores de riesgo del hecho de violencia y las características de la presunta persona agresora y su entorno.	4	4	4	
Relaciones	3. Durante el tiempo que la atendieron sintió una buena relación entre usted y el equipo de profesionales del CEM Contralmirante Villar.	4	4	4	
Lealtad	5.Los profesionales que lo atendieron fueron nobles, respetuosos y sinceros al momento de tratarlo.	4	4	4	
Apoyo	9. El equipo del CEM Contralmirante Villar realiza un seguimiento a su caso para ver su efectividad.	4	4	4	
	10. En el CEM Contralmirante Villar le brindaron el apoyo psicológico.	4	4	4	
	12. Después de la atención brindada se siente seguro y con bienestar.	4	4	3	
Comunicación	8. Los profesionales del CEM le informaron sobre la situación de peligro o riesgo en que se encontraba y le explicaron un plan de protección.	4	4	4	
	11. Los profesionales del CEM utilizan un lenguaje claro y preciso acorde a su lengua materna.	4	4	4	
Tiempo	13.Cumplen con la hora, fecha y lugar indicado en que se le cito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Satisfacción del servicio administrativo.

Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por el servicio administrativo del equipo de profesionales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	17. La derivación al servicio para su atención es adecuada y eficiente.	4	4	4	
Tiempo	15. Cree que es prudente el tiempo de espera.	4	4	4	
	22. La atención recibida es rápida en el tiempo y momento adecuado.	4	4	4	
Respeto	16. Los Profesionales del CEM Contralmirante Villar son amables y respetuosos.	4	4	4	
Trato	14. El área de admisión es cordial, amable, presentable y empática.	4	4	4	
Conocimiento	19. El CEM Contralmirante Villar tiene profesionales especialistas para tratar casos de Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	4	4	4	
Uso de materiales	18. Los profesionales dominan sus instrumentos y guías para su adecuada atención.	4	4	4	
	20. El CEM Contralmirante Villar cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención al usuario.	4	4	4	
Confort	21. Los servicios dan comodidad al usuario.	4	4	4	

CEM CONTRALMIRANTE VILLAR

 Leidy A. Venturilla Idrogo
 PSICOLOGA

Firma del evaluador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario, que la investigadora Lourdes Mafalda Villar Balladares usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER CONTRALMIRANTE VILLAR-TUMBES, 2019"

Este instrumento mide respectivamente la variable de Satisfacción del usuario. Los ítems del instrumento muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

27 de mayo del 2019.



Francis Yoel Marchan Rodríguez

Magister en Gestión Pública

Asistente Técnico de Saberes Productivos Pensión 65



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO La evaluación del instrumento es de gran importancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área como a futuras aplicaciones para estudiar dicha variable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Francis Yoel Marchan Rodriguez.		
Grado profesional:	Maestro (X)	Bachiller ()	Doctor ()
Área de Formación académica:	Gestión pública (X)	Política y gobernabilidad ()	Administración o economía () Otra ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistente Técnico de Saberes Productivos Pensión 65-Tumbes. Experiencia en trabajo con población vulnerable.		
Institución donde labora:	Programa Pensión 65 - MIDIS.		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación:			
<hr/>			
Tesis grado de Maestría "Implementación de escuelas de campo de agricultores de limón, para capacitar al sector agrícola en el distrito de Casitas".			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
Autora:	Bach. Lourdes Mafalda Villar Balladares.
Administración:	Individual.
N° ítems:	22 ítems.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Dirigido a:	Usuaris víctimas de violencia familiar atendidas en el CEM Contralmirante Villar.
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 22 reactivos, contiene dos dimensiones que miden la satisfacción del usuario víctima de violencia que recibe el servicio de atención. La encuesta mide las dimensiones: I. SATISFACCIÓN DE LA PERSPECTIVA PERSONAL que comprende desde el ítem 1 al ítem 13; II. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADINISTRATIVO que comprende desde el ítem 14 al ítem 22, para obtener un resultado donde nos determine la satisfacción global del usuario del servicio brindado.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	DIMENSIONES	Definición/Explicación
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción de la perspectiva individual	En esta dimensión se encuentran varios ítems que miden la satisfacción que el usuario percibe del exterior desde su aspecto individual. Así mismo las puntuaciones altas son características de un individuo que cuenta con un enfoque determinado para brindar opinión sobre algo determinado (Montiel y Sánchez, 2014).
	Satisfacción del servicio administrativo	Esta dimensión contiene ítems que miden que tan satisfecho está el usuario del servicio administrativo brindado por los profesionales del área de atención. Una puntuación alta en esta dimensión indicaría que el servicio administrativo que se está brindando es adecuado ya que el usuario al recibirlo reflejo estar satisfecho (Montiel y Sánchez, 2014).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO elaborado por la Bach. Lourdes Mafalda Villar Balladares. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer detenidamente los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así mismo solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: Satisfacción de la perspectiva individual.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el usuario se encuentra totalmente satisfecho desde su perspectiva individual con respecto al servicio que ha recibido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato	1. El trato de los profesionales del CEM ha sido de su entero agrado durante su permanencia.	4	4	4	
	4. El trato brindado por parte del equipo multidisciplinario fue cordial y amable.	4	4	3	
Atención	2. Ha sido buena la atención brindada por los profesionales del CEM.	4	4	4	
	6. Al momento que llego identificaron el motivo por el que usted acudía al servicio.	4	4	4	
	7. El equipo de profesionales identifica los factores de riesgo del hecho de violencia y las características de la presunta persona agresora y su entorno.	4	4	4	
Relaciones	3. Durante el tiempo que la atendieron sintió una buena relación entre usted y el equipo de profesionales del CEM Contralmirante Villar.	4	4	4	
Lealtad	5. Los profesionales que lo atendieron fueron nobles, respetuosos y sinceros al momento de tratarlo.	4	4	4	
Apoyo	9. El equipo del CEM Contralmirante Villar realiza un seguimiento a su caso para ver su efectividad.	4	4	4	
	10. En el CEM Contralmirante Villar le brindaron el apoyo psicológico.	4	4	4	
	12. Después de la atención brindada se siente seguro y con bienestar.	4	4	4	
Comunicación	8. Los profesionales del CEM le informaron sobre la situación de peligro o riesgo en que se encontraba y le explicaron un plan de protección.	4	4	4	
	11. Los profesionales del CEM utilizan un lenguaje claro y preciso acorde a su lengua materna.	4	4	4	
Tiempo	13. Cumplen con la hora, fecha y lugar indicado en que se le cito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Satisfacción del servicio administrativo.

Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por el servicio administrativo del equipo de profesionales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	17. La derivación al servicio para su atención es adecuada y eficiente.	4	4		
Tiempo	15. Cree que es prudente el tiempo de espera.	4	4	3	
	22. La atención recibida es rápida en el tiempo y momento adecuado.	4	4	4	
Respeto	16. Los Profesionales del CEM Contralmirante Villar son amables y respetuosos.	4	4	4	
Trato	14. El área de admisión es cordial, amable, presentable y empática.	4	4	4	
Conocimiento	19. El CEM Contralmirante Villar tiene profesionales especialistas para tratar casos de Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	4	4	4	
Uso de materiales	18. Los profesionales dominan sus instrumentos y guías para su adecuada atención.	4	4	4	
	20. El CEM Contralmirante Villar cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención al usuario.	4	4	4	
Confort	21. Los servicios dan comodidad al usuario.	4	4	4	



Firma del evaluador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento: Cuestionario de Satisfacción del Usuario, que la investigadora Lourdes Mafalda Villar Balladares usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR ATENDIDAS EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER CONTRALMIRANTE VILLAR-TUMBES, 2019"

Este instrumento mide respectivamente la variable de Satisfacción del usuario. Los ítems del instrumento muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dicho instrumento presentado por el referido investigador.

27 de mayo del 2019.



Francisca de Rosario Gómez Guerrero
Magister en educación con mención en docencia y gestión educativa

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. La evaluación del instrumento es de gran importancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área como a futuras aplicaciones para estudiar dicha variable. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Francisca del Rosario Gómez Guerrero.	
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>)	Bachiller (<input type="checkbox"/>)
	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Gestión pública (<input type="checkbox"/>)	Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>)
	Administración o economía (<input type="checkbox"/>)	Otra <u>Educación</u> (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Acompañamiento pedagógico y docencia.	
Institución donde labora:	Ministerio de Educación.	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:		
Modalidad sustentación de tesis para obtener el grado académico de bachiller y magister, actualmente llevando a cabo estudios de doctorado.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del Usuario.
Autora:	Bach. Lourdes Mafalda Villar Balladares.
Administración:	Individual.
N° ítems:	22 ítems.
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Dirigido a:	Usuarías víctimas de violencia familiar atendidas en el CEM Contralmirante Villar.
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 22 reactivos, contiene dos dimensiones que miden la satisfacción del usuario víctima de violencia que recibe el servicio de atención. La encuesta mide las dimensiones: I. SATISFACCIÓN DE LA PERSPECTIVA PERSONAL que comprende desde el ítem 1 al ítem 13; II. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO que comprende desde el ítem 14 al ítem 22, para obtener un resultado donde nos determine la satisfacción global del usuario del servicio brindado.

4. SOPORTE TEÓRICO

VARIABLE	DIMENSIONES	Definición/Explicación
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción de la perspectiva individual	En esta dimensión se encuentran varios ítems que miden la satisfacción que el usuario percibe del exterior desde su aspecto individual. Así mismo las puntuaciones altas son características de un individuo que cuenta con un enfoque determinado para brindar opinión sobre algo determinado (Montiel y Sánchez, 2014).
	Satisfacción del servicio administrativo	Esta dimensión contiene ítems que miden que tan satisfecho está el usuario del servicio administrativo brindado por los profesionales del área de atención. Una puntuación alta en esta dimensión indicaría que el servicio administrativo que se está brindando es adecuado ya que el usuario al recibirlo reflejo estar satisfecho (Montiel y Sánchez, 2014).

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO elaborado por la Bach. Lourdes Mafalda Villar Balladares. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer detenidamente los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así mismo solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: Satisfacción de la perspectiva individual.

Objetivo de la Dimensión: Determinar si el usuario se encuentra totalmente satisfecho desde su perspectiva individual con respecto al servicio que ha recibido.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato	1. El trato de los profesionales del CEM ha sido de su entero agrado durante su permanencia.	4	4	4	
	4. El trato brindado por parte del equipo multidisciplinario fue cordial y amable.	4	4	4	
Atención	2. Ha sido buena la atención brindada por los profesionales del CEM.	4	4	4	
	6. Al momento que llego identificaron el motivo por el que usted acudía al servicio.	4	4	4	
	7.El equipo de profesionales identifica los factores de riesgo del hecho de violencia y las características de la presunta persona agresora y su entorno.	4	4	4	
Relaciones	3. Durante el tiempo que la atendieron sintió una buena relación entre usted y el equipo de profesionales del CEM Contralmirante Villar.	4	4	4	
Lealtad	5.Los profesionales que lo atendieron fueron nobles, respetuosos y sinceros al momento de tratarlo.	4	4	4	
Apoyo	9. El equipo del CEM Contralmirante Villar realiza un seguimiento a su caso para ver su efectividad.	4	4	4	
	10. En el CEM Contralmirante Villar le brindaron el apoyo psicológico.	4	4	4	
	12. Después de la atención brindada se siente seguro y con bienestar.	4	4	4	
Comunicación	8. Los profesionales del CEM le informaron sobre la situación de peligro o riesgo en que se encontraba y le explicaron un plan de protección.	4	4	4	
	11. Los profesionales del CEM utilizan un lenguaje claro y preciso acorde a su lengua materna.	4	4	4	
Tiempo	13.Cumplen con la hora, fecha y lugar indicado en que se le cito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Satisfacción del servicio administrativo.

Objetivo de la Dimensión: Determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por el servicio administrativo del equipo de profesionales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	17. La derivación al servicio para su atención es adecuada y eficiente.	4	4	4	
Tiempo	15. Cree que es prudente el tiempo de espera.	4	4	4	
	22. La atención recibida es rápida en el tiempo y momento adecuado.	4	4	4	
Respeto	16. Los Profesionales del CEM Contralmirante Villar son amables y respetuosos.	4	4	4	
Trato	14. El área de admisión es cordial, amable, presentable y empática.	4	4	4	
Conocimiento	19. El CEM Contralmirante Villar tiene profesionales especialistas para tratar casos de Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.	4	4	4	
Uso de materiales	18. Los profesionales dominan sus instrumentos y guías para su adecuada atención.	4	4	4	
	20. El CEM Contralmirante Villar cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención al usuario.	4	4	4	
Confort	21. Los servicios dan comodidad al usuario.	4	4	4	



Firma del evaluador

Anexo 04: Confiabilidad de Consistencia Interna - Método de Alfa de Crombach

TABLA DE BASE DE DATOS INVESTIGACION: Satisfacción de las Usuarías víctimas de Violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	Sumatoria de items
Sujeto 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	63
Sujeto 4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	63
Sujeto 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
Sujeto 9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
Sujeto 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	62
Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Sujeto 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	64
Sujeto 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items
 S_T^2 : Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

0.4 0 0.2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0.16 0 0.2 0.16 0 0 0 0 0 0 0.16

$\sum S_i^2$: 1.30 S_T^2 : 1.89

K: El número de ítems	22
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varia	1.30
S_T^2 : La Varianza de la suma	1.89
α : Coeficiente de Alfa de	¿?

Procedemos:
 α : 12 / (1 - (4.06/12) = 0.34
 α : 1.09 (1-0.32)
 α : 1.09 (0.68)
 α : 0.74

Yo,

Luis Rolando Alarcón Llontop, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

“Satisfacción de las Usuaris víctimas de Violencia familiar atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.” del (de la) estudiante **Villar Balladares, Lourdes Mafalda**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 31 de agosto de 2019



Firma

Dr. Luis Rolando Alarcón Llontop

DNI:17543440

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

REPORTE TURNITIN

Satisfacción de las Usuarias Víctimas de Violencia atendidas en el CEM Contralmirante Villar

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	9%	1%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
4	repositorio.ucam.edu Fuente de Internet	<1%
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.unife.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	webapps.us.es Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Yo Lourdes Mafalda Villar Balladares, identificada con DNI N° 71101254, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Satisfacción de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar Atendidas en el Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019.”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



Lourdes Mafalda Villar Balladares
DNI: 71101254



FECHA: 15 de agosto del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VILLAR BALLADARES, LOURDES MAFALDA

INFORME TITULADO:

“Satisfacción de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar atendidas en el
Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes, 2019”.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE DICIEMBRE DE 2019.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad.



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA