



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA

Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Villanueva Cabañas, Katherinne (ORCID: 0000-0001-7082-7212)

ASESOR:

Mag. Casaverde Carmona, Lisette (ORCID: 0000-0002-9573-6365)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre por haberme dado la vida y forjado como la persona que soy en la actualidad.

A Emilio por su apoyo incondicional, por su amor, porque camina junto a mí y porque su amor me fortalece.

Katherinne

Agradecimiento

A Dios, ser supremo que me dio la vida, y de quien dependo en este mundo. Gracias infinitas por la sabiduría y por la fortaleza de seguir caminando incluso cuando se piense que todo ha terminado, este es el inicio de un gran camino que nos lleva a ser justos e íntegros, pero sobre todo a luchar por una sociedad más justa.

La autora

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Villanueva Cabañas Katherine**, para obtener el grado académico de Maestra en
Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus
usuarias en el Distrito de Juanjui 2019"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dra. Rosa Mabel Contreras Julian

-Presidente



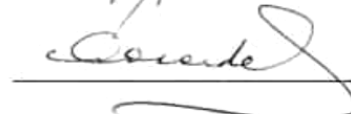
Dra. Katia Dávalos La Torre

- Secretario/a



Mag. Lisette Karem Casaverde Carmona

-Vocal



Tarapoto 10 de enero 2020

Declaratoria de autenticidad

Yo Katherine Villanueva Cabañas, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, presento mi trabajo académico titulado *Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019*, en 57 folios para la obtención del grado académico de Maestra En Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos de investigación.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas que expresamente he señalado en el presente trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determine el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 10 de enero de 2020



Katherine Villanueva Cabañas

DNI: 42698357

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación:	13
2.2. Variables, operacionalización.....	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
2.5. Procedimientos	18
2.6. Método de análisis de datos:.....	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	31
Matriz de Consistencia	32
Instrumentos de recolección de datos.....	33
Validación de Instrumentos	35
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	41
Base de datos estadísticos.....	42
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	43

Acta de aprobación de originalidad	44
Informe de originalidad	45
Autorización final del trabajo de investigación	46

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de población.....	15
Tabla 2. Validación de instrumentos.....	17
Tabla 3. Calidad de servicio en el CEM Mariscal Cáceres.....	20
Tabla 4. Satisfacción de las usuarias del CEM Mariscal Cáceres.....	21
Tabla 5. Tabla de contingencia de las variables calidad de servicio y satisfacción de las Usuarías.....	22
Tabla 6. Prueba de Chi cuadrado de las variables calidad de servicio y satisfacción de las Usuarías.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de los servicios en el CEM Mariscal Cáceres.....	20
Figura 2. Satisfacción de las usuarias del CEM Mariscal Cáceres.....	21

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019 teniendo como sustento teórico lo postulado por Kotler y Armstrong. El tipo de investigación fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional y la población estuvo constituida por las 260 usuarias de los servicios del CEM Mariscal Cáceres en lo que va del año. La muestra estuvo conformada por las 26 usuarias del servicio durante el mes de octubre, seleccionadas mediante un muestreo intencional. La técnica empleada fue la entrevista y los instrumentos fueron dos cuestionarios de elaboración propia destinados a medir calidad de servicio y satisfacción de las usuarias. Luego de analizar los resultados, se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019; con una sig. bilateral ($0,00 < 0,05$), y un Chi Cuadrado ($X^2=29,304$) asociado a 4 grados de libertad y alfa ($\alpha=0,05$) de valor 9.488; lo cual indica que ambas variables son dependientes entre sí, con una asociación significativa entre ellas.

Palabras claves: Calidad de servicios, satisfacción, usuarias.

ABSTRACT

The present research had as main objective to determinate the relationship between quality of services provides by CEM Mariscal Cáceres and satisfaction of female users, Juanji, 2019, having as theoretical support the postulated by Kotler & Armstrong. The type of investigation was non experimental with a descriptive – correlational design. The study population was conformed by 260 female users of the CEM services so far this year. The simple was conformed by 26 female users of the service during October, selected by intentional sampling. The employed technique was the interview and an own elaborated questionnaire as instrument intended to measure quality of service and satisfaction of female users. After analysing results, it concluded that there is a significant relationship between the quality of services provided by CEM Mariscal Cáceres and satisfaction of female users in Juanjui district, 2019, with a bilateral signification ($0,00 < 0,05$), and a Chi cuadrado ($\chi^2=29,304$) asociated to an 8 degrees of freedom and alpha (0.05) with a value of 9.488, wich indicates that both variables are dependent with a significant asociation between them.

Keywords: Quality of service, satisfaction, female users.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia y de manera recurrente en diversas culturas, hemos sido testigos de la problemática de violencia contra las mujeres lo cual ha impactado directamente en el pleno ejercicio de sus derechos, colocándolas en posiciones de inferioridad en relación a sus pares del sexo opuesto. De tal manera, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la eliminación de este tipo de violencia es el único camino a tomar para garantizarles igualdad de desarrollo en los diferentes ámbitos de su vida.

Dos de las formas más frecuentes en las que encontramos violencia contra la mujer son a nivel familiar y sexual y pueden ser perpetuadas dentro de la familia, en relaciones interpersonales, en la comunidad y por el estado y/o sus agentes. Debido a esta prevalencia, no sólo se ha convertido en un terrible problema social sino también de salud pública cuya raíz es la discriminación e inequidad de género (Navarro, 2011, p.14)

Mujeres, niños y niñas y adultos mayores son los principales afectados y las estadísticas muestran datos alarmantes: a nivel mundial, la OMS efectuó un análisis empleando datos de más de 80 países llegando a estimar que alrededor del 35% de mujeres en el mundo han padecido algún tipo de violencia en el transcurso de sus vidas.

A nivel nacional, el 65,4% de féminas han experimentado en algún momento violencia por parte de su esposo o pareja y entre los primeros siete meses de este año se han reportado 99,700 casos (Programa Nacional contra la violencia familiar y sexual 2019).

Ante esta situación, el gobierno Peruano, se encuentra ante la imperiosa necesidad de revertir estas cifras. El Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual es el ente a cargo del abordaje de esta problemática a través de políticas de investigación, atención y prevención. Para tal efecto, ha implementado, desde 1999, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) que son servicios sin ningún costo que ofrece el estado especializados en brindar atención integral interdisciplinaria a las víctimas e integrantes del grupo familiar con la finalidad de facilitar su proceso de recuperación (apoyo psicológico y social), otorgarles medidas de protección y el debido acceso a la

justicia. Adicionalmente, realiza actividades orientadas a la prevención tales como capacitaciones, campañas comunicacionales, charlas a estudiantes y grupos sociales, empoderamiento de entes comunales y movilización de organismos con fines comunes.

Actualmente, a nivel nacional vienen operando 355 CEM, 109 de los cuales están ubicados dentro de las comisarías de diversas regiones del país, todos enfocados en lograr una atención oportuna y adecuada que asegure la ejecución en pleno de sus derechos, sin violencia ni discriminación dentro de una cultura de paz. Adicionalmente, la finalidad de contar con CEM en comisarías es asegurar una atención coordinada a la víctima entre el personal especializado del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y la Policía Nacional del Perú.

En lo que respecta a la región San Martín, a través de sus 13 CEM, se han atendido 2512 mujeres víctimas de violencia durante los seis primeros meses del año, registrándose además dos casos de feminicidio y tres de tentativa del mismo.

Es en este marco, que el día 06 de diciembre del 2018 se realizó la inauguración del CEM Mariscal Cáceres en la Comisaría de Juanjui teniendo como ámbito de intervención las zonas de Huicungo, Juanjui, Pachiza, Pajarillo y Campanilla. Como en todos los CEM en Comisaría, la atención son las 24 horas de manera gratuita ofreciendo un servicio oportuno y eficaz.

Al ser un servicio recientemente implementado en la comunidad, y teniendo como pilar la política de mejoramiento continuo, es indispensable conocer la calidad de los servicios que se vienen brindando para potenciar aquellos aspectos positivos y corregir los puntos que no satisfagan las expectativas del público usuario

En este sentido, resulta necesario considerar los trabajos previos de gran relevancia en el ámbito tanto internacional, nacional y regional, tal es el caso de:

Gonzales, J y Garrido, M (2015) en su artículo titulado: *Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España: validación del Sistema Vio Gen* (artículo científico) Anuario de Psicología Jurídica, Madrid buscaron conocer el grado de satisfacción de personas del sexo femenino que sufrieron violencia de

género en relación a las medidas de protección otorgadas por la policía de ese país.. Para tal efecto, emplearon un cuestionario online dirigido a las usuarias, anónimo y voluntario de satisfacción, recopilándose 1128 respuestas válidas. Los resultados arrojaron que el 80 % de las mujeres se sienten satisfechas con el actuar de la policía e hicieron algunas sugerencias de mejora como mayor protección y seguridad a las víctimas lo cual incluye intervenciones policiales más rápidas. Con los resultados obtenidos fueron empleados para validar el sistema VioGen.

Villa, G y Araya, S (2014) en su tesis: *Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y tratamiento recibido en el Centro de la Mujer La Florida* (Tesis de grado) Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile buscaron determinar, a través de un estudio descriptivo, que tan satisfechas se encontraban las usuarias en cuanto a los servicios que les eran ofrecidos a través de una entrevista a profundidad y grupo focal a 5 mujeres egresadas del centro. Sus principales hallazgos fueron que se sentían satisfechas en cuanto al proceso que les permitió recuperar la autoestima y valoraron de manera positiva los grupos de ayuda con las que cuenta la institución. Sin embargo, se mostraron desconformes en cuanto al periodo de tratamiento pues lo consideran muy corto lo cual las hace sentirse en situación de abandono y vulnerabilidad. La constante rotación del personal a cargo del centro también fue un punto que afectó negativamente el grado de satisfacción percibido.

López, M (2016) en su tesis de grado: *Factores que influyen en la calidad de atención del área social del Centro Emergencia Mujer – Trujillo* (Tesis para optar el grado de Maestría) Universidad César Vallejo, Perú, buscó identificar, por medio de un estudio cualitativo, los factores determinantes para una atención de calidad y, por consiguiente, si las usuarias se hallaban satisfechas. Empleó como técnica la entrevista, aplicada a 2 trabajadoras sociales del centro y a 36 usuarias. Los resultados arrojaron que el 25% de las usuarias considera la atención recibida como mala, otro 25% como regular y un 50% como buena lo cual apunta a la necesidad de instalar medidas correctivas que contemplen mejores protocolos de atención.

Malpartida, N (2017) en su tesis: *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* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo,

Perú, se planteó como objetivo determinar la relación existente entre ambas variables para lo cual, a través de un diseño correlacional, aplicó un cuestionario a 62 mujeres violentadas registradas como usuarias. Concluyó que el 95,2% de las entrevistadas consideran como bueno la calidad del servicio, con un coeficiente de Pearson 0,65 la cual indica la presencia de una relación moderada.

Chinchay, E (2014) en su tesis: *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Rioja, Perú planteó como eje de su investigación encontrar si existía relación entre ambas variables. Partió con la descripción de la problemática y aplicó su instrumento a la muestra de 312 usuarios que se encontraban internados en los diversos servicios (cuestionario adaptado al modelo Donabedian). Como resultados obtuvo que el 89.7 % de las personas analizadas consideraron que la atención recibida era buena en los servicios intrahospitalarios y el 85.3% de los mismos se encontraba satisfecho debido al trato amable, información alcanzada y confianza que le inspiraba el personal.

Chavéz, D (2017) en su trabajo de investigación: *Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú se planteó como objetivo a alcanzar, conocer si existía algún tipo de relación entre el Programa Juntos con la sensación de satisfacción experimentada por las usuarias. Para tal efecto, empleó una muestra de 150 beneficiarias del programa social, un estudio de tipo correlacional y como instrumento un listado de preguntas. En sus resultados encontró que el 22% de las encuestadas refirieron tener una satisfacción de media con tendencia a alta y sólo el 13 % una satisfacción alta. Concluye con el hallazgo de una correlación de 0.844 mediante el coeficiente de Pearson de 0.844 (alta positiva) entre las variables

Para los propósitos de la presente investigación, las teorías empleadas son:

Calidad de Servicio. Es un estilo constante que desarrolla y practica una institución con miras a la satisfacción de necesidades y expectativas de sus usuarios, de tal manera que éstos obtengan un servicio accesible, oportuno, útil, confiable y adecuado aún frente a imprevisto haciéndolos sentir comprendidos y atendidos de manera eficaz y dedicada, lo cual redundará en una mejor imagen para la institución (Albretch, 2001).

Para Kotler y Armstrong (2014) el aspecto más importante para definir el concepto de calidad de servicio radica en la capacidad de satisfacer tanto las necesidades como lo que espera el cliente o usuario (p. 6)

De la misma manera, Blanco (citado en López, 2013 p.8) la define como un instrumento eficaz de gestión empresarial que conlleva a la generación de un valor agregado para los cliente o usuarios y hace que una institución sea percibida como diferente a otra.

Por su parte, para Gonzales (citado en Mc Cauley & Salter 2018 p. 19) la calidad del servicio es un término que no se puede desligar de la satisfacción del cliente y es aplicable a cualquier producto o servicio presente en el mercado. Es el medio por el cual un servicio es valorado en función de la satisfacción que genera en los clientes.

Teorías de la calidad. Para Kotler y Armstrong (2014) resaltan tres teorías principales en el ámbito de calidad: (p. 105)

Teoría de Philip Crosby: la base de todo servicio es la conformidad del usuario, pero este balance puede quedar interrumpido si el producto, diseño o servicio no es el adecuado o no satisface las necesidades, motivo por el cual los temas de prevención en este aspecto resultan básicos, considerando que no se puede economizar en este tema pues siempre es más económico hacer bien las cosas desde la primera vez teniendo como premisa “cero defectos”.

Teoría de Edwards Deming: para diseñar un producto o servicio que satisfaga al usuario deben estar traducidos en éste sus necesidades futuras plasmadas en características medibles, por tanto, los grados de calidad dependen de cada cliente en particular.

Teoría de Joseph Juran: calidad son las características de un producto que se han basado en sus necesidades y por tanto lo logran satisfacer.

Características de la calidad de servicio

Para Miranda, (2007) en general, podemos considerar tres características diferenciales que, si bien es cierto, no son absolutas, servirán como referencia:

Intangible: las experiencias y necesidades de los usuarios difieren entre un usuario y otro y cambian continuamente con el paso del tiempo lo cual dificulta la elaboración de estándares de calidad.

- Heterogénea: incluye un sinnúmero de aspectos, relacionados con la particularidad de cada usuario y que también son susceptibles de variar de un día a otro.
- Valorada en su conjunto: la valoración que hace un usuario de un producto o servicio no sólo tiene en cuenta el resultado final sino todo el proceso que incluye aspectos tales como calidad de instalaciones, accesibilidad, el trato que ofrece el personal y el profesionalismo demostrado.

Dimensiones de la Calidad de Servicio: (Kotler, 2014)

- Evidencias Físicas: relacionada con la infraestructura, accesorios, folletos y demás elementos tangibles que influyan en la forma como el usuario considera que se le está brindando el servicio.
- Fiabilidad: referido a la capacidad de la institución de realizar el servicio prometido de manera íntegra sin descuidar los detalles para lo cual se requiere la aplicación sistemática de normas.
- Interacción del Personal: orientada a la actitud del personal y la forma como los usuarios perciben que son tratados. La capacidad de respuesta de los trabajadores también está ligada a esta dimensión.
- Políticas: son los instrumentos que emplea la organización o institución para transmitir al público usuario sus valores, lo cual se ve traducido en los procesos que se deben seguir en cada circunstancia.

Cuando se hace referencia a la calidad de atención dirigida a mujeres usuarias de los servicios del Centro de Emergencia Mujer, ésta hace referencia a la prestación de servicios que generen bienestar en ellas, satisfaciendo oportunamente sus necesidades y cumpliendo con las expectativas generadas, es decir, atendiéndolas de manera inmediata, mostrando el debido respeto, amablemente y de forma confidencial, en un entorno seguro, facilitándoles toda la información necesaria para su situación y ofreciéndoles asesoría psicológica, legal y social.

Calidad de Servicio y Satisfacción. Ambos son considerados aspectos trascendentales para la atención y ejercen una influencia notable en los resultados que obtendrá una

empresa, motivo por el cuál ésta se encuentra en la necesidad de medirlos constantemente para determinar cambios o mejoras en sus procesos.

Por tanto, se deduce que ambos conceptos se encuentran estrechamente ligados pues una gran calidad conlleva a un alto nivel de satisfacción (Kotler y Keller, 2012,)

Satisfacción. Lirazabal, (2014), define la Satisfacción como el estado anímico resultante de la comparación de las expectativas del usuario frente a la realidad del servicio que ha obtenido (p. 25).

Kotler y Armstrong (2014) sostienen que la satisfacción es el grado de estado de ánimo que experimenta el individuo, usuaria de un servicio después de haberlo obtenido. (p. 7)

Según Hernández, (2016) en la satisfacción intervienen una amplia gama de factores, entre los que se pueden considerar a los patrones culturales, aspectos moralistas, necesidades tanto del individuo como del grupo y, principalmente las expectativas del sujeto en relación al servicio. (p.89)

Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

Para Kotler & Armstrong (2014) los elementos integrantes de este punto pueden ser clasificados de la siguiente manera: (p. 10)

a. Rendimiento Percibido

Relacionado con la entrega del valor que el usuario percibe haber conseguido después de adquirir un servicio o bien, por tanto, está determinado desde la perspectiva del cliente y no desde el de la empresa prestadora del servicio. Al ser una opinión subjetiva, no necesariamente corresponde a la realidad y se ve influenciada tanto por lo que opinan otras personas como por el estado de ánimo y razonamientos del cliente.

b. Expectativas

Son las esperanzas de quien adquiere algo en relación a lo que sucederá cuando consiga el producto/servicio. Nacen de los ofrecimientos que la misma empresa hace sobre los beneficios, por experiencias generadas con anterioridad en casos similares o bien por promesas de la competencia, así como opiniones de personas significativas.

Evaluación de la Satisfacción del usuario (Velásquez, Ruiz y Sotelo, 2017 p 16-19):

Este punto está relacionado con las expectativas que éste tiene en cuanto a un servicio en específico. Señala, que es posible desarrollar el modelo SERVPERF que ha sido elaborado teniendo como base el modelo SERQUAL para medir el nivel de satisfacción y donde se consideran los siguientes aspectos:

- a) Capacidad de respuesta: relacionada con el ánimo de apoyar a los clientes proporcionándoles un servicio ágil, exacto y oportuno hace representación a la disposición de apoyar. No consiste en sólo en contar con los medios para brindar un servicio sino en hacerlo cuando lo requiera el cliente. Aquí debemos considerar:
- Tiempo de respuesta: cantidad de tiempo que transcurre desde que es requerido el servicio hasta que se brinda una respuesta. Incluye también la capacidad de detectar y procesar los requerimientos
 - Rapidez: velocidad con la que se desempeñan los trabajadores para brindar respuesta a los requerimientos. No sólo se trata de atender con amabilidad sino hacerlo de manera rápida evitando que espere más de lo necesario.
 - Puntualidad: consideración que se tiene por el tiempo del usuario, lo cual transmite disciplina, orden y respeto generando, de esta manera, confianza.
 - Oportunidad: el servicio al usuario tiene que ser adecuado.
- b) Fiabilidad: relacionado con la destreza de la institución para poner en marcha el servicio con el que se ha comprometido correctamente, con prudencia, cuidado y de manera precisa para no cometer errores dentro del plazo que ha sido estipulado, para lo cual es importante contar con procesos establecidos y personal capacitado. Incluye:
- Precisión de las respuestas: no sólo se debe ser rápido en responder, sino que debe hacerse correctamente.
 - Disponibilidad: consiste en garantizar que los servicios se encuentren disponibles cada vez que sean requeridos y que sean fáciles de acceder: la prestación debe estar a su disposición
 - Peticiones atendidas: referido a saber escuchar para atender y entender adecuadamente al usuario.

- c) Seguridad: entendido como los conocimientos que demuestran los empleados en cuanto al servicio que brindan, así como la habilidad que ostentan de ser amables y confiables. De la forma como el personal exprese su profesionalismo influirá en la percepción de complacencia del usuario.
- Profesionalidad: que es la competencia técnica del empleado o, en otras palabras, es contar con las destrezas, conocimientos y habilidades para solucionar problemas necesarios para manejar el servicio que se está ofertando.
 - Cortesía: incluye características tales como la atención, la consideración hacia el cliente, amabilidad, trato respetuoso entre otros aspectos.
 - Credibilidad: aquí convergen conceptos tales como ser veraz y honesto que hace que el cliente tenga la certeza de que se le está ofreciendo un servicio adecuado.
- d) Empatía: implica la atención personalizada que se brinda a los usuarios del servicio, lo cual trasciende a la cortesía, sino que abarca la capacidad de la empresa de empatizar con las necesidades de sus clientes
- Accesibilidad: es contar con un servicio que sea accesible, de fácil contacto y bien señalizado para que sea visible.
 - Comunicación: consiste en difundir la información de manera clara a los usuarios empleando un lenguaje de fácil entendimiento. También se relaciona con la capacidad de escucha a los usuarios y la capacidad de poder explicar los sucesos.
 - Comprensión del cliente: es relacionarse de tal manera con el usuario, que se logre determinar sus necesidades y expectativas, transmitiendo un mensaje transparente y brindándole apoyo.
- e) Elementos Tangibles: Conformado por las características físicas tales como instalaciones, calidad de los equipos y todos los elementos con los que interactuará el usuario durante el tiempo que emplee el servicio
- Imagen de los empleados: presentación de los empleados y la forma que tienen éstos de expresarse.
 - Condiciones ambientales: referido a las condiciones de limpieza, iluminación, mantenimiento de instalaciones.

Por su parte, Vargas y Aldana (2014) plantean las dimensiones de la satisfacción del usuario de la siguiente manera (p. 46-48)

- Calidad funcional percibida. Referida a la forma como se realizó la prestación del servicio, o de manera más específica la forma como el usuario percibe haber sido atendido lo cual va estrechamente ligado a la eficiencia por parte del personal y su disposición a dar un servicio correcto.
- Calidad técnica percibida. Esta dimensión se centra, en lo que el cliente recibe, es decir las características que son propias del servicio.
- Valor percibido. Relación calidad-precio o que tan bueno es algo y cuanto se pagó por ello lo cual es calculado por el usuario luego de haber recibido un servicio. Se entiende como la relación entre lo que el cliente entregó y lo que recibió por parte de una empresa.
- Confianza. Relacionada con la percepción del usuario en relación a que tan capaz es una empresa de prestarle un servicio adecuado en el futuro lo cual incidirá en si recomendará o no el producto que adquirió.
- Expectativas. Asociado a lo que espera el usuario o cliente de un producto o servicio antes de adquirirlo.

Niveles de satisfacción del usuario:

Kotler y Armstrong (2014) señalan que una vez que el usuario obtuvo un servicio puede experimentar una de estas tres sensaciones (p.7):

- Insatisfacción: cuando el servicio que el usuario ha obtenido no logra satisfacer sus expectativas.
- Satisfacción: cuando el usuario obtiene aquello que había esperado tener.
- Complacencia: cuando el servicio obtenido supera las expectativas que se había generado el cliente.

Importancia de la satisfacción del cliente

Para Peel, (2010) esto radica en que un cliente que se ha sentido satisfecho volverá a consumir aquello que adquirió o lo valorará positivamente frente a otras personas lo que conducirá a un aumento en la clientela. De la misma manera, si el cliente se muestra insatisfecho, optará por cambiar de proveedor, generará una publicidad negativa y puede hasta dejar de consumir este tipo de productos.

En pocas palabras, logrando satisfacer al cliente se logra su lealtad (que se traducirá en su reincidencia de compra), difusión gratuita y participación en el mercado (p. 33).

De lo expuesto, se definirá de la siguiente manera el problema de investigación ¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019? A nivel específico se plantearán: i) ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios prestado por el CEM Mariscal Cáceres? ii) ¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019?

La presente tesis queda justificada desde diversas perspectivas: *Conveniencia*: contribuye con datos reales sobre el desempeño de los servicios ofrecidos por el CEM lo cual servirá para optimizar más la calidad de atención y evitar la deserción del público usuario, producto de una mala atención. *Relevancia Social*: los resultados serán de gran aporte para el CEM Mariscal Cáceres porque permitirá conocer las opiniones de las usuarias y su relación con la satisfacción permitiendo de esta manera que las autoridades encargadas adopten planes de mejora que los conlleven a alcanzar sus objetivos de calidad. *Implicancia práctica*: pues la evaluación de la satisfacción es parte de la filosofía de calidad total que busca el Gobierno Central en todas sus instituciones. *Valor teórico*: debido a que el CEM Mariscal Cáceres lleva poco tiempo en funcionamiento, no cuenta con investigaciones sobre aspectos claves en la atención; en este sentido los resultados obtenidos en esta investigación podrán ser ampliados en estudios posteriores que permitan al Centro mejorar sus estándares. *Utilidad Metodológica*: debido a que se elaboraron instrumentos que permitieron medir las variables y que podrán servir como guía para próximos investigadores.

Y guardando relación con el problema de investigación tenemos como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019 Y como específicos los siguientes: i) Identificar el nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 ii) Identificar el grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019.

Asimismo, se planteó como hipótesis de investigación: La relación que existe entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019 es significativa; y como hipótesis específicas: i) El nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 es alto. ii) El grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 es alto.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

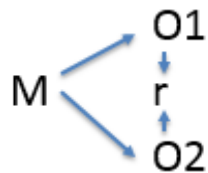
Tipo de investigación:

El tipo de investigación para el presente estudio ha sido no experimental, lo cual corresponde a una investigación donde no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan los sucesos tal como se encuentran y en base a ello se analizan (Hernández, 2014, p. 34)

Diseño de investigación:

El diseño utilizado fue no experimental de corte descriptivo correlacional pues su finalidad fue la de conocer la relación que existe entre dos conceptos en una muestra específica.

Esquema:



Donde:

- M : Muestra
- O1 : Calidad de los servicios
- O2 : Satisfacción de las usuarias
- r : Relación que existe entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

V1 : Calidad de servicios

V2 : Satisfacción de las usuarias

Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Es una constante que desarrolla y practica una institución con miras a satisfacer necesidades y anhelos de sus usuarios (Albretch, 2001, p.3).	Prácticas que desarrolla la institución dirigidas a satisfacer las necesidades de los usuarios medidas a través del cuestionario de calidad	Evidencias físicas	Infraestructura adecuada. Accesorios Folletos informativos	Ordinal
			Fiabilidad	Realización del servicio prometido. Aplicación sistemática de las normas	
			Interacción del personal	Actitud adecuada del personal. Trato recibido por los usuarios Respuesta proactiva de los trabajadores.	
			Políticas	Transmisión de los valores de la institución. Seguimiento de los procesos.	
Satisfacción de las usuarias	Estado de ánimo que experimenta el individuo usuaria de un servicio después de haberlo obtenido (Kotler y Armstrong 2014, p.7)	Percepción del usuario sobre que tan bueno es un servicio obtenido medida a través del cuestionario de satisfacción	Calidad funcional	Manera como se efectúa la prestación del servicio. Eficiencia del personal. Servicio correcto	
			Calidad técnica percibida.	Característica inherente del servicio	
			Valor percibido.	Relación calidad – precio Relación entre lo que entrega el cliente y lo que recibe a cambio.	
			Confianza.	Creencia de que la empresa puede prestar un buen servicio.	
			Expectativa	Asociado a lo que espera el usuario antes de adquirirlo.	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Para la presente investigación se conformó por las 260 usuarias de los servicios que brinda el CEM Mariscal Cáceres de Juanjui en lo que va del año, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de la población

Mes	Número de Usuarías
Enero	28
Febrero	26
Marzo	25
Abril	23
Mayo	25
Junio	28
Julio	26
Agosto	26
Setiembre	27
Octubre	26
Total	260

Fuente: Registro de usuarias CEM

Muestra:

La muestra estuvo constituida por las 26 usuarias del servicio en el mes de octubre.

Muestreo:

El muestreo será de tipo no probabilístico, a conveniencia del investigador según sus intenciones.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Usuarías que actualmente estén haciendo uso de los servicios del CEM Mariscal Cáceres de Juanjui

Criterios de exclusión: Mujeres atendidas en meses anteriores o que sólo acudieron a solicitar informes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta pues se indagó sobre la calidad de los servicios y la satisfacción experimentada por las usuarias.

Instrumento

Para medir Calidad de Servicio se elaboró un cuestionario de 12 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: Evidencias físicas, fiabilidad, interacción del personal y políticas, tomando como base la teoría expuesta por Kotler. Cada pregunta presenta 3 opciones de respuesta: Siempre, a veces y nunca. Cada respuesta marcada como siempre le corresponde 3 puntos, a veces 2 y nunca 1, y siendo su escala valorativa la siguiente:

Puntaje Directo	Categoría
28-36	Alta
20-27	Media
19- menos	Baja

Para cuantificar la Satisfacción se elaboró un cuestionario de 15 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa, teniendo como base la teoría de Mejías y Manrique. Cada pregunta cuenta con 3 opciones de respuesta: siempre, a veces y nunca puntuadas con 3,2 y 1 punto respectivamente, siendo su escala valorativa la siguiente:

Puntaje Directo	Categoría
36-45	Alta
26-35	Media
25 a menos	Baja

Validez:

Ambos cuestionarios fueron analizados según el criterio de 3 jueces expertos quienes determinaron su coherencia con las variables de estudio. En ambos

casos, el promedio de validación fue alto lo que indica que presentan las condiciones metodológicas necesarias para ser aplicados:

Tabla 2

Validación de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de los servicios	1	Metodólogo	46	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	47	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia
Satisfacción de las usuarias	1	Metodólogo	45	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	45	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	46	Existe suficiencia

Ambas pruebas se sometieron al juicio de tres expertos arriba nombrados, quienes fueron responsables de comprobar la existencia de coherencia y pertinencia de los ítems con las variables de estudio. Como resultado se obtuvo un promedio de 4,6 y 4,5, **lo cual representa el 92 % y el 90% respectivamente de similitud entre expertos**, en otras palabras se puede asegurar que presentan las condiciones metodológicas necesarias para su aplicación y una alta validez.

Confiabilidad:

Para determinar este aspecto, los cuestionarios fueron sometidos al análisis del alfa de Cronbach, donde la proximidad al valor 1 indica consistencia de aplicabilidad.

George & Mallery, (2003) proponen los siguientes resultados para el análisis

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (pág. 231).

Para tal fin, se efectuó un examen por variable de estudio obteniendo los siguientes resultados:

a) Calidad de servicios

El cálculo de su confiabilidad se realizó mediante el análisis de 12 ítems con la prueba del Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un resultado de 0,78. Al superar el margen de 0,75 se puede afirmar que la confiabilidad alcanzada es óptima

b) Satisfacción de las usuarias

Para este caso el análisis se efectuó empleando 15 ítems de la prueba, los cuales fueron sometidos al Alfa de Cronbach.

En esta ocasión el resultado obtenido fue de 0.8; lo que significa que representa todos los conceptos de la variable que se está midiendo.

Debido a los datos expuestos líneas más arriba se puede aseverar que los instrumentos en cuestión son válidos y confiables lo cual nos permitirá obtener conclusiones adecuadas a nuestras preguntas de investigación.

2.5. Procedimientos

Para la ejecución de la presente investigación se procedió con la revisión bibliográfica para definir los conceptos de ambas variables. Una vez delimitadas, se empleó el método cuantitativo pues se centró principalmente en aspectos observables y susceptibles de cuantificar lo cual permitió recolectar datos para

probar hipótesis y realizar el análisis estadístico correspondiente para de esta manera poder aprobar o refutar teorías.

2.6. Método de análisis de datos:

El presente trabajo investigativo presentará los principales resultados alcanzados mediante el empleo de estadística descriptiva: frecuencia y porcentajes. Asimismo, la información será procesada con el software estadístico SPSS versión 24 para comprobar si las variables se relacionan a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson

Los resultados podrán ser apreciados en tablas y gráficos para su mejor comprensión y análisis.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvieron en consideración los derechos de la propiedad intelectual de los autores citándolos bajo el formato APA.

Por otro lado, por ser la violencia familiar y de género un tema delicado, se guardará estricta reserva de las personas que participaron en la investigación.

Por último, se contó con la aprobación de la institución para realizar el estudio, lo cual permitirá publicarla y usar los resultados con fines investigativos.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el Distrito de Juanjui 2019.

Tabla 3

Calidad de servicio en el CEM Mariscal Cáceres

Escala	Valor (puntaje)	N° usuarias	% usuarias
Baja	12 a 19	4	15%
Media	20 a 27	8	31%
Alta	28 a 36	14	54%
Total		26	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de servicio.

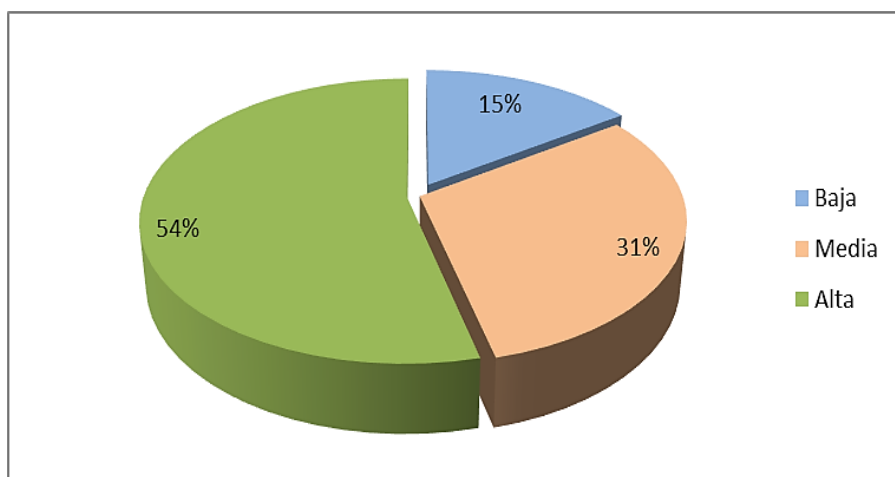


Figura 1. *Calidad de servicio en el CEM Mariscal Cáceres (%)*

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre calidad de servicio.

Respecto a la calidad del servicio que proporciona el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui, periodo 2019; podemos apreciar que los niveles son: Baja, Media y Alta, donde: De un total de 26 encuestadas, el 15% de usuarias percibieron una baja calidad de los servicios proporcionados, un 31% calificó como nivel medio, y con una frecuencia alta el 54%, siendo esta considerada la escala valorativa de mayor concentración de respuesta por parte de las usuarias.

3.2. Grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019.

Tabla 4

Satisfacción de los usuarios del CEM Mariscal Cáceres

Escala	Valor (puntaje)	N° usuarias	% usuarias
Baja	15 a 25	5	19%
Media	26 a 35	9	35%
Alta	36 a 45	12	46%
Total		26	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción de las usuarias.

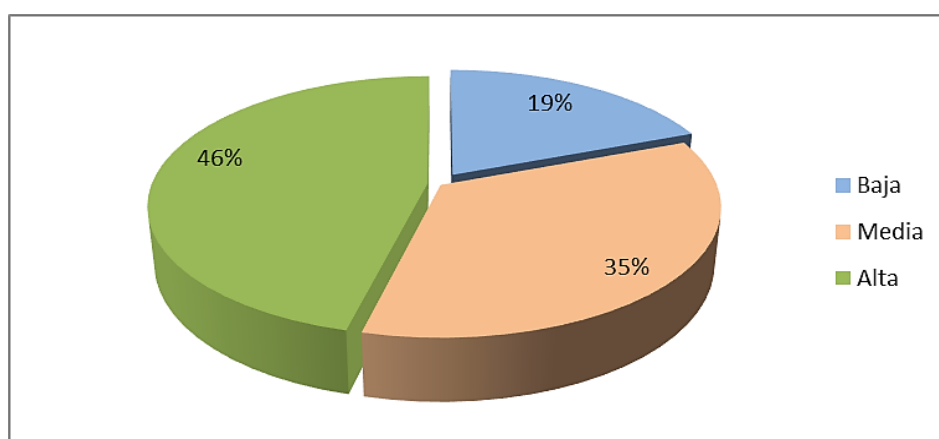


Figura 2. *Satisfacción de los usuarios del CEM Mariscal Cáceres (%)*

Fuente: Base de datos del cuestionario sobre satisfacción de las usuarias.

Respecto a la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos del CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui, periodo 2019; podemos apreciar que el nivel de satisfacción es: Baja, Media y Alta, donde: De un total de 26 encuestadas, el 19% de usuarias manifestaron tener una baja satisfacción frente a los servicios ofrecidos del CEM Mariscal Cáceres, un 35% de la muestra estudiada lo califico en un nivel medio, es decir tuvieron una satisfacción aceptable; a diferencia del 46% que mostraron tener una satisfacción alta, siendo está considerada la escala valorativa de mayor concentración de respuesta por parte de las usuarias.

3.3. Análisis de la relación entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019.

Para realizar el análisis inferencial se aplicó la prueba estadística para datos no paramétricos Chi-cuadrado de Pearson (χ^2) al 95% de confianza.

Hipótesis estadística:

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 5

Tabla de contingencia de las variables calidad de servicio y satisfacción de las usuarias

Calidad de servicios	Satisfacción			Total de usuarias
	Baja	Media	Alta	
Baja	4	0	0	4
Media	1	6	1	8
Alta	0	3	11	14
Total de usuarias	5	9	12	26

Fuente: Base de datos de los cuestionarios. SPSS VER. 24

En la tabla 5 podemos apreciar que las respuestas de las variables se interceptan aquí la finalidad de la tabla de contingencia es construir la prueba de Chi Cuadrado (χ^2) para determinar la existencia o no de relación entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias; y en su cruce podemos evidenciar que cuando la calidad de los servicios

prestados es alta, entonces es alta el nivel de satisfacción de las usuarias en el CEM Mariscal Cáceres.

Tabla 6

Prueba de Chí-cuadrado de las variables calidad de servicio y satisfacción de las usuarias

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,304 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	27,821	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,701	1	,000
N de casos válidos	26		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,77.

Fuente: Base de datos elaboración propia. SPSS VER. 24

Interpretación: En la tabla 6, apreciamos que la prueba de Chi Cuadrado ($X^2=29,304$) es significativa, la cual es asociado a 4 grados de libertad y alfa ($\alpha=0.05$) de valor 9.488, lográndose encontrar una sig. bilateral ($0,00 < 0.05$), permitiéndonos rechazar la hipótesis nula (H_0); lo que nos conduce a afirmar que: Existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019.

IV. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico, acerca del nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019; este se posicionó en la escala alta con un 54%, donde se obtuvo la mayor concentración de respuestas en las sujetos analizados, el 31% lo calificaron de nivel media la calidad de servicio y baja un 15%. Estos resultados se asemejan en la investigación de López (2016), donde el 25% de las usuarias considera la atención recibida como mala, otro 25% como regular y un 50% como buena. Asimismo, Malpartida (2017) en su investigación reportó como bueno la calidad del servicio por parte de un 95,2%. La teoría de Philip Crosby asevera que la “calidad” es producto de la forma como se adapta quien ofrece el servicio a los requerimientos del usuario, el servicio será considerado óptimo si cumple con aquello que se esperaba, y si lo logra sobre pasar. Los trabajadores están al servicio de las necesidades de los usuarios, buscan constantemente ser más eficientes, para mejorar su atención y actuar de manera idónea, leal y respetuosamente. Es indispensable que todos los trabajadores consideren este punto sobre todo si están en contacto con público usuario, ya que también será un punto a favor en la imagen positiva de la organización en el mercado. Debido a ello, para el establecimiento de buenas relaciones con los clientes es indispensable un trato amable independiente a puntos de vista contradictorios aparentemente, no se debe cesar en la búsqueda de un ambiente armonioso y sincero donde la consecuencia tácita de brindar un servicio de calidad será un nivel de satisfacción alto en su público objetivo.

En relación al segundo objetivo específico, referido al grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019; este se posicionó en la escala alta con un 46%, donde la concentración de respuestas fue mayor por parte de los sujetos analizados, el 35% lo califico en un nivel medio, es decir tuvieron una satisfacción aceptable y baja un 19%. Estos resultados se asemejan en la investigación de Chinchay (2014), donde el 89.7% de los individuos señalaron que la calidad de atención era buena en los servicios intrahospitalarios y el 85.3% de los mismos se encontraba satisfecho debido al trato amable. Asimismo, Chávez (2017) en su investigación encontró que el 22% de las usuarias manifestaron tener una satisfacción media alta y sólo el 13 % una satisfacción alta. Según la teoría de Roest y Pieters (1997), cuando hablamos de satisfacción debemos tener en cuenta que incluye elementos tanto de tipo cognitivo como afectivo,

que se vinculan con el cliente mediante interacciones que llevan consigo la valoración de los servicios. Es necesario recalcar que un trato empático y amable es parte de lo que nos define como seres humanos, por tanto un buen trato es hacia donde se orientan todas las organizaciones, lograr la satisfacción del cliente hará que una institución se diferencie de otra motivo por el cual el recurso humano es importantísimo pues es quien interactúa con el usuario. Recalca el hecho de que la capacitación y evaluación constante de quien tiene trato directo con el público es imprescindible

Se ha determinado que existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019; con una sig. bilateral ($0,00 < 0,05$), y un Chi Cuadrado ($X^2 = 29,304$) asociado a 4 grados de libertad y alfa ($\alpha = 0,05$) de valor 9.488; por tanto se puede corroborar que ambas variables son dependientes entre sí, estableciéndose que existe una asociación significativa entre ambas, en otras palabras a mayor calidad de servicio por consiguiente tendrá como resultado un mayor nivel de satisfacción. Según el estudio efectuado por Gamarra (2018) se determinó que existe una relación moderada ($r = 0,65$) entre calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarias víctimas de violencia familiar. Asimismo, Chávez (2017) reportó un coeficiente de Pearson de 0.844 que representa una correlación alta positiva en su muestra de estudio. Por lo tanto, la satisfacción no solamente está sujeta a la calidad del servicio, sino también a lo que espera éste recibir; por tanto se deduce que un usuario se sentirá satisfecho cuando aquello que adquirió excede las expectativas que se había formulado.

V. CONCLUSIONES

- 5.1** Existe relación significativa entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019; con una sig. bilateral ($0,00 < 0.05$), y un Chi Cuadrado ($X^2=29,304$) en asociación a 4 grados de libertad y alfa ($\alpha=0.05$) de valor 9.488; determinando que existe dependencia entre las variables analizadas, es decir a mayor calidad de servicio ofrecido, mayor será la sensación de satisfacción experimentada
- 5.2** El nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el Distrito de Juanjui 2019 se posicionó en la escala alta con un 54%, que fue donde se encontró la mayor concentración de respuestas por parte de las entrevistadas, el 31% lo calificaron de nivel media la calidad de servicio y baja un 15%.
- 5.3** El grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 se posicionó en la escala alta con un 46%, donde se encontró la mayor confluencia de respuesta de las personas evaluadas, el 35% lo califico en un nivel medio, es decir tuvieron una satisfacción aceptable y baja un 19%.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al personal que labora en el CEM Mariscal Cáceres de Juanjui, hacer un constante seguimiento a cada uno de los aspectos que conforman la calidad para incrementar el nivel de satisfacción de las usuarias y de esta manera facilitar la recuperación del daño sufrido.

- 6.2.** A las autoridades a cargo del CEM Mariscal Cáceres se les sugiere realizar frecuentes capacitaciones con el personal que labora en los centros en temas relacionados a calidad de atención y habilidades blandas con la finalidad de que el servicio prestado tenga como base la empatía y la actitud solidaria.

- 6.3.** A todo el personal del CEM Mariscal Cáceres a comprometerse a seguir brindando un ambiente confidencial, percibido como un espacio seguro donde las usuarias tengan la certeza de que serán atendidas con profesionalismo e interés genuino en la solución de sus problemas.

REFERENCIAS

- Albrecht, K (2001). *La excelencia en el servicio*. Colombia: Editorial Legis.
- Bott, S., Guedes, A., Goodwin, M, Mendoza, J y Col (2014). *Violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe: Un análisis comparativo de datos poblacionales de 12 países*. NW Washington D.C. Recuperado de www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc...gid...270
- Cantú, H (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. 3ra ed. México: Mc Graw Hill.
- Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán. (2005). *Violencia Contra la Mujer Femicidio en el Perú*. Recuperado de <http://www.flora.org.pe/pdfs/Femicidio.pdf>
- Chávez, A (2017) *Relación del Programa Juntos con la satisfacción de las usuarias del Hospital Rural de Picota, 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13016/chavez_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chinchay, E (2014) *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M (2011) *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*. Madrid: Andalucía editorial.
- George, D & Mallery, P (2003) *IBM SPSS Statistics 25 Step by Step*. 15va ed. New York: Routledge.
- González, J & Garrido, M (2015) Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen. *Artículo científico*. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/apj/art/j.apj.2015.02.003>
- Hernandez, R (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta ed. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S (2016) *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas.
- Instituto nacional de Estadística (2017) *Violencia contra la mujer*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-682-de-las-mujeres-fueron-victimas-de-violencia-psicologica-fisica-yo-sexual-alguna-vez-por-el-esposo-o-companero-9772/>

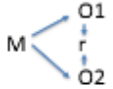
- Ishikawa, K (2000) *¿Qué es el control total de calidad?* Colombia: Norma
- Kotler, P' & Armstrong, R (2014). *Fundamentos de Marketing*. 13va ed. México: Pearson education.
- Kotler, P' & Keller, K (2012). *Dirección de Marketing*. 14ta ed. México: Pearson education
- López, M (2013) *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Revista del departamento de contaduría y finanzas. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Lirazabal, M (2014) *La satisfacción del usuario como indicador de calidad*. Recuperado de www.gerenciasalud.com/arat489.html
- Lopez, M (2013) *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Revista del departamento de contaduría y finanzas – Instituto tecnológico de Sonora.
- López, M (2016) *Factores que influyen en la calidad de atención del área social del centro de emergencia mujer Trujillo*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú
Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28367/lopez_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpartida, N (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 de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29634/malpartida_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McCauley, A & Salter, C (2018) *La importancia de la calidad*. Ed. USA: University School of public health.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. [MIMP]. (s.f.). *Ciclo de la violencia contra la mujer en el contexto familiar*. Recuperado de <http://mimp.gob.pe/webs/mimp/herramientas-recursos-violencia/principal-dgcvg-recursos/violencia-violencia-ciclo-violencia.php>
- Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables. [MIMP]. (2016). *Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual*, Boletín Estadístico-Setiembre 2016. Recuperado de http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/boletin_noviembre_2016/paginas/A.xls

- Miranda, F (2007) *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Editorial Delta Publicaciones.
- Navarro, E. (2011). *Violencia de género, autoestima y consumo de alcohol en mujeres*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Estado 70 de Nuevo León- México. Recuperado de cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/5171
- OMS (2016) *Violencia contra la mujer*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239.es/>
- Peel, M (2010) *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Vargas, M & Aldana, L (2014) *Calidad y servicio*. 3ra ed. Bogotá: Eco ediciones.
- Velásquez, P Ruíz, P, Trejo, C & Sotelo, J (2017) *La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención*. México: Archivo neurociencias.
- Villa, G & Araya, S (2014) *Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y tratamiento recibido en el centro de la mujer La Florida*. (Tesis de Maestría). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1297/ttraso%20420.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wellington, P (2010). *Como brindar un servicio integral al cliente*. Bogotá. Mc Graw Hill.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias, Juanjui, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios prestado por el CEM Mariscal Cáceres? ¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 Identificar el grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019</p>	<p>Hipótesis general La relación que existe entre la calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019 es significativa</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 es alto. El grado de satisfacción de las usuarias de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres en el distrito de Juanjui 2019 es alto</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario sobre calidad de servicios. Cuestionario sobre satisfacción de las usuarias</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El tipo de investigación fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional</p> 	<p>Población La población del presente estudio estuvo conformada por las 260 usuarias de los servicios que brinda el CEM Mariscal Cáceres de Juanjui en lo que va del año</p> <p>Muestra La muestra estuvo constituida por las 26 usuarias del servicio en el mes de Octubre</p>	Variables	Dimensiones										
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de Servicio</td> <td style="text-align: center;">Evidencias físicas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Interacción del personal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Políticas</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de las usuarias</td> <td style="text-align: center;">Calidad funcional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valor percibido</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confianza</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Expectativa</td> </tr> </table>	Calidad de Servicio	Evidencias físicas	Fiabilidad	Interacción del personal	Políticas	Satisfacción de las usuarias	Calidad funcional	Calidad técnica percibida	Valor percibido	Confianza	
Calidad de Servicio	Evidencias físicas												
	Fiabilidad												
	Interacción del personal												
	Políticas												
Satisfacción de las usuarias	Calidad funcional												
	Calidad técnica percibida												
	Valor percibido												
	Confianza												
	Expectativa												

Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario Sobre Calidad De Servicio

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente. Recuerde que es un cuestionario anónimo, por tanto, procure responder con la mayor veracidad.

N°	INDICADORES	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	DIMENSIÓN EVIDENCIAS FÍSICAS			
1	Las instalaciones del CEM son cómodas y acogedoras			
2	El CEM cuenta con el equipamiento necesario para brindar una atención de calidad.			
3	El CEM cuenta con folletos informativos que transmiten la información que requiere de manera clara y precisa.			
	DIMENSIÓN FIABILIDAD			
4	El CEM brinda todos los servicios que ofrece en su publicidad			
5	El personal del CEM absuelve todas sus inquietudes			
6	El personal del CEM cumple con los plazos establecidos para cada trámite.			
	DIMENSIÓN INTERACCIÓN DEL PERSONAL			
7	El personal que atiende el CEM presenta una actitud adecuada			
8	El trato que brinda el personal del CEM es amable			
9	El personal del CEM está capacitado para brindar la atención que usted requiere			
	DIMENSIÓN POLÍTICA			
10	El personal del CEM le transmite confianza y credibilidad			
11	El personal del CEM realiza un seguimiento adecuado de su caso de manera comprometida			
12	El personal del CEM se ajusta al reglamento para solucionar sus problemas			

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario Sobre Satisfacción

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente. Recuerde que es un cuestionario anónimo, por tanto, procure responder con la mayor veracidad.

N°	Indicadores	siempre	A veces	nunca
	Calidad funcional			
1	¿Considera usted que el personal del CEM se mostró eficiente durante el proceso de atención?			
2	¿Recibió usted un servicio correcto en cada una de las áreas donde fue atendida?			
3	¿El personal del CEM le informó de manera adecuada los trámites a seguir?			
	Calidad técnica percibida			
4	¿El CEM pudo ayudarla a resolver sus problemas e inquietudes?			
5	¿Considera usted que los procesos del CEM son simples y accesibles?			
6	¿Considera usted que el tiempo que ocupó el personal del CEM en brindarle la atención fue el adecuado?			
	Valor percibido			
7	¿Considera usted que a pesar de ser un servicio gratuito recibió una atención de calidad?			
8	¿El CEM cubrió sus necesidades en cuanto a los servicios que requiere?			
9	¿El horario de atención del CEM es el adecuado?			
	Confianza			
10	¿Considera que la asesoría que le brinda el personal del CEM es la adecuada?			
11	¿Considera que el personal que la atendió está capacitado en los temas que requiere?			
12	¿Diría usted que el CEM le brinda un buen servicio?			
	Expectativa			
13	¿Cubrió el CEM con las expectativas que tenía?			
14	Después de recibir atención en el CEM, ¿diría usted que quedó conforme?			
15	¿Recomendaría a otras personas que atravesasen por su situación los servicios del CEM?			

Muchas gracias por su colaboración

Validación de Instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M.B.A Cárdenas García Ángel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Cargo : Docente / Metodólogo
 Nombre del instrumento : Cuestionario de satisfacción de calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Villanueva Cabañas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, satisfacción de calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento guarda coherencia metodológica con las variables de estudio, por lo tanto, es viable su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


MBA. Angel Cárdenas García
 DOCENTE EN METODOLOGÍA
 UNSM

Tarapoto, 5 de julio de 2019

Firma y sello del especialista

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M.B.A. Cárdenas García Ángel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Cargo : Docente / Metodólogo
 Nombre del instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Villanueva Cabañas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento guarda coherencia metodológica con las variables de estudio, por lo tanto, es viable su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 5 de julio de 2019


M.B.A. Angel Cárdenas García
 DOCENTE EN METODOLOGÍA
 UNISM

Firma y sello del especialista

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Wilson Torres Delgado
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Cargo : Docente / Metodólogo
 Nombre del instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherinne Villanueva Cabañas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento guarda coherencia metodológica con las variables de estudio, por lo tanto, es viable su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 5 de julio de 2019


Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM

Firma y sello del especialista

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Wilson Torres Delgado
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Cargo : Docente / Metodólogo
 Nombre del instrumento : Cuestionario de satisfacción de calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Villanueva Cabañas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, satisfacción de calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento guarda coherencia metodológica con las variables de estudio, por lo tanto, es viable su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45.


 Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM

Tarapoto, 5 de julio de 2019

Firma y sello del especialista

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mag. Lisette Casaverde Carmona.
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo.
 Cargo : Docente/ investigacion
 Nombre del instrumento : Cuestionario de Calidad de Servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Villanueva cabañas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

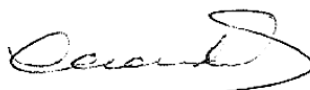
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		47				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento guarda coherencia metodológica con las variables de estudio, por lo tanto, es viable su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47


 Lisette Casaverde Carmona
 PSICOLOGA
 CP&P 8159

Tarapoto, 05 de Julio de 2019

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mag. Lisette Casaverde Carmona.
 Institución donde labora : Universidad Cesar vallejo.
 Cargo : Docente/ investigacion
 Nombre del instrumento : Cuestionario de Satisfacción de calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Villanueva cabañas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		46				

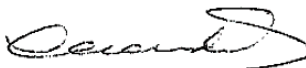
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento guarda coherencia metodológica con las variables de estudio, por lo tanto, es viable su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 05 de Julio de 2019


 Lisette L. Casaverde Carmona
 PSICÓLOGA
 CP 2 P. 8159

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERU
Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional Contra
la Violencia Familiar y Sexual

UNIDAD DE GENERACION DE
INFORMACION Y GESTION DEL
CONOCIMIENTO



Firmado digitalmente por LLANOS
CONDORI Marlene FAU
20612807411 soft
Director(A) II
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.12.2019 19:18:54 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la lucha contra la corrupción e Impunidad"

Lima, 11 de Diciembre del 2019

CARTA N° D000003-2019-MIMP-PNCVFS-UGIGC

Señor/a

VILLANUEVA CABAÑAS KATHERINNE
JR. LA MERCED S/N, SAN MARTIN-MARISCAL CACERES-JUANJUI

ASUNTO : SE SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN TITULADA "CALIDAD DE LOS SERVICIOS 'PRESTADO POR EL CEM MARISCAL CACERES Y LA SATISFACCIÓN DE SUS USUARIAS DE JUANJUI 2019".

**REFERENCIA : CARTA S/N DE FECHA 27.11.2019
EXP. 2019-000002255
PROVEIDO N° D000275-2019-MIMP-PNCVFS-UGIGC (10DIC2019)**

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en mérito a lo solicitado con el documento de la referencia, se remite el Informe N° D000003-2019-MIMP-PNCVFS-UGIGC-RMD, a través del cual el especialista responsable de revisar y evaluar su pedido, emite opinión favorable para aplicar su proyecto de investigación en el Centro Emergencia Mujer Mariscal Cáceres - Juanjui, el mismo que se acompaña con la finalidad de cumplir con lo señalado en la recomendación 4.1 del referido informe; el cual se hace de su conocimiento para el cumplimiento del mismo.

Atentamente,

MLLC/ibi

Este es un archivo electrónico de un documento electrónico archivado en el Sistema Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, de acuerdo al artículo 26 de la Ley N° 27075 del 2000 y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PE. Su autenticidad e integridad pueden ser corroboradas a través de la siguiente dirección web: <https://sigd.pncvfs.gob.pe:8181/validadorDocumento/> o ingresando la siguiente clave: JPAMYB

www.mimp.gob.pe/pncvfs

Jr. Camaná 816
Lima - Perú
T: (511) 419-7260

Base de datos estadísticos

Análisis de confiabilidad: Calidad de Servicios

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	26	100
Casos excluidos	0	0
Total	26	100

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.78	12

Análisis de confiabilidad: Satisfacción de las usuarias

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	26	100
Casos excluidos	0	0
Total	26	100

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.80	15

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Villanueva Cabañas, Katherinne

D.N.I. : 42698357

Domicilio : Jr. La merced cdra. 1 N° 140 Puerto Amberes - Juanjui

Teléfono : Fijo : Móvil: 972838082

E-mail : katherinne_080984@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Villanueva Cabañas, Katherinne

Título de la tesis:

**“Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la
satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019”**

Año de publicación : 2020

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 20 de febrero de 2020

Acta de aprobación de originalidad




ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La asesora, Mag. LISETTE KAREM CASAVERDE CARMONA, ha revisado la tesis del estudiante Br. VILLANUEVA CABAÑAS KATHERINNE titulada "CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CEM MARISCAL CACERES Y LA SATISFACCION DE SUS USUARIAS EN EL DISTRITO DE JUANJUI 2019" constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

La suscrita 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.

Tarapoto, 12 de febrero del 2020


M^g. Lisette K. Casaverde Carmona
PSICOLOGA
CP08159

Informe de originalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2
ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Villanueva Cabañas, Katherine (ORCID: 0000-0001-7082-7212)

Resumen de coincidencias X

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

18	1	Entregado a Universida...	10 % >
		Trabajo del estudiante	
	2	repositorio.ucv.edu.pe	3 % >
		Fuente de Internet	
	3	Entregado a Universida...	1 % >
		Trabajo del estudiante	
	4	Entregado a Universida...	<1 % >
		Trabajo del estudiante	
	5	Entregado a Universida...	<1 % >
		Trabajo del estudiante	
	6	gestionia.madrid.org	<1 % >
		Fuente de Internet	
	7	www.cipaj.org	<1 % >
		Fuente de Internet	
	8	Entregado a Pontificia...	<1 % >
		Trabajo del estudiante	
	9	uvadoc.uva.es	<1 % >
		Fuente de Internet	
	10	repositorio.ulsdech.ed...	<1 % >
		Fuente de Internet	
	11	www.theibfr.com	<1 % >
		Fuente de Internet	

Autorización final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Katherine Villanueva Cabañas

INFORME TITULADO:

Calidad de los servicios prestados por el CEM Mariscal Cáceres y la satisfacción de sus usuarias en el distrito de Juanjui 2019

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestra en Gestión Público**

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad


Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO